

DESIGUALES

ORÍGENES, CAMBIOS Y
DESAFÍOS DE LA BRECHA
SOCIAL EN CHILE



*Al servicio
de las personas
y las naciones*

DESIGUALES

Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile

www.desiguales.org

© Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo (PNUD), junio 2017

www.cl.undp.org

© Uqbar Editores

www.uqbareditores.cl

ISBN: 978-956-7469-86-4

Edición de textos: Andrea Palet, Pilar de Aguirre

Diseño y Diagramación: TILT Diseño

Difusión: Acento en la Ce

Primera edición junio 2017

Primera reimpresión julio 2017

Impreso en Santiago de Chile en los talleres de Ograma Impresores

En la impresión de este libro se utilizó papel bond ahuesado de 80 gramos para el interior y papel cuché de 250 gramos polilaminado para la portada

Los contenidos de este libro pueden ser reproducidos en cualquier medio, citando la fuente

Cita recomendada:

PNUD (2017). *Desiguales. Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile*. Santiago de Chile, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

En el presente libro, siempre que es posible, se intenta usar un lenguaje no discriminador ni sexista. Conscientes de que existe debate al respecto, consideramos sin embargo que las soluciones que hasta ahora se han intentado en nuestro idioma no son sistemáticas y obstaculizan la lectura. Por lo tanto, en los casos en que sea pertinente, se usará el masculino genérico, que la gramática española entiende que representa a hombres y mujeres en igual medida.

DESIGUALDAD, DIGNIDAD Y TRATO ENTRE LAS PERSONAS

En uno de los grupos de discusión realizados para este libro, una secretaria comentaba su experiencia al salir a la calle:

No me siento que me traten con igualdad, porque, por ejemplo... si voy a comprar al [centro comercial del sector oriente], si no voy vestida regia, no me tratan igual que a las otras secretarias... Claro, tengo que disfrazarme de... de cuica. Y claro, si voy pa' otro lado me tratan de otra manera.

De modo similar, en una entrevista realizada en la región de Valparaíso, un obrero resumía así su experiencia de vestir su ropa de trabajo en un espacio comercial: “Te miran con desprecio, o te miran como a un delincuente”. A partir de esto, el trabajador reflexionaba lo siguiente:

Uno no tiene que aguantar que nadie te ponga la mano encima, ni el brazo, que nadie te apunte con el dedo, si tú eres una persona humilde, trabajadora... este no tiene por qué pasarte a llevar. Independientemente que andís con un zapato de diez lucas y el otro ande con uno de cien. Independiente. Somos iguales. Así como le decía yo a mi jefe, es mi jefe, lo respeto como jefe, pero es un ser humano igual que yo. Porque hay gente que se le suben los humos a la cabeza y que creen que por tener plata pueden pisotear a los demás y a la gente. Y eso duele. Eso me molesta, que pisoteen a la gente... que humillen a las personas también me molesta (...). Y yo cuando veo injusticias me voy encima, me tiro encima. Me emputezco, me da rabia.

Estas experiencias, y las reflexiones que suscitan, distan de ser únicas en las entrevistas y los grupos de discusión preparados para este trabajo, e ilustran algunos aspectos centrales de la experiencia concreta de la desigualdad socioeconómica. Primero, muestran cómo esta

cristaliza en episodios en que las personas se sienten menoscabadas o discriminadas. En este capítulo hay evidencia de que para una buena parte de las personas en Chile las desigualdades socioeconómicas se viven como diferencias en el modo en que los otros las consideran, un modo que es gatillado por marcadores de clase, entre los que se cuentan la forma de vestir y de hablar, el lugar donde se vive, la posición en la jerarquía organizacional y la ocupación, entre otros. Como resultado de una larga historia de desigualdad, en Chile las personas se miran con un lente de clases,¹ lo que afecta a la constitución misma del lazo social.

Es más: el modo como las personas se relacionan y se tratan se percibe actualmente como un acuciante problema social, que se escucha en conversaciones entre amigos o colegas, se ve en los medios de comunicación y, según se reporta en todos los materiales reunidos para este capítulo, se puede observar entre vecinos, en las plazas y calles, en el comercio y en el trabajo, en los servicios públicos o en la justicia. Se alimenta, por cierto, de otras desigualdades: ser hombre o mujer implica recibir tratos distintos, que a veces expresan una inusitada violencia, como en el acoso callejero.

Segundo, los relatos encontrados sacan a la luz el amplio repertorio de que se dispone para hablar del trato social en Chile. El vocabulario para referirse a los “malos tratos” es profuso: “te miran con desprecio”, “te ponen la mano encima”, “te apuntan con el dedo”, “te pasan a llevar”, “pisotean a los demás”, “humillan a las personas”. Este léxico es tan rico como las distinciones en que las personas se basan para detectar ciertos gestos, tonalidades, posturas y silencios que se pueden leer, casi sin ambigüedad, como formas de menoscabo. Esta fineza en la capacidad de percibir tratos denigrantes también corre a la hora de perpetrarlos: el trato irrespetuoso puede ser vociferante pero también, y a menudo lo es en Chile, muy sutil.

En este capítulo se hace referencia de manera relativamente indiferenciada a tratos injustos o irrespetuosos, experiencias de abusos o miradas menoscabadoras, actitudes estigmatizadoras o discriminadoras, entre otras, con la intención de captar este amplio y agudo repertorio. Por cierto que hay distinciones, por ejemplo si la discriminación viene de parte de las instituciones o se da entre las personas; también se puede distinguir si las experiencias apuntan a una *discriminación* propiamente tal –la denegación u obstaculización de un servicio, bien u oportunidad por razón de la identidad– o se trata de sentimientos de *menoscabo* o *estigmatización*, que se dan tanto en el plano de las interacciones concretas como en el dominio de la percepción y evaluación de cómo se dicen las cosas o cómo se miran las personas. No obstante, por simplicidad, aquí estas múltiples dimensiones se reúnen bajo la rúbrica “malos tratos”.

Por último, de distintos testimonios se deduce que el modo como las personas se relacionan se evalúa a la luz de un ideal normativo que se ha instalado con fuerza en el país, y que plantea que las personas son –o, más estrictamente, debiesen ser– iguales en dignidad y derechos: “Es mi jefe, lo respeto como jefe, pero es un ser humano igual que yo”. Esta igualdad fundamental demanda un trato digno, que las personas sean respetadas y reconocidas en

su identidad particular, y que sean tratadas de igual manera, más allá de las diferencias que puedan existir en dimensiones como el acceso a recursos o el estatus profesional. Dicho de otra manera, las relaciones interpersonales verticalizadas, en que las asimetrías de poder o recursos se hacen evidentes, y en las que impera un trato irrespetuoso o denigrante, se contrastan con un ideal normativo de igualdad fundamental y de trato horizontal. Es, por cierto, un ideal normativo que se ha expandido en la era moderna (Honneth, 1992; Margalit, 1996) y se refleja en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, aunque sus expresiones concretas son distintas en cada país.

En Chile, es probable que el trato social haya mutado durante las últimas décadas a la luz del fortalecimiento de estos ideales de dignidad y reconocimiento. Las formas de cortesía o sociabilidad no están fijas en el tiempo, y algunas actitudes de menosprecio que en el Chile de los años cincuenta se consideraban naturales hoy probablemente causarían indignación. No hay una historia de la desigualdad del trato con la cual verificar esta mutación más allá de la intuición, pero sí diversos estudios que han mostrado que en Chile en los últimos años ha crecido una demanda y una expectativa por un lazo social más horizontal e igualitario.² De seguro, hoy las violaciones al principio de igualdad en dignidad, que se perciben como tratos injustos o discriminatorios, provocan emociones intensas de frustración e incluso indignación: como dice el obrero de Valparaíso, molestan, dan rabia, “emputeceñen”. Ya el Informe de Desarrollo Humano del año 2000 reportaba que las personas demandaban una forma de igualdad que no fuera solo económica, sino que incluyese un trato justo y respetuoso. Dicho informe la denominó “igualdad humana”.

Ciertamente, la sociedad chilena es aún muy desigual en áreas tan sensibles como la educación y la salud, como se verá en otros capítulos de este libro, y a veces se percibe que los cambios al orden social son difíciles de conquistar, pero eso no ha impedido que la igualdad se haya instalado como horizonte en el imaginario social, codificada en buena medida como igualdad de dignidad y demandada en la experiencia cotidiana como igualdad de (buen) trato. A la luz de los materiales revisados, se puede decir que este ideal de *igualdad en dignidad* se pone a prueba, se concreta, mucho más en la igualdad de trato que en la igualdad de ingresos, la cual, como se verá en el capítulo siguiente, se tolera significativamente más. Este es el *leitmotiv* de la igualdad de trato social (Frei, 2016): pese a las diferencias económicas, raciales, étnicas o de género, todos deben ser tratados con dignidad y respeto, de forma horizontal. Esta exigencia opera incluso en una sociedad altamente desigual y que históricamente se ha organizado con patrones de sociabilidad marcados por las jerarquías (Araujo, 2013).

No es que la preocupación por el trato social aminore o mitigue las molestias que producen otras desigualdades. Más bien al contrario, los malos tratos por motivos de clase social o género cristalizan el problema de la desigualdad en lo cotidiano, en especial en los sectores populares, y para muchas personas son la vara para medir desigualdades estructurales a veces más difíciles de percibir o dimensionar. Mientras buena parte de la investigación y la preocupación pública se ha centrado en las aristas económicas de la desigualdad, ahondar

en el trato social implica entonces dimensionar las consecuencias y las dinámicas donde la desigualdad se vive.

Por otra parte, no todos los malos tratos se dan a través de las fronteras entre grupos socioeconómicos, que es la cuestión central que concierne a este libro. Hay malos tratos institucionales que responden a otras lógicas y distinciones, como la discriminación a personas LGBTI³ o de pueblos indígenas. Como se verá más adelante, para más de la mitad de la población la razón fundamental de las experiencias de trato menoscabador es el hecho de ser mujeres. Gran cantidad de situaciones de malos tratos se da también entre pares, de manera horizontal. En esos casos la dimensión de las jerarquías factuales o simbólicas a lo largo del eje socioeconómico no son el elemento central. Con todo, incluso cuando el estatus socioeconómico no es la razón principal del maltrato, concurre como un factor adicional. Se ha constatado, por ejemplo, que en Chile personas de pueblos indígenas declaran sentirse más discriminadas por motivos socioeconómicos que por su etnia (Rasse y Sabatini, 2013). Por supuesto, las razones pueden retroalimentarse y agregarse otras. En un grupo de discusión de mujeres que trabajan en el sector comercio, una joven que declaró ser de ascendencia mapuche no fue tomada en cuenta durante toda la conversación, mientras otra participante se quejaba de que “los mapuches” recibían muchos beneficios sin merecerlos. Dichos xenófobos contra migrantes y la población negra fueron parte del discurso en todos los grupos de discusión realizados para el presente volumen.

El objetivo del presente capítulo es explorar el papel que tienen en la configuración del lazo social las diferencias que caracterizan a la sociedad chilena, en especial, aunque no exclusivamente, las diferencias socioeconómicas. Más precisamente, se indaga quiénes, dónde y por qué motivos las personas sufren experiencias concretas de menoscabo o discriminación (y, a su vez, qué factores inciden en no sufrirlas). La idea es examinar si las diferencias en el trato —con sus consecuencias sobre la subjetividad y la estima de las personas— constituyen en sí mismas desigualdades en el trato social.

El capítulo se centra entonces en la prevalencia de los malos tratos, en las razones detrás de ellos y en las dinámicas e interacciones en que surgen. El ámbito institucional propiamente tal no se considera.⁴

Primero se ofrece una cartografía del trato social en Chile, especificando la frecuencia de los episodios de malos tratos, los motivos que se asocian a su ocurrencia, los lugares en que más se experimentan y quiénes son los responsables. Se revisa luego un trabajo de investigación que permite ahondar en estas experiencias en un espacio en particular: las calles de Santiago de Chile. El trabajo se basa en evidencia recogida por la Encuesta Nacional PNUD-DES 2016, más ocho grupos de discusión y treinta entrevistas biográficas, así como un trabajo etnográfico (observación participante, entrevistas en profundidad) encargado especialmente para este volumen (Araujo, 2016b).

Cartografía del trato social en Chile

¿Cuán extendidas están las experiencias de malos tratos en Chile? ¿Cuáles son sus características en términos de intensidad? ¿Quién sufre malos tratos y quién los perpetra? ¿En qué contextos son más frecuentes y por qué razones ocurren?

La encuesta PNUD-DES 2016 entrega un primer acercamiento cuantitativo a estas interrogantes, aunque es importante recalcar que puede haber un grado de subreporte. Estas experiencias, especialmente cuando son intensas y se expresan como episodios de discriminación o violencia, son difíciles de comunicar, sobre todo en una encuesta aplicada por un desconocido, ya sea porque recordarlas produce malestar, da vergüenza o por otras razones. Por lo mismo, los resultados deben considerarse una estimación relativamente conservadora de la prevalencia de este tipo de experiencias en la sociedad chilena.

¿Qué grupos sociales reportan ser tratados de peor y mejor manera?

Los datos provistos por la encuesta PNUD-DES 2016 revelan que el 41% de la población encuestada experimentó malos tratos en el curso del último año. Esta cifra corresponde al total de encuestados que reporta haber sido sujeto (“muchas”, “algunas” o “pocas” veces) de alguna de las siguientes situaciones: haber sido ofendido, pasado a llevar, mirado en menos, tratado injustamente, discriminado o tratado violentamente. Cada una de estas situaciones se preguntó por separado y, como era de esperar, su prevalencia decrece a medida que aumenta su intensidad. Así, el 30% de los encuestados dice haber sido pasado a llevar, el 29% dice haber sido ofendido o mirado en menos, y el 27% afirma haber sido tratado injustamente; el 21% dice haber sido discriminado, mientras que el 14% dice haber sido tratado con violencia. En otras palabras, si se considera solo al 41% de las personas que declaran haber experimentado al menos una de estas experiencias, 7 de 10 se han sentido miradas en menos y 1 de cada 3 ha sido tratada violentamente.

Tomando en cuenta las primeras cinco situaciones (esto es, excluyendo las experiencias de violencia),⁵ tres grupos sociales bien definidos concentran las mayores tasas de respuesta afirmativa dentro de la muestra: personas pertenecientes a algún pueblo indígena (54%), individuos con alguna discapacidad física (48%) y personas pertenecientes a las clases sociales más bajas (50%). La encuesta arroja un número relativamente limitado de casos para los dos primeros grupos, por lo que los resultados deben leerse con cautela.⁶ En el tercer caso el resultado es estadísticamente robusto a la vez que preocupante: la mitad de las personas de clases bajas reporta episodios de malos tratos. En el caso de las clases medias altas, ese porcentaje corresponde al 30%. Sufrir una experiencia de menoscabo o de discriminación en Chile, por lo tanto, no es un evento aleatorio. La probabilidad de sufrir alguna forma de trato indigno está al menos parcialmente influenciada por factores sociales, en su mayoría adscritos.

En otros grupos no se aprecian diferencias importantes, como en el caso de los habitantes de Santiago en comparación con otras regiones del país. Es interesante notar que entre hombres y mujeres tampoco se observan diferencias significativas en términos de la probabilidad de sufrir malos tratos (42% vs. 39%, respectivamente), aunque las razones para ello, así como los contextos sociales en los que ocurren, varían sustantivamente entre unos y otras. Los malos tratos tienen en Chile un marcado sesgo de género: mientras las mujeres perciben que se deben tanto a su condición de mujeres como a su clase social, para los hombres su identidad de género casi no figura como razón. Con todo, hombres y mujeres reportan malos tratos con una alta frecuencia, aunque por razones y en contextos distintos.⁷

Evidentemente, muchas de estas categorías están correlacionadas: personas pertenecientes a pueblos indígenas tienden a ubicarse en las clases socioeconómicas más bajas, personas con discapacidad tienden a tener menores ingresos y mayor edad, mayor porcentaje de mujeres son jefas de hogares de bajos ingresos, etc. Para dar cuenta de este hecho se usaron métodos estadísticos (regresión probit) para predecir la probabilidad que tienen las personas de ser discriminadas, tomando en cuenta todas estas variables. Así, por ejemplo, se busca estimar cuánto afecta a esta probabilidad el hecho de pertenecer a un pueblo indígena, incluso después de controlar estadísticamente por el sexo, la clase social y la edad, entre otros factores.

Las estimaciones muestran, por ejemplo, que la probabilidad de que una persona perteneciente a un pueblo indígena viva una experiencia de menoscabo o discriminación es 20% mayor que en el caso de personas no indígenas, con independencia de su nivel socioeconómico, de si tiene o no discapacidad, de su edad y de su trayectoria socioeconómica. Personas con alguna discapacidad tienen, luego de controlar por otros factores, una probabilidad 30% mayor de sufrir malos tratos que personas sin discapacidad. Controlando por otros factores, las personas de sectores populares tienen una probabilidad 15% mayor de tener una de estas experiencias que una persona de clase media alta.

Aquí vale la pena detenerse en un resultado que, aunque sutil, es relevante. Los datos muestran que las personas que *se perciben* en la escala social como pertenecientes a los grupos más bajos tienen la más alta probabilidad de sufrir experiencias de maltrato. En la encuesta PNUD-DES se aplicó una escala de “estatus subjetivo” en que las personas son invitadas a situarse en una escala del 1 al 10, donde 1 es la posición más baja y 10 es la más alta. Por cierto, las medidas objetivas tienden a correlacionarse con las percepciones de estatus subjetivo: quienes se sitúan en la parte baja de la escala social tienden a ser personas con menor educación e ingresos y pertenecen a las clases ocupacionales de menor estatus. Sin embargo, los modelos aquí utilizados permiten controlar estadísticamente por variables de posición socioeconómica objetiva. Considerando como autoposicionamiento en segmentos bajos a todos aquellos que se situaron a sí mismos entre las posiciones 1 y 3 (19% de la población), con independencia de su educación, ingresos o clase social, aquellos que tienen un *estatus subjetivo* más bajo (aquellos que “se sienten” más abajo en la escala social) tienen una probabilidad más alta de

sufrir una experiencia de menoscabo o discriminación, en comparación con quienes se sitúan en un nivel social más alto.

Sin duda la causalidad aquí se puede invertir. Es posible que aquellos que sufran o hayan sufrido experiencias de tratos denigrantes se perciban, como consecuencia de ello, ocupando posiciones más bajas en la escala social. Si fuese así, la experiencia de sentirse discriminado sería un determinante en la percepción de pertenecer a un grupo de estatus subjetivo menor. Esto es muy relevante, porque indicaría que el lugar en que uno se percibe en la sociedad no solo está determinado por los recursos educativos y de ingresos sino también por las experiencias de menoscabo o falta de respeto, o, dicho en forma positiva, por las formas de reconocimiento social desde las cuales las personas pueden desplegar su subjetividad.

Desde el otro extremo de la distribución, y ya sea medido por clase, educación o ingresos, siempre hay una diferencia entre los grupos más altos y el resto de la población. Pertenecer a una clase ocupacional más alta, tener una mejor educación o recibir más ingresos implica una menor probabilidad de ser pasado a llevar, de ser ofendido, mirado en menos, tratado injustamente o sufrir discriminación. En otras palabras, pertenecer a las clases más acomodadas en Chile facilita significativamente no tener experiencias de malos tratos. El material cualitativo confirma este hallazgo: aunque los entrevistados de estas clases no plantean una visión de sí mismos “por encima” del resto, resulta evidente que están seguros de no sentirse mirados en menos por su educación o sus ingresos. Las clases altas se saben respetadas.

Más aun, los datos muestran claramente que los grupos altos no solo están menos expuestos a estas situaciones que los estratos más bajos, sino que tienen más recursos internos para hacerse valer. La encuesta PNUD-DES 2016 consultó a los entrevistados si podían hacer valer sus derechos cuando enfrentaban las situaciones de maltrato ya mencionadas. Mientras más del 80% de las personas pertenecientes a las clases medias altas declara que “siempre” o “algunas veces” intenta hacer valer sus derechos, esta cifra cae al 60% en los sectores populares. Alrededor del 40% de las “clases bajas” dice que, incluso si lo intenta, “nunca” o “casi nunca” logra hacerlo. Como corolario, la desigualdad no se expresa solo en la exposición a tratos irrespetuosos o indignos, sino en la capacidad de responder y defenderse frente a estas situaciones.

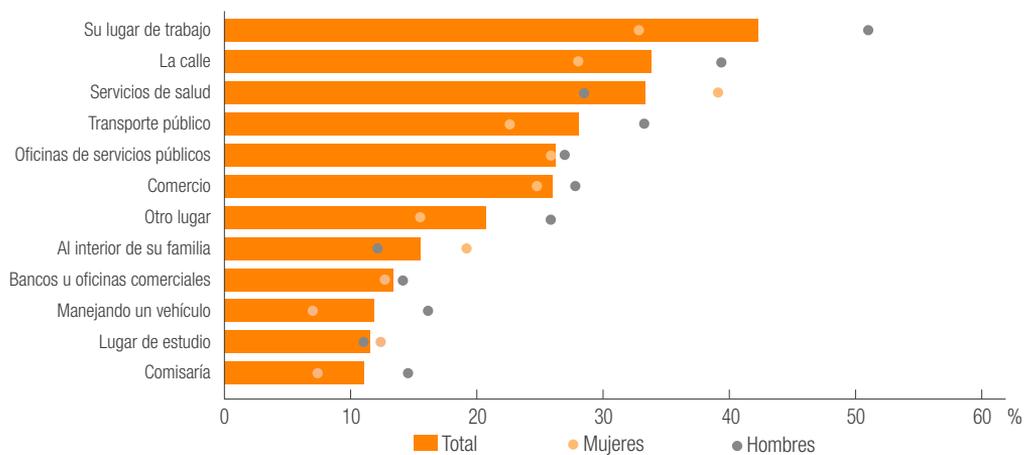
En las siguientes páginas se da cuenta de los lugares y las razones por las cuales las personas creen que han experimentado malos tratos. Se les consulta también por categorías de personas responsables de hacerlas pasar por estas experiencias. Las cifras corresponden a proporciones dentro del grupo de encuestados que reportó experiencias de malos tratos en el último año.

¿Dónde ocurren los malos tratos?

El lugar de ocurrencia es un dato clave para comprender la fisonomía de la desigualdad del trato en Chile. Las interacciones entre las personas no acontecen en un vacío, y la mayor parte de las veces, para entender las relaciones sociales, lo que es apropiado o no, lo que está o no permitido, se debe conocer el lugar en que las personas se sitúan. Es distinta la espera en la urgencia de un hospital, en la fila de un banco o en un paradero de buses. Suele ser distinto el comportamiento de las personas en una iglesia, en una municipalidad, en una tienda comercial o en el transporte público. Los buenos o malos tratos están enmarcados (aunque no determinados) por las reglas institucionales o tácitas que operan en cada espacio, así como por los actores que tienen un papel relevante en cada espacio.

Si bien es posible imaginar muchos lugares donde se producen malos tratos, se pondrá el foco en los tres más nombrados en la encuesta PNUD-DES 2016 (Gráfico 1): el lugar de trabajo (42%), la calle (33%) y los servicios de salud (33%).⁸ Además, existen diferencias importantes por sexo en los lugares reportados por las personas. Las mujeres mencionan más los servicios de salud, los hombres el lugar de trabajo y la calle. Otras diferencias de género se dan en el transporte público, manejando vehículos o en las comisarías (con mayor frecuencia para los hombres) y en la mayor frecuencia de malos tratos recibidos por las mujeres al interior de la familia.

GRÁFICO 1 Lugares donde se experimentan malos tratos

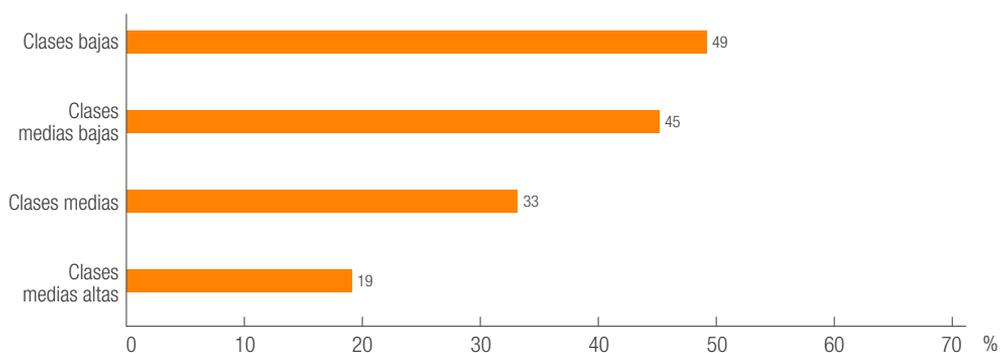


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta PNUD-DES 2016.

Nota: El porcentaje se calcula solo para el 41% de aquellos que tuvieron alguna experiencia de malos tratos. Cada entrevistado podía elegir múltiples alternativas, por lo que no suman 100%.

Explorar de manera global el fenómeno del trato en el mundo del trabajo sobrepasa los alcances de este capítulo; para entender los mecanismos subyacentes a la desigualdad de trato, vea más adelante el capítulo sobre el mundo laboral. Por lo pronto, y como se observa en el Gráfico 2, es posible consignar que la percepción del trabajo como lugar donde se ha experimentado menoscabo o discriminación es, ante todo, un fenómeno extendido entre las personas pertenecientes a las clases medias bajas y bajas.

GRÁFICO 2 Porcentaje de personas por clase que eligieron el trabajo como el lugar donde ocurrió alguna de las experiencias de malos tratos



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta PNUD-DES 2016.

Esta estratificación de las experiencias en el trabajo según clase social muestra que para una proporción importante de los trabajadores la actividad laboral no solo significa salarios bajos, sino también la exposición permanente a potenciales experiencias de malos tratos. De hecho, en las entrevistas y los grupos de discusión se observa que en los sectores populares un “trato injusto” con un empleador puede significar ambas cosas a la vez: un mal salario y la exposición a experiencias concretas de tratos considerados indignos. Esto suele ocurrir desde una posición de subordinación e inseguridad laboral, lo que eleva enormemente los costos de reaccionar para intentar resguardar la propia dignidad y el bienestar. Aunque es cierto que tales situaciones se toleran cada vez menos, en la medida en que aumenta la conciencia sobre la igualdad en dignidad o la importancia del respeto y el reconocimiento. Como cuenta un obrero de la construcción:

A mí me pasó una situación con un ingeniero, con el casco dorado, estábamos y comenzó a [tratarme mal] y a mí no me gustó, entonces yo dije que si él se saca el gorro... el casco... como dijo una persona acá, desnudo todos somos todos iguales, ¿cierto? Y yo me paré, permiso, me retiro, y el tipo me dijo: “No, tal por cual, cómo te vai a irte”, y cuando me echó, yo saqué mi chileno y le dije: “No porque tengái esto [el casco] me vai a venirme a tratarme mal” y me retiré (grupo de discusión, hombres, obreros calificados, Santiago).

La forma como se tratan las personas en los lugares del trabajo se relaciona con la organización del mundo laboral, desde las largas jornadas laborales hasta la precariedad de los contratos. La percepción es que los tiempos y necesidades vitales de los trabajadores se conciben como variables de ajuste frente a las necesidades de rentabilidad de los empresarios, las necesidades de exhibir resultados de los gerentes y la necesidad de cumplir metas exigentes de los jefes, supervisores o administradores públicos (Stecher y Godoy, 2014). En los grupos de discusión, la experiencia de malos tratos no solo se atribuye a los “malos empresarios” (a quienes ciertamente algunos imputan un afán de lucro desmedido), sino también a personas de distintas jerarquías, incluso colegas, que no desean “hacer la pega” y recargan el trabajo de sus pares, con quienes se producen tensiones y respecto de los cuales se expresan sentimientos de injusticia.

Las diferencias entre sexos también son importantes en esta área. Primero, porque debido a las diferencias en participación laboral los hombres identifican el lugar de trabajo como un espacio de malos tratos con mayor frecuencia (entre 10% y 20%) que las mujeres, diferencia que se aprecia en todas las clases sociales. Pero además porque la naturaleza de los malos tratos es también diferente: si los hombres suelen referirlos asociados a su posición en la jerarquía de la organización y a su clase social, las mujeres relatan experiencias asociadas al hecho de ser mujer.

La calle es un espacio al cual la siguiente sección dedica mayor atención. Como preámbulo, valga mencionar que en todas las macrozonas del país y en todos los grupos la calle se percibe como un lugar en que las interacciones develan un alto grado de irritación (solo baja considerablemente en los sectores rurales, donde la idea de calle tiene otro sentido). En casi todas las clases sociales la calle se menciona como uno de los lugares donde más ocurren experiencias de malos tratos. La excepción son las clases medias altas y altas, en que solo el 18% reporta este tipo de episodios.

Los hombres nombran más este espacio que las mujeres (39% vs. 27%), lo que puede explicarse por el uso de la calle en ciertos espacios de alta densidad. Como muestra una investigación encargada para este proyecto (Araujo, 2016b), los espacios y horarios de alta densidad y aglomeración –como el transporte público de algunas ciudades en las horas punta– son instancias en que sentirse pasado a llevar puede ser una experiencia cotidiana más presente entre los hombres porque los niños, las personas con discapacidad y en algunos casos las mujeres han sido “expulsados” de esos lugares, por la capacidad física que se necesita para usarlos o por la frecuencia del acoso masculino en el caso de las mujeres, como ocurre en las micros o los vagones del metro de Santiago a la hora punta. Si esto es así, entonces las frecuencias de maltrato en la calle están subestimadas para las mujeres, simplemente porque se han retirado de algunos espacios en que esas situaciones podrían ocurrir. En palabras de una mujer de clase media:

Yo camino. Todos los días de..., de mi oficina a mi casa, me demoro una hora cuarenta, me demoro menos que en micro (...). Me pongo música y llego *happy* a mi casa, sin estar transpirada, sin que me robaron la cartera, me quitaron el celular, que me agarraron el

poto (...). Realmente te agarran por todos lados. Yo tengo una gorda de catorce años, que también le digo “a hora *peak*, te vai caminando donde estís, si estái en el centro, en Providencia, en Vitacura, te vai caminando; a hora *peak*, prohibido tomar micro o metro”. ¿Por qué? Porque o si no la asaltan, la manosean (grupo de discusión, mixto, clases medias, Santiago).

El caso de la salud es diferente. Aquí son las mujeres las que informan mayores experiencias de malos tratos, lo cual puede explicarse porque suelen ser ellas las encargadas del cuidado de niños y ancianos en la familia. Además, los grupos de discusión revelan que las diferencias de género que establece el diseño institucional del financiamiento de la salud (los planes de Isapre con precios diferenciados para mujeres en edad fértil) hacen que las mujeres perciban que la mera organización del sistema es una fuente de abuso y discriminación.

La sensación de sentirse tratado indignamente en salud es mayor, a su vez, en personas con menor educación y con menores ingresos. Y es una de las desigualdades que más molesta en estos grupos, lo que se expresa también en el fuerte rechazo hacia el acceso diferenciado a una salud de buena o mala calidad en función de los ingresos. Este último punto es clave: la sensación de ser objeto de tratos injustos y la irritación en los servicios de salud se acrecienta cuando se percibe que la calidad del trato recibido (más allá de la “calidad del servicio” en términos de infraestructura, número de doctores o resultado de los tratamientos) depende del dinero que se tenga. Como lo percibe un mueblista de la zona poniente de Santiago: “Tú desde que pisái la clínica ya estái pagando. Aquí [en el hospital público] no, aquí no estái pagando, pero te atienden como el forro. En cambio arriba no, es más, mejor atención. ¿Por qué? Porque hay plata”.

La idea de que los malos tratos ocurren en el servicio público de salud y no en el privado es una constante en los grupos de discusión y entrevistas para esta investigación. Se verifica la imagen de que el “buen trato” es un bien suntuario, que cuesta caro. Lo confirma una encuesta nacional del Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello (UNAB 2016) sobre el sistema de salud chileno, en que la división de usuarios de ambos sistemas se plasma especialmente en la evaluación del trato: si el 66% de los usuarios de Isapres evalúa con notas 6 y 7 el trato del personal (en una escala 1 a 7), esa cifra baja al 40% en el caso de usuarios de Fonasa.

Un punto neurálgico en este sentido es la espera. Cuando lo que está en juego es la integridad del cuerpo o la vida misma, la espera produce angustia e incluso indignación. En los centros de atención pública se percibe como menosprecio, como una afrenta a la dignidad personal. La irritación con la espera está relacionada en parte con sentirse desatendido mientras se aguarda (es decir, en las propias interacciones, o falta de ellas, dentro del hospital o centros de salud en ese lapso), pero fundamentalmente con la sensación de no tener otra opción más que esperar. Lo único que provee una salida alternativa es el dinero, pero no está disponible. Dicho de otro modo, la espera irrita ante todo porque se sabe que con dinero uno no tendría que esperar.

Otro punto clave en la desigualdad del trato en salud es la relación con los funcionarios, especialmente con los médicos. Se revela una irritación frente al hecho de que la “buena salud” solo se puede obtener con dinero. Así lo expresa, con amarga precisión, una mujer del grupo de discusión de clases bajas:

¿Sabe en qué se nota la desigualdad? En la salud... Una persona que tiene plata puede ir a un doctor y el doctor se va a comportar como doctor y te va a decir: “Tienes esto, tómame esto y te vas a recuperar”. Uno, pobre, va al consultorio, de aquí a que te den hora y te atiendan... y tienen promedio diez minutos máximo para atenderte, entonces: “Un resfrío, pa’ la casa” (grupo de discusión, mujeres, clases bajas, Santiago).

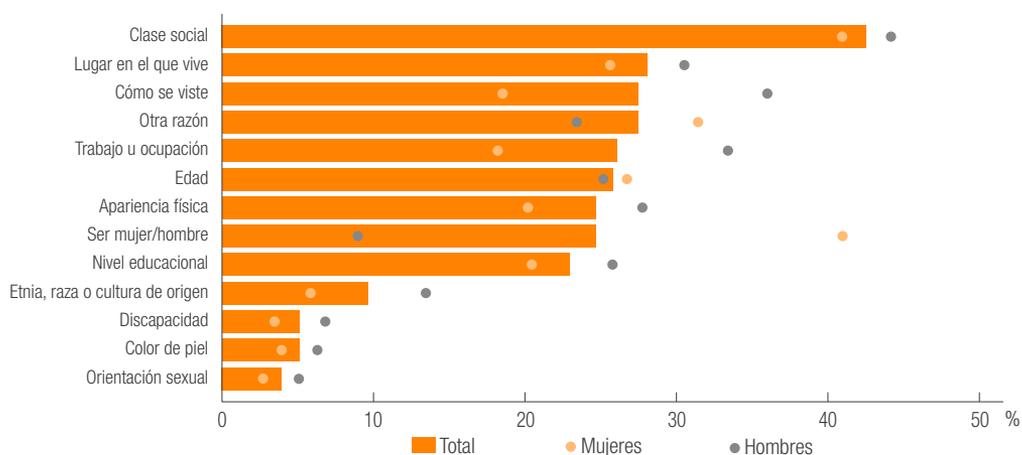
La atención se percibe más bien como una parodia de una atención médica: sin tiempo, sin explicaciones, sin tratamiento. En este caso, sentirse menoscabado se relaciona ante todo con la indiferencia: irrita que el médico no se abra al entendimiento con el paciente y no escuche. Irrita el simple hecho de que tras la larga espera no se tome el tiempo para explicar con claridad lo que su juicio experto ha descubierto y decidido. En conjunto, muchas veces la irritación con la salud se mide por la relación entre el tiempo de espera en comparación con el tiempo de que dispone el doctor. Así, se impone un imaginario social que prescribe que si se tuviese mayor educación o mayores ingresos el médico se comportaría como médico: atendería bien, explicaría bien, trataría bien y las consultas serían más largas.

Estas percepciones no debiesen generalizarse al conjunto de los médicos y la experiencia de la salud pública. En muchos casos no ocurre de este modo, aunque cuando sucede emerge mucha frustración. El punto tampoco es responsabilizar del todo a los médicos. Tanto la espera como la irritación por los tiempos cortos de atención indican que el sistema público no tiene la capacidad de procesar las demandas de atención. Así, las variables de ajuste de las precariedades del sistema de salud son la sobrecarga de trabajo de los funcionarios y el tiempo de las personas, especialmente de las mujeres y de personas de estratos bajos. Con todo, a la luz de la comparación con el sistema privado, las desigualdades en salud son las que más molestan, y el trato entre médicos y pacientes se enerva: así como en los grupos de discusión y en las entrevistas se reportan malos tratos de parte de funcionarios, los medios de comunicación crecientemente informan sobre casos de funcionarios y médicos que han sido víctimas de violencia verbal o física.

¿Por qué me tratan así?

Avanzando en la cartografía de las experiencias de malos tratos en la encuesta PNUD-DES 2016, a las personas que dijeron haberlos padecido se les consultó por los motivos que percibían en esas situaciones. Las respuestas (Gráfico 3) mencionan la edad, el color de la piel, el sexo, el género, la vestimenta y el lugar donde se vive, entre otras.

GRÁFICO 3 Razones percibidas por las que se reciben malos tratos



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta PNUD-DES 2016.

Nota: El porcentaje se calcula solo para el 41% de aquellos que tuvieron alguna experiencia de malos tratos. Cada entrevistado podía elegir múltiples alternativas, por lo que no suman 100%.

Del largo listado de razones, *la clase social aparece a considerable distancia de todas las demás como la razón más frecuente, con el 41% de las menciones*. En segundo, tercero y quinto lugares aparecen razones íntimamente ligadas a la posición social de las personas: el 28% cree que fue por el lugar donde vive, similar porcentaje menciona su vestimenta y el 27% menciona su ocupación o trabajo. La experiencia de las personas encuestadas coincide con el material cualitativo, así como con las conversaciones cotidianas de los chilenos: Chile es un país clasista. El clasismo gatilla experiencias de menoscabo y discriminación de variada intensidad, todas las cuales producen irritación.

Se aprecia cierto giro cuando se pasa de la representación social de los malos tratos a la experiencia personal. Casi el 60% de la población (hombres y mujeres por igual) percibe que los grupos a los que peor se trata en Chile son los indígenas y las minorías sexuales. Sin embargo, cuando las personas evalúan sus propias experiencias, la clase social aparece como la razón más prevalente. Ambas percepciones pueden ser correctas. Por una parte, la gran mayoría de las personas puede constatar en la vida diaria que su posición en la estructura social las expone a este tipo de situaciones. Por otra, dado que tanto la población de pueblos indígenas como los grupos LGBTI son acotados en número, sus experiencias no aparecerán como prevalentes en una encuesta nacional, y sin embargo es posible que una mayoría de ellos sea víctima de maltratos, o que estos sean más intensos que los que experimenta el resto de la población. Algo similar ocurre con las personas que tienen algún tipo de discapacidad.

La dimensión de género es, una vez más, central: si bien hombres y mujeres atribuyen con frecuencias muy similares sus experiencias de malos tratos a su clase social, los hombres

acusar con mayor frecuencia que se fundan en marcadores alternativos como la forma de vestir, el trabajo u ocupación e incluso la apariencia física.

Para el 41% de las mujeres, la razón de los malos tratos es precisamente ser mujer. No hay manera de enfatizar lo suficiente que para la mitad de la población de Chile la principal razón de los malos tratos es un atributo inmutable, adscrito y que define en buena medida su identidad. Esto se vive tanto en experiencias directas de acoso callejero como en tratos irrespetuosos o en la experiencia de sentirse insegura en el espacio público. Además, como es sabido, uno de los ámbitos más frecuentes de maltrato y violencia de género es la familia (como mostró el Gráfico 1, una de cada cinco mujeres la identifica como un espacio donde recibe malos tratos), tema que en su enorme importancia escapa a los alcances de este proyecto.

No hay duda de que en la práctica las razones de las personas se entremezclan e intersectan. La masculinidad se define en parte por ciertas ocupaciones. Ser “obrero” es de alguna manera una representación clásica de la masculinidad popular, a la vez que se estructura como fuente de discriminación de clase. Las ocupaciones de las mujeres son subvaloradas en términos de ingresos, lo que establece de entrada que en su condición de trabajadoras serán tratadas de forma distinta en el espacio laboral y sus organizaciones. Cuando varios de estos factores confluyen, las experiencias de menoscabo pueden ser intensas e incluso brutales, como atestigua amargamente una mujer de clase baja en uno de los grupos de discusión organizados para este trabajo:

Antes yo pesaba 160 kilos, estuve súper gorda, porque yo estuve en una depresión... A mí en ninguna parte me daban trabajo, en ninguna parte, o sea, yo pienso... yo siempre digo a los demás: “Lo peor que le puede pasar a un ser humano –me van a disculpar, porque yo lo viví– es ser negro, gordo y pobre”. Lo peor (grupo de discusión, mujeres, clases bajas, Santiago).

Finalmente, la edad aparece también como un motivo. Para las cohortes de 65 años o más es el más importante (42%). Consistentemente en el grupo de discusión con jubilados la edad se percibe como un gatillante de estas experiencias, ya sea que tomen la forma de discriminación en el mercado laboral (no encontrar trabajo por ser “muy viejo”) o de faltas de deferencia en la calle por su menor agilidad física (ser pasado a llevar).

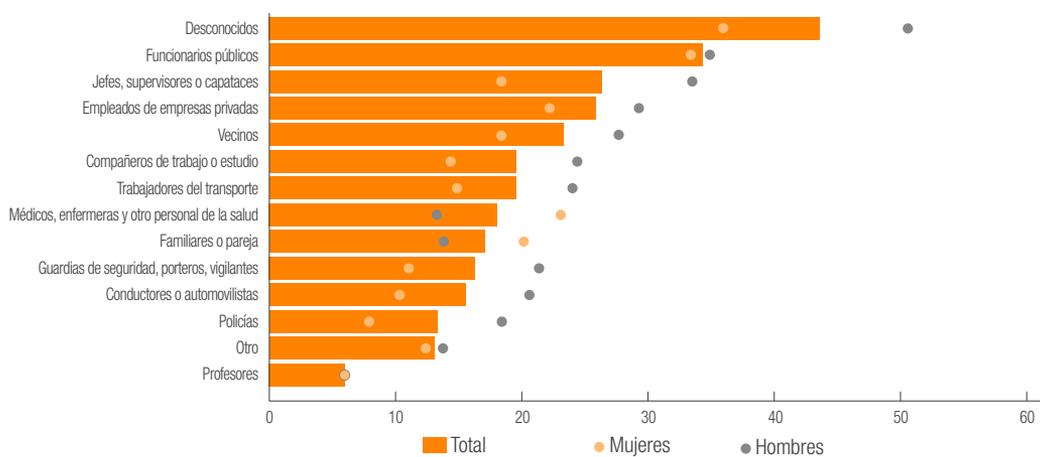
En los grupos más jóvenes (18 a 24 años) la edad aparece como un factor importante, pero por sobre todo crece “la vestimenta” como causa de experiencias de malos tratos (36%). Puede ser tanto una marca de clase como una característica propia de la edad. Dado que circulan en mayor medida por las ciudades (usan los parques, buscan lugares de entretenimiento o simplemente circulan por curiosidad), los jóvenes podrían estar más atentos a las miradas estigmatizadoras que se producen al transitar por una ciudad, tema que se aborda en la próxima sección.

Finalmente, en el grupo de 44 a 54 años aumenta significativamente el nivel educacional (37%) como explicación. Si bien no es estrictamente un factor asociado a la edad, sí se relaciona con esta entendida como nivel generacional, dado que la cohorte que hoy tiene entre 40 y 60 años no alcanzó a experimentar la expansión de la matrícula del sistema educativo. Muchas personas de este grupo etario, aún activas en el mercado laboral, resienten sentirse miradas en menos por no haber alcanzado a cursar cuarto medio o por tener “solo cuarto medio”.

¿Quiénes son los que tratan mal?

La encuesta PNUD-DES 2016 pregunta a las personas que tuvieron experiencias de malos tratos quiénes los provocan (Gráfico 4). Entre la extensa lista de opciones ofrecidas, las opciones más escogidas fueron “un desconocido” (43%), los funcionarios públicos (34%) y los jefes (26%). Las diferencias de género son evidentes: a excepción de los funcionarios públicos, todas las categorías presentan diferencias importantes entre hombres y mujeres. Ellas identifican a médicos, enfermeras y otro personal de salud, así como a sus familiares o pareja. En el caso de los hombres, la mitad identifica a desconocidos como los responsables. Consistente con datos anteriores, identifican también a jefes y supervisores. En las otras categorías se observan brechas similares.

GRÁFICO 4 Personas percibidas como autoras de malos tratos



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta PNUD-DES 2016.

Nota: El porcentaje se calcula solo para el 41% de aquellos que tuvieron alguna experiencia de malos tratos. Cada entrevistado podía elegir múltiples alternativas, por lo que no suman 100%.

Si bien la figura de los “desconocidos” o “anónimos” podría ser residual en el sentido de que las personas no saben quién los miró en menos o no tienen por qué identificar a aquel que los pasó a llevar, puede ser muy significativa para entender lo que está en juego en la desigualdad de trato en la calle. En los materiales cualitativos esos desconocidos toman diversas formas, desde aquel que es “maleducado” por pasar a llevar y no disculparse, pasando por hombres que acosan sexualmente a las mujeres, hasta aquellos con quienes se tienen conflictos violentos en la calle (la opción “desconocidos” aumenta para quienes dicen haber tenido una experiencia de trato violento).

Ahora bien, en los materiales cualitativos con personas de grupos de ingresos más bajos, son “los ricos” los que te “tiran” el auto o el título encima, y quienes más miran en menos. Aparece en varias ocasiones en las entrevistas y los grupos de discusión la imagen de que “los de arriba” quieren imponer su posición a los de abajo. Por eso los verbos y adverbios que se ocupan reflejan el movimiento de arriba hacia abajo: “pisar” o poner algo “encima”.

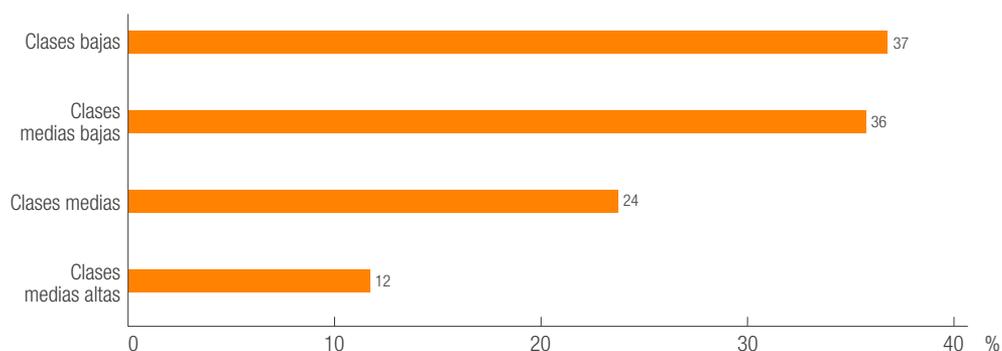
Esta percepción de un trato social que va de arriba hacia abajo es frecuente en las menciones a los jefes. Respecto de estos, en los estratos medios figura la descripción de aquellos que ascendieron muy rápido socialmente, “que son igual que uno, pero les tocó la suerte de que les vaya mejor” y que devienen “maltratadores”. Como afirma un participante de un grupo de discusión:

Porque hay gente que sin tener de adónde, que tiene la misma formación de uno, le fue un poquito bien en la vida, en buen chileno, se levanta de raja y empieza a mirar por arriba del hombro a cualquiera, eso a mí me revienta el... hígado, ver gente así (grupo de discusión, hombres, clases medias bajas, Santiago).

Esta figura social se contrapone a la de aquellos superiores de “buena cuna” que no necesitan discriminar o menoscabar al otro para demostrar su posición y que, de hecho, por su mayor educación, tratan mejor a todos. Por esto mismo, una de las distinciones centrales del discurso social –el “rico bueno” y el “rico malo”– se juega en el trato social. Un trato digno y respetuoso de alguien de estrato alto sería tanto una obligación como un signo de educación y distinción moral frente a aquellos que no saben representar bien su posición.

Por último, es notorio que los funcionarios públicos aumentan como responsables de malos tratos a medida que se baja en la escala socioeconómica (Gráfico 5). La probabilidad de recibir un trato denigrante o injusto aquí se configura como una desigualdad de trato de manera clara, y debiese ser un tema muy sensible desde la perspectiva de las políticas públicas: los servicios públicos (especialmente los municipios) son la cara visible del Estado para los ciudadanos. Más aun, las personas comprueban su condición de ciudadanos, se definen como tales, en buena medida en tanto usuarias de dichos servicios. Especialmente en los estratos populares, la relación que se establece entre las personas y los funcionarios públicos define la imagen del Estado y de los derechos posibles de exigir.

GRÁFICO 5 Porcentaje de personas por clase que eligieron la opción “funcionario público” como aquel que cometió alguna forma de malos tratos



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta PNUD-DES 2016.

Esta estratificación de la percepción de malos tratos de los funcionarios públicos está mediada (aunque no por ello justificada) por el hecho de que en Chile las clases medias bajas y bajas tienen una relación de mucha mayor intensidad con el Estado que las clases medias y, especialmente, las medias altas y altas, como queda claro en el capítulo dedicado a la seguridad social.

Las desigualdades de trato en las calles de Santiago⁹

La breve cartografía de las experiencias de malos tratos que se ha presentado permite comenzar a apreciar la dimensión y características de las desigualdades de trato en Chile hoy. Pero, más allá de las cifras, ¿cómo interactúan estos tipos de experiencias, sus frecuencias, motivos, lugares y personajes en la experiencia cotidiana de las personas? ¿Cómo se relacionan con algunas de las desigualdades estructurales que caracterizan al país? En otras palabras, ¿cómo se vive en la cotidianeidad la desigualdad de trato en Chile? Esta pregunta sobre un fenómeno tan complejo no se puede contestar de manera adecuada con instrumentos como encuestas o incluso grupos de discusión, por lo que se encargó un estudio sobre desigualdades de trato en un contexto particularmente rico en interacciones entre anónimos y con actores institucionales: las calles de la ciudad de Santiago.

La calle, entendida como los espacios urbanos comunes, es mucho más que el conjunto de construcciones e infraestructura que constituye su materialidad (veredas, plazas, jardines,

arterias, pasarelas, transportes, etc.). Es también el resultado de un sistema de relaciones sociales, una actividad constante cuyos protagonistas son las personas que la usan. La calle es un escenario social donde los transeúntes están reinterpretando constantemente los espacios urbanos.

La calle se puede observar desde distintos ángulos: desde la infraestructura, desde las dinámicas y las relaciones sociales e interacciones que la producen, o desde las normativas políticas que la regulan (Delgado, 1999). En este caso se analiza desde las experiencias y estrategias a que los habitantes recurren al momento de poblar y transitar el espacio urbano común. El foco es entender cómo y en qué medida la calle nutre y revela algunas de las formas de desigualdad de trato, a partir de los comportamientos, estrategias y formas de interacción que las personas despliegan al habitarlas cotidianamente.

El material empírico proviene de un estudio cualitativo cuyo trabajo de campo se extendió de marzo a mayo de 2016 en la ciudad de Santiago. Seis investigadores observaron cinco espacios del Gran Santiago: parques, barrios comerciales y bohemios, transporte público (metro y buses), avenidas y ejes de confluencia. La información fue recopilada en cuadernos de campo, fotografías y grabaciones de audio. Además, dos investigadores realizaron una serie de entrevistas en profundidad con personas que, debido a sus trabajos, habitan la calle de manera intensiva e interactúan diariamente con un gran número de personas que se encuentran “en tránsito” por las calles. Algunos de estos informantes se ubican en puntos fijos de la ciudad (quiosqueros, lustrabotas), mientras que otros transitan por diferentes zonas de manera permanente (taxistas, vendedores ambulantes). Estas personas registraron en cuadernos, durante cuatro semanas, sus interacciones cotidianas y formas de desigualdad percibidas, material que luego fue revisado en entrevistas que les realizaron los investigadores.

El material permitió identificar una serie de formas o manifestaciones de la desigualdad en la calle: i) territorialización, ii) estigmatización y desprecio, iii) irritación en las interacciones producto de la densificación, iv) desigualdades generacionales, de género y de dotación física en la lucha por el espacio, v) desigualdades en la materialidad de los servicios prestados por instituciones, y vi) desigualdades en la seguridad y en el mantenimiento estético de las calles. Cada una de estas formas ilumina el problema del trato desde distintos ángulos. Sin embargo, dos dinámicas aparecen como especialmente relevantes en el contexto de este libro: la desigualdad de trato al desplazarse por la ciudad y la relación con las instituciones a través de los agentes a cargo de la seguridad pública.

Territorialización y estigma en el uso de la calle

Tal como se mostró en la sección anterior, la calle aparece para las personas como una fuente recurrente de experiencias de trato violento o de menoscabo. Ante todo, el material

cualitativo revela que viven esta desigualdad como una forma particular de apropiación y representación de la ciudad. En breve, la experiencia en las calles está caracterizada y determinada por una clasificación constante de los espacios que se transitan como propios o ajenos. Y esta clasificación se basa ante todo en criterios de clase.

Con matices, pero casi sin excepción, la investigación muestra que, en todos los niveles socioeconómicos, constantemente se está determinando si el lugar por el que se transita corresponde o no al propio grupo socioeconómico. Hay barrios, calles, espacios que son propios, y los hay ajenos: para los habitantes de la ciudad existe siempre “otro Santiago”, el de los otros.

Así, la calle no se puede concebir como espacio público en el sentido fuerte del término: un bien común y de acceso y uso igualitario para todos los habitantes de la ciudad. Este mecanismo permanente de clasificación clasista de los espacios condiciona el tránsito y es central en la evaluación que las personas hacen de sus propias experiencias en la calle. Una misma interacción se lee de forma distinta si ocurre en el espacio propio que si ocurre en el que se considera perteneciente a personas de otra clase.

Las personas se apropian de las calles de distintas formas, las convierten en territorios propios y fuerzan a “los otros” a reconocer esa propiedad. Santiago está constituido por una multitud de “territorios” y un complejo entramado de “propietarios”. En el discurso, la Plaza de Armas es de los inmigrantes, las calles del “barrio alto” son de los ricos. La nomenclatura que divide la ciudad “de Plaza Italia para arriba” (al oriente) y “de Plaza Italia para abajo” (al poniente) da cuenta de este entramado. Tanto es así que en el bohemio barrio Bellavista la calle que nace desde Plaza Italia hacia el norte, Pío Nono, está flanqueada por dos veredas de las que se apropian cada noche grupos sociales distintos que, en principio y por principio, no se tocan: el “carrete” popular, por un lado, y el de la cultura artística y gastronómica de los sectores medios altos, por otro lado, conviven en una agitación simultánea pero disciplinadamente separada. Los distintos espacios acogen culturas de entretenimiento, de vestimenta, formas de interacción y hábitos propios de ciertos sectores y se distinguen por su homogeneidad en términos sociales.

La calle, pues, se considera o se vive como una suerte de propiedad de determinados grupos sociales, propiedad que siempre los otros grupos reconocen. La conciencia de estar ingresando en territorio “extranjero” o propio al desplazarse por la ciudad es tan vívida como eficiente para definir trayectos diarios o zonas de prohibición y evitación. Por cierto, los extremos nunca se tocan, mientras que los sectores medios y populares pueden tener fronteras ligeramente más porosas.

En todos los casos está en juego la desconfianza y las medidas de protección respecto del “afuerino”, pero sin duda las estrategias varían. Si en los sectores populares un signo patente de la apropiación es el uso doméstico de las calles (desde tender la ropa a hacer asados o poner

una piscina para los niños en la vereda), en los sectores de mayores recursos la ausencia de cualquier actividad doméstica es la marca principal. En los sectores de altos ingresos, incluso, la ausencia de personas es el signo de territorialidad: hay regadores y portones automáticos, cercos que impiden la vista de las casas, personas que circulan casi exclusivamente en auto, pocas veredas y escaso transporte público. La exclusión de lo doméstico en estos sectores no debe entenderse, entonces, como destinada a mantener el carácter “público” de la calle, sino a preservar lo que se puede considerar un espacio común restringido a los propietarios del lugar.

Esta territorialización es importante para entender las dinámicas de desigualdad de trato porque provee el contexto para que se expresen estereotipos y estigmas sociales, especialmente sobre aquellos que no pertenecen al territorio que emerge de esta apropiación. El estigma, la “indeseable diferencia” (Goffman, 2001), permite identificar a “personajes peligrosos” o situaciones en principio amenazantes, a la vez que es un peso, una carga que se porta y de la cual algunos no pueden desprenderse. En la calle, y en función de la lógica de lo propio y lo ajeno, para aquellos pertenecientes a las clases bajas o sectores populares caminar por comunas de estratos altos implica someterse a un trabajo de ocultamiento y disimulo si no se quiere padecer las sanciones diversas –y muchas veces implacables– que reciben aquellos que entran en terreno ajeno.

La calle se muestra, desde esta perspectiva, como un gran escenario de dramatización. Para transitarlo sin ser menoscabado o discriminado, se debe estar dispuesto a mostrarse explícitamente como un extranjero no desafiante (por ejemplo usando uniforme, como en el caso de las trabajadoras del hogar) o a realizar esfuerzos para desvincularse de los estigmas. Desplazarse por la ciudad segregada y territorializada es, entonces, no solo un tránsito físico sino un movimiento por espacios sociales que requiere de un trabajo de presentación personal ante los otros, en una lógica binaria de aceptación o rechazo determinada por los marcadores de clase: la forma de vestir, de moverse, de hablar.

En la ciudad segregada, la calle es un espacio que puede 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 han atravesado. El término no es casual. Un librero ambulante usa en su cuaderno de campo la palabra “desprecio” para describir un conjunto de experiencias asociadas a la vida en Santiago (término que ya encontramos en el relato del obrero de Valparaíso al inicio de este capítulo), y la retoma 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.

Para transitar por la ciudad se piensa en evitar aquellos espacios que se conciben como territorios ajenos. Cuando esto es inviable, usualmente por razones laborales, la calle demanda un arduo trabajo de disimulación, un esfuerzo por hacerse invisible, estrategias sutiles de acomodación. La ciudad se muestra como un espacio de clasificación social –de codificación e identificación– que condiciona el trato que se recibe. Una profesional ilustra este mecanismo en los grupos de discusión:

Entonces te das cuenta de que, claro, depende de cómo está vestida la persona, más o menos, hacen como una discriminación en el fondo (...). Porque de ahí viene el dicho “como te vistes, te ven”. Tú también, no sé, poh, si tú vas caminando en la calle en la noche y ves a una persona media mal vestida, te da desconfianza y te corres altiro y tratas de cruzar a la vereda del frente. Es como lógico. En el fondo, asociamos que la persona que va mal vestida puede ser un delincuente, puede ser alguien con malas intenciones, entonces es como también un poco... algo arraigado entre nosotros (grupo de discusión, mixto, clases medias altas, Santiago).

Por el contrario, para alguien proveniente de un sector popular, el espacio propio –el hogar, por supuesto, pero también la propia calle y las aledañas, la feria del barrio– provee una experiencia de liberación del estigma, la posibilidad de suspender la condición de “sospechoso”. Sin embargo, ello se logra gracias a un trabajo constante de territorialización, que funciona vía exclusión de los “otros”, los que no pertenecen. 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. Dice un informante:

En la feria todos somos potenciales detenidos por sospecha, porque está toda la calle ahí, entonces no hay ninguna forma de aparentar nada. Tú vai como querís. El que vaya con una pinta semiformal ya es como raro, o sea, se catcha que no eres de ahí.

La feria, polo de socialización de los barrios populares, es un espacio que, por estar protegido de la presencia de aquellos que “no son de ahí”, garantiza la inexistencia de malos tratos o, al menos, de aquellos asociados a la condición socioeconómica, particularmente la estigmatización, la posibilidad de ser mirado en menos. En los sectores populares, la feria es un lugar donde no hay necesidad de simular para evitar miradas demeritantes, donde se puede ser uno mismo y al mismo tiempo ser “alguien”.

EL ACOSO CALLEJERO

Si la territorialización del espacio callejero genera la sensación de estar permanentemente transitando espacios propios o ajenos, de acuerdo con la posición social y el lugar de la ciudad, algo análogo ocurre con el eje de género. El tránsito por la ciudad se vuelve, para muchas mujeres, una experiencia que demanda múltiples estrategias de evitación para resguardarse del acoso callejero.

Una encuesta reciente abocada a estudiar este fenómeno muestra que el 85% de las mujeres encuestadas (todas en la Región Metropolitana) dijo haber sufrido acoso sexual callejero en los últimos doce meses, cifra que se eleva al 97% en el caso de las mujeres jóvenes (OCAC, 2015). Cerca del 40% de las personas encuestadas declaró haber sufrido roces o tocaciones y casi una de cada cuatro mujeres declaró haber sufrido algún tipo de acoso grave (persecuciones, exhibicionismo o masturbaciones públicas de terceros). La mayoría de las situaciones más graves ocurre en la niñez, la adolescencia y la juventud, pero el fenómeno se extiende a todas las edades. Más aun, la mayoría de las mujeres dice que ocurren con una altísima frecuencia.

Prácticas de acoso así de extendidas implican que para muchas mujeres la ciudad sea un espacio restringido: hay horas en que no se puede circular sola, momentos en que es preferible no tomar el transporte público, lugares por los que es mejor no transitar, pues hacerlo implica arriesgar episodios de apremios o de violencia sexual. Esta sensación es crítica y empeora cuando se justifica el hecho a partir de la idea que son simplemente “piropos” o “halagos”. Muchas de las prácticas de acoso están toleradas por cierta representación masculina según la cual el hombre puede tomar como objeto a la mujer.

Una investigación reciente de la Cepal (2015) en cuatro ciudades latinoamericanas (Bogotá, Ciudad de México, Lima y Santiago) confirma esta percepción: “De las áreas metropolitanas en estudio, Santiago parece ser la más retrasada en identificar y visibilizar el problema, al punto que el acoso callejero o determinadas situaciones de abuso no son reconocidas como forma de violencia por razones de género en la institucionalidad chilena, en especial las que se producen en los medios de transporte e infraestructura de acceso”.

El hecho de que sean los sectores socioeconómicos medios y bajos los que más usan el transporte público implica que son las mujeres de estos grupos las más expuestas a este tipo de violencia. Más aun, los déficits en infraestructura en muchas de las comunas populares (iluminación, sitios eriazos, entre otros), en conjunto con largas jornadas de trabajo y tiempos de desplazamiento que fuerzan a las personas a salir de sus casas muy temprano y regresar muy tarde, implican que las mujeres de grupos populares estén particularmente expuestas a contextos en que situaciones de acoso y maltrato son más probables.

La desigualdad de trato institucional en nombre de la seguridad

El temor a la delincuencia y a la violencia es una de las características más importantes de la ciudad, por lo que uno de los aspectos álgidos de la subjetividad colectiva es la seguridad. El sentimiento de inseguridad está extendido en toda la población, pero a pesar de este carácter transversal hay grandes diferencias en la manera en que se despliegan las interacciones con los actores responsables de la seguridad dependiendo del estrato socioeconómico (en términos de ubicación en la ciudad y de estatus de los actores). Y estas diferencias implican, a menudo y de manera patente, una forma de desigualdad de trato.

Al menos tres formas de relación con los actores responsables de la seguridad en la calle surgen de las investigaciones. Primero, se hacen patentes las experiencias de interacción y eventual maltrato con agentes de seguridad –carabineros, guardias municipales o privados– que tienden a asignar sospechas o incluso a culpar sobre la base de lo que se percibe como procesos de estigmatización y eventual discriminación. Esta experiencia está especialmente presente en las zonas populares y medias bajas, en las que la relación con estos actores se evalúa de manera ambivalente.

Segundo, destacan las experiencias positivas de interacción con agentes de seguridad como protectores, principalmente en las zonas que concentran a personas de mayores recursos. Tercero, y muy centralmente, la ausencia de estos agentes se percibe como un abandono de la institucionalidad que fuerza a protegerse con los propios recursos y estrategias.

La primera y la segunda forma de interacción pueden ser dos caras de una misma moneda: interacciones que unos leen como formas de estigmatización aparecen para otros como formas de protección. En muchas ocasiones la línea divisoria entre ambas perspectivas es la posición en la escala socioeconómica. La vigilancia de los parques públicos provee un buen marco para analizar lo que ocurre. En los sectores medios y bajos las formas de protección aparecen principalmente y con frecuencia como formas de vigilancia en las que se es tratado, ante todo, como un sospechoso. Un fragmento de las notas de campo de un investigador muestra con claridad este aspecto:

Hacia el sector norte del parque me doy cuenta de la presencia de carabineros en sus motos, revisando a 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, es una fórmula en la que el estigma aparece como una explicación para el comportamiento de los agentes de seguridad. Se intuye que estos tratan como sospechosos a los jóvenes, a los inmigrantes y a las personas que delatan su nivel socioeconómico a partir de su apariencia, en particular de su ropa. En el comentario final de la cita la identificación de estas prácticas con una política institucional es directa.

El Parque Bicentenario, ubicado en la comuna de Vitacura, una de las más ricas de la ciudad, permite establecer un contraste. El parque tiene sus fronteras bien delimitadas. Sus vías de acceso y salida son relativamente escasas. En este caso, como en el de otros parques cerrados, como el Parque O’Higgins o la Quinta Normal, es la institucionalidad municipal la que se hace cargo de la seguridad, y en este más que en otros parques la presencia de esta institucionalidad es masiva. El logo de la municipalidad está distribuido por todo el lugar. Es más, la sede municipal se encuentra adyacente al espacio, de modo que el extenso parque aparece como un jardín del edificio. En este espacio la relación de los responsables de la vigilancia con las personas aparece como de protección: la infraestructura de seguridad es omnipresente (cámaras, luces, casetas) y los numerosos guardias usan distintivos visibles y se mueven en pequeños vehículos, sin interferir en las actividades de las personas ni interpe-larlas. Proveen así un sentimiento constante de seguridad a los visitantes, en su mayoría personas de la comuna. El público asistente es mayoritaria y preferentemente tratado como sujeto de protección, lo que implica situar a los “sospechosos” en “otro” lado, como lo revelan los letreros municipales que invitan a los usuarios a ser “un vigilante más”.

Finalmente, la desigualdad en este aspecto ofrece su cara más amarga no ya en la interacción con los agentes de seguridad sino en su ausencia. Las observaciones de esta investigación dan cuenta de cómo la violencia es un elemento que simboliza buena parte de la experiencia de los espacios habitados por los estratos bajos. Está presente con resignada preocupación en los relatos de los mayores, es subrayada por los jóvenes, y se comienza a articular subjetivamente en los niños, especialmente como parte de sus juegos. Es también la experiencia de una lógica indiscriminada del garabato como insulto, como reto y como forma familiar de relación. Por último, la droga y toda la dinámica espacial que conllevan los narcotraficantes es una de las manifestaciones más fuertes de la inseguridad y la violencia.

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 y la protección corre por cuenta de cada uno. Hay que saber arreglárselas solos. En esta lógica, la seguridad de las casas aparece como estrategia central: los procesos de enrejado y reclusión son cada vez más extendidos (Dammert, 2004). La ausencia de protección redundante en muchos casos en un repliegue de las personas al espacio privado: la calle deja de ser, en

determinados lugares y tiempos, un espacio público para pasar a ser un espacio temido. Las ferias, incluso, se viven como un paréntesis, mientras que la noche surge inevitablemente como un tiempo en que es mejor no salir del hogar.

La lectura de la ausencia de protección como una desigualdad socioeconómica es patente para quienes se desplazan por la ciudad, como muestra la siguiente cita, recogida en un grupo de discusión de estudiantes universitarios. La estudiante, que vive en una población periférica de la ciudad, relata sus observaciones al visitar a su madre, separada y vuelta a casar con un hombre que habita en una de las comunas de mayores recursos de la ciudad:

Vivo con una amiga y mi mamá vive en Las Condes, en una parte bonita de Las Condes, y yo vivo en [una población periférica]. Y se nota hartito, o sea, cuando yo igual la voy a ver, pucha, todo es bonito, todo está limpiecito, de hecho cuando llovió no habían pozas de agua en ningún lado, a mí ningún auto me mojó en Las Condes, pero en [la población] y donde estudio, ahí llegué empapada, entonces (...). Yo cuando voy pa' Las Condes me siento... no es que me sienta mejor, pero es como que tengo espacio para mí, tengo espacio para hacer cosas, si quiero puedo ir a un parque debajo de un arbolito que es súper bonito y no me va a pasar nada. (...) Siento que puedo sacar el celular tranquila, que puedo, no sé, hacer como todo más tranquila, en cambio cuando estoy como por mi casa o en otro lugar como que siento que tengo que estar escondiendo el celular, no lo puedo sacar, no puedo hablar porque en cualquier momento puede pasar alguien y quitármelo. O sea, cuando salen a bailar, no sé si les ha tocado, allá arriba pueden salir a las cuatro de la mañana (...). Y pueden volver en micro a la casa, tranquilo. No podís salir a las cuatro de la mañana abajo de Plaza Italia así sola, menos sin amigos, así no podís, no se puede, no se puede. (grupo de discusión, mixto, jóvenes clases medias, Santiago).

EL MENOSPRECIO INSTITUCIONAL COMO MALTRATO: LA DIMENSIÓN ESTÉTICA DE LA CALLE

Pasar por territorios ajenos no solo abre la posibilidad de ser menoscabado o discriminado por anónimos o por actores institucionales; también pone en evidencia la desmedida diferencia en la provisión y el cuidado de la infraestructura en distintas zonas de la ciudad. Desde la disponibilidad de parques, plazas y áreas verdes, hasta la forma como las nuevas carreteras atraviesan los territorios, hay una evaluación que revela una oferta desigual de bienes públicos. Las personas se dan cuenta de que la institucionalidad pública trata de manera diferente a las personas de acuerdo con su posición socioeconómica, y ese menosprecio institucional se refleja en el espacio de la calle.

De la larga lista de elementos que conforman este juicio (desde la cantidad de áreas verdes a la calidad del alcantarillado, pasando por la disponibilidad de cajeros automáticos), uno que aparece con frecuencia es la mirada comparativa de los barrios anclada en las diferencias en el ornato y la limpieza de las calles. Tal como muestra la siguiente nota de uno de los informantes del estudio, que se desplaza constantemente por la ciudad, estas diferencias tienen un fuerte carácter de clase y se asocian directamente a la calidad de vida de las personas. Ricos y pobres viven, en este sentido, en “mundos” distintos:

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 esmog, 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 centro comercial del barrio alto, 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 agradable 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.

En algunos sectores populares, la basura desperdigada en el suelo es parte del paisaje. Las personas tienden a interpretar este descuido como una falta de respeto entre los vecinos de estos sectores. Pero, tras esa acusación personalizada, la responsabilidad de las instituciones no tarda en aparecer: los lugares son descuidados porque han sido institucionalmente descuidados. La desigualdad del trato en este caso se entiende como un “menosprecio institucional” (Araujo y Martucelli, 2012a). La suciedad se vuelve un foco de disputas con los vecinos, pero también con las instituciones responsables del aseo. Esta lucha 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 son parte constitutiva de la dignidad de los territorios propios. En otras palabras, las diferencias de ornato y limpieza entre las distintas áreas de la ciudad se leen como una sanción sobre la cualidad de ciudadano y persona, sobre el “rango” de persona que se es; así, en última instancia la experiencia estética provista por la limpieza y la suciedad es una sanción sobre el valor de cada cual como persona.

Conclusión

La manera como las personas interactúan en el espacio de sus encuentros cotidianos se ha convertido en una dimensión esencial para entender las desigualdades que caracterizan al país. Las demandas por un trato más igualitario y horizontal se enfrentan a la realidad de una sociedad marcadamente jerarquizada, en que las diferencias socioeconómicas se traducen en experiencias recurrentes y extendidas de menoscabo. Es en la interacción cotidiana y en la constatación de que los buenos y malos tratos están distribuidos de manera desigual dependiendo de la clase social que las personas reconocen y dan sentido a las desigualdades socioeconómicas estructurales que caracterizan al país. Como apunta Kathya Araujo (2013), las desigualdades en el trato son un barómetro de las desigualdades socioeconómicas.

Los resultados de la encuesta PNUD-DES 2016 así lo demuestran: son los más pobres quienes reportan más experiencias de discriminación y menoscabo, y la probabilidad de no tener esta experiencia de irrespeto en el espacio social aumenta considerablemente si se forma parte de estratos económicos altos. Es decir, la experiencia de sentirse tratado injustamente no se distribuye al azar. Esto se ve especialmente cuando se observan las razones: clase, ocupación y modo de vestir.

Además, en el tema del trato las desigualdades se retroalimentan. La conjugación de la identidad de clase con ser mujer, tener una discapacidad, ser migrante o perteneciente a un pueblo indígena agudiza las experiencias de trato desigual. Para las mujeres, y en una alta proporción, la razón de ser sujeto de malos tratos es precisamente ser mujeres.

La evidencia muestra que la segregación territorial de las ciudades es asimismo campo fértil para la desigualdad de trato. En un contexto de alta desigualdad y segregación, la calle se territorializa y la ciudad se fragmenta en varias ciudades, propias y ajenas. Cruzar sus fronteras expone a las personas a estigmatizaciones y discriminaciones, y les demanda un trabajo permanente de protección de la dignidad propia. La inseguridad, junto con el acoso callejero para las mujeres, se agudiza en este espacio fragmentado. Por ello asegurar espacios urbanos socialmente más integrados en las ciudades del país, o al menos evitar la generación de mayores segregaciones, es una tarea relevante a la hora de pensar cómo reducir la desigualdad de trato en la calle.

Estas desigualdades no solo se dan entre individuos. Aunque figuran de manera prominente en el material cuantitativo y cualitativo recopilado para este trabajo, las desigualdades percibidas y las situaciones de maltrato experimentadas en las interacciones con instituciones están también muy presentes en la conciencia de las personas. Se percibe que el Estado trata de manera distinta a quienes tienen más y a quienes tienen menos, y las mujeres reportan mayores experiencias de malos tratos en los servicios relacionados con la salud pública. Dependiendo del ámbito y espacio, a unos se los trata bien, a otros se los trata mal y a otros simplemente se los ignora.

Este es un tremendo desafío para las políticas públicas: en un país de enormes diferencias generadas por el mercado, particularmente el mercado laboral, el Estado está llamado a ser un productor de bienestar y dignidad similares para todos los ciudadanos. La dimensión del trato en la interacción con los funcionarios públicos, con los médicos del sistema público o con las policías y guardias municipales es cada vez más relevante para este bienestar. Son precisamente esos ámbitos por los que las personas evalúan en buena medida el actuar del Estado y su efecto sobre sus vidas. El cuidado de esta dimensión debiese ser por ello cada vez más relevante en el diseño e implementación de políticas públicas.

-
- 1 Para tener una mirada clasista no se necesita hacer una elucubración teórica o política sobre el concepto de clases. Por cierto, supone que hay personas que pertenecen o habitan en lo alto, en el medio y en lo bajo de una escala social y se distinguen por tener distintos recursos. Una noción actual desde las ciencias sociales no difiere de ese sentido común, toda vez que las clases sociales se definen como conjuntos (*clusters*) de personas con dotaciones similares de capital, que comparten determinadas condiciones de existencia (Atkinson, 2010: 14).
 - 2 Ver especialmente Araujo (2013, 2016b), Frei (2016), Güell (2008), Guzmán, Barozet y Méndez (2017), MacClure, Barozet y Moya (2015), PNUD (2012, 2015), Zilveti (2015).
 - 3 Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales.
 - 4 El informe *Auditoría a la democracia* (PNUD, 2014) abarca en detalle muchos de esos aspectos institucionales, esto es, cómo las instituciones, a través de sus ordenamientos jurídicos y legales, no respetan los derechos de ciertos grupos o los discriminan por sus identidades; un aspecto muy relevado por cierta literatura afín a estos temas; por ejemplo, Fraser y Honneth (2003).
 - 5 La experiencia de la violencia no se correlaciona del todo con las otras situaciones, en parte por la subdeclaración y el sesgo de selección entre los que sí reportan, y en parte porque las personas pueden vivir determinadas experiencias de violencia sin que necesariamente se relacionen con sentirse ofendido o mirado en menos. La experiencia de violencia parece no estar emparentada necesariamente con episodios de menoscabo o discriminación.
 - 6 El porcentaje de personas que tiene alguna discapacidad física en la encuesta es de 11,1% (en la Casen 2015 es de 8,9%), en su mayoría de la tercera edad. La población indígena encuestada llega al 6,6% (152 casos sin ponderar; la Casen 2015 reporta el 9%).
 - 7 La orientación sexual no se pregunta en la encuesta, por el alto número de subreportes que se produce. No obstante, no se puede desestimar la frecuencia de experiencias de discriminación para la población LGBTI.
 - 8 Este resultado puede estar influenciado por la cantidad de tiempo que las personas pasan en estos lugares, que aumenta la posibilidad de ocurrencia de malos tratos.
 - 9 La siguiente sección es una síntesis de “La calle y las desigualdades interaccionales”, una investigación realizada en 2016 por un equipo a cargo de Kathya Araujo, con el auspicio del PNUD y solicitada para este libro. En ella participaron Camila Andrade, Nelson Beyer, Claudia Pérez, Moisés Godoy, Brenda Valenzuela, Miguel Barrientos, Daniel Ruiz, Jennifer Concha y Felipe Ulloa. Por motivos de espacio algunos elementos no aparecen, pero numerosos pasajes del texto se replican en su integridad. Se ha agregado a ellos algún material producido por el PNUD en el marco de esta investigación. Todos los resultados y los detalles metodológicos se pueden consultar en Araujo (2016b).