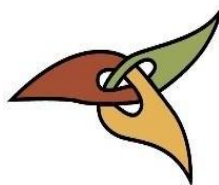




**Universidad Austral de Chile**  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela de Graduados

**LA UTILIZACIÓN DE METODOLOGÍAS DELIBERATIVAS DE  
PARTICIPACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS A ESCALA  
LOCAL: EL CASO DE LA PLAZA ROTONDA YÁÑEZ ZAVALA, VALDIVIA**



Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la  
Universidad Austral de Chile en cumplimiento parcial de los requisitos para optar  
al Grado de Magíster en Desarrollo a Escala Humana y Economía Ecológica

Por

María José Rosas Oyarzún

Valdivia, Chile

Universidad Austral de Chile  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
INFORME DE APROBACIÓN TESIS DE MAGÍSTER

La Comisión Evaluadora de Tesis comunica al Director de la Escuela de Graduados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas que la Tesis de Magíster presentada por la candidata:

María José Rosas Oyarzún

**Profesor patrocinante:**

Patricio Belloy Kauak \_\_\_\_\_  
Instituto de Economía  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Universidad Austral de Chile

**Profesor co-patrocinante:**

Jean Pierre Doussoulin \_\_\_\_\_  
Director Magister Desarrollo a Escala Humana  
y Economía Ecológica  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Universidad Austral de Chile

**Profesora informante:**

Lina Gómez Rico \_\_\_\_\_  
Fundación Manfred Max-Neef

## **Agradecimientos**

Soy una fiel creyente de que el siempre es hoy, y que los instantes en los que para siempre deseamos algo, se transforman en un infinito en nuestra memoria e historia, porque para siempre queremos que algo haya sucedido.

Las palabras que hoy escribo reflejan un sentimiento que para siempre quiero haber sentido. Hoy, quiero agradecer a mi familia, en especial a mis padres, Mauricio y Fernanda, y también a Jaqueline, por el amor entregado, y por creer en mis capacidades y alentarme a tomar nuevos desafíos. También quiero mencionar a mis amigos y amigas, que con su cariño y contención me han enseñado el valor de la amistad y la belleza de los momentos compartidos. Quiero hacer un agradecimiento especial a Lucía Antonieta Lorca, “Ela”, quien me inspira cada día a desarrollarme como un ser integral, apostando a ser la mejor versión de mí misma en todos los aspectos de mi vida. Agradecer sus cuidados y cariños y valorar su amistad y el amor que incondicionalmente me ha entregado. A mis profesores y profesoras, quienes alimentaron mi inquisidor espíritu al brindarme nuevos conocimientos cada día, en especial a mi profesor patrocinante, Patricio Belloy, por su paciencia y comprensión ante las adversidades de este proceso, y por la confianza depositada en mí, al creermelo capaz de finalizarlo. A los animalitos que me han acompañado durante todo este tiempo, quienes en los momentos en que todo estaba oscuro, iluminaron mi camino con sus miradas llenas de amor y honestidad.

Por último, quiero agradecerme a mí, por nunca haberme rendido y por haber sorteado todos los obstáculos que este proceso ha tenido. Por darme el tiempo de llorar, descansar y volver a reír, y aceptar que lo hermoso de la vida radica en los procesos, y no necesariamente en el final. No me arrepiento de nada vivido. Atesoro cada momento como si fuera el último, y espero expectante las oportunidades que el futuro traerá. Con mucho amor, hoy agradezco todo lo vivido.

## ÍNDICE

<b>Resumen .....</b>	<b>10</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>11</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>13</b>
<b>Capítulo 1: Marco Teórico.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1 Las Democracias .....</b>	<b>17</b>
1.1.1 Crisis de representatividad .....	23
1.1.2 El desgaste de la democracia representativa .....	25
<b>1.2 Participación Ciudadana .....</b>	<b>30</b>
1.2.1 La participación ciudadana y su relación con la crisis de representatividad .....	33
1.2.2 Clasificaciones de participación ciudadana.....	34
1.2.3 Metodologías de participación ciudadana .....	44
<b>1.3 Teoría del Desarrollo a Escala Humana y el Taller de las Necesidades Humanas Fundamentales (NHF).....</b>	<b>50</b>
<b>1.4 Preguntas de Investigación .....</b>	<b>52</b>
<b>Capítulo 2: El caso de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala.....</b>	<b>55</b>
<b>2.1 Origen de las poblaciones .....</b>	<b>57</b>

<b>2.2 Procesos de consulta ciudadana sobre el uso de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala.....</b>	<b>59</b>
2.2.1 Proyecto Quiero Mi Barrio (QMB) (2007-2009):.....	59
2.2.2 Sondeo de opinión y primera consulta ciudadana (2014 – 2015): .....	60
2.2.3 Taller de las Necesidades Humanas Fundamentales (NHF) y segunda consulta ciudadana (2001 – 2022):.....	61
<b>Capítulo 3: Metodología de investigacion.....</b>	<b>62</b>
<b>3.1 Marco metodológico.....</b>	<b>62</b>
<b>3.2 Recolección de datos.....</b>	<b>64</b>
3.2.1 Construcción de la muestra.....	64
3.2.2 Diseño del instrumento.....	65
3.2.3 Análisis de datos .....	67
3.2.4 Validez de datos .....	69
<b>Capítulo 4: Hallazgos .....</b>	<b>71</b>
<b>4.1 Pregunta 1: ¿Qué diferencias metodológicas existen entre el reciente proceso de consulta ciudadana sobre el uso de la plaza rotonda yáñez zavala y los procesos de consulta anteriores?..</b>	<b>71</b>
4.1.1 Programa Quiero Mi Barrio (QMB).....	72
4.1.2 Primera Consulta Ciudadana .....	76
4.1.3 Segunda Consulta Ciudadana .....	79

4.1.4 Comparación entre procesos .....	84
<b>4.2 pregunta 2: ¿Qué percepción tienen los y las participantes de las consultas ciudadanas respecto a la utilidad de las metodologías deliberativas de participación (MDP) para el reforzamiento de la confianza en los procesos de consulta ciudadana, la generación de consensos a escala local y empoderamiento colectivo de la población sobre su propio territorio? .....</b>	<b>87</b>
4.2.1 Reforzamiento de la confianza en procesos de consulta ciudadana .....	87
4.2.2 Generación de consensos a escala local .....	90
4.2.3 Empoderamiento colectivo de la población sobre su propio territorio.....	93
<b>4.3 Pregunta 3: ¿Cómo las metodologías deliberativas de participación (MDP) se aproximan o no a un mayor entendimiento de las dinámicas locales presentes en un territorio? .....</b>	<b>95</b>
<b>Capítulo 5: Discusión sobre las metodologías deliberativas de participación (MDP) y el taller de las necesidades humanas fundamentales (NHF) realizado en el último proceso de participación ciudadana.....</b>	<b>106</b>
5.1 Representatividad y participación.....	106
5.2 Contexto político e institucional.....	111

<b>5.3 Factores territoriales y condicionantes sociales .....</b>	<b>118</b>
5.3.1 Instituciones locales y dinámicas territoriales .....	118
5.3.2 Desconfianza hacia la consulta ciudadana e instituciones gubernamentales .....	120
5.3.3 Integración de actores locales como facilitadores neutrales ....	124
<b>CAPÍTULO 6: Conclusión .....</b>	<b>127</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>135</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Respecto a las estructuras existentes en la Plaza Rotonda ¿Qué cree que se debería hacer con ellas?.....83

Figura 2: ¿Qué actividades le gustaría hacer en la Plaza de la Rotonda?.....84



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**DIDECO:** Departamento de Desarrollo Comunitario.

**DINA:** Dirección de Inteligencia Nacional.

**FNDR:** Fondo Nacional de Desarrollo Regional.

**JJ.VV.:** Juntas de Vecinos.

**MDP:** Metodología Deliberativa de Participación.

**MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

**MIR:** Movimiento de Izquierda Revolucionaria.

**NHF:** Necesidades Humanas Fundamentales.

**QMB:** Quiero Mi Barrio.

**SEREMI:** Secretaría Regional Ministerial.

**UACH:** Universidad Austral de Chile.

## **Resumen**

Este estudio analiza y compara los tres procesos de participación ciudadana sobre el uso del espacio de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala, ubicada entre las poblaciones Eduardo Yáñez Zavala y Pablo Neruda de Valdivia, Chile, para comprender cómo la utilización de metodologías deliberativas de participación (MDP) actúa en la resolución de problemas a escala local. Entre estos procesos, destaca el último debido a la utilización de la metodología del taller de las Necesidades Humanas Fundamentales, proveniente de la Teoría del Desarrollo a Escala Humana, enfocando el trabajo en torno a la satisfacción de las necesidades fundamentales de la población en la rotonda, a través de la deliberación, escucha activa y toma de decisiones consensuada. La investigación aborda la pregunta central de cuáles son los efectos que tiene la introducción de MDP en la discusión, confianza y capacidad de agencia de la comunidad. Se describe detalladamente las metodologías utilizadas en cada proceso, analizando datos cuantitativos y cualitativos para resaltar patrones y diferencias significativas, a través de la realización y posterior análisis de entrevistas, revisión de literatura, búsqueda de archivo y observación participante. Los resultados revelan que, de los tres procesos estudiados, solo el que utilizó MDP alcanzó un grado de participación ciudadana genuina. Además, aseguró mayor confianza entre la ciudadanía, promovió la generación de consensos a escala local y sirvió de herramienta para un mayor entendimiento de las dinámicas locales de la comunidad. Este estudio

contribuye a la comprensión crítica de los métodos de participación ciudadana y destaca la importancia de las MDP en la promoción de una ciudadanía activa e informada en el marco de la crisis de las democracias representativas.

## **Abstract**

My research examines the outcomes of introducing a participatory and deliberative methodology in a municipality-led community engagement process, with the aim of promoting increased discussion, active listening, and consensual decision making among residents of two marginalized neighborhoods in Valdivia, Chile. In this thesis, I analyze and compare three different community engagement processes focused on the use of public space shared by both neighborhoods.

First, I describe the origin, process, and results of two typical consultation processes in 2007 and 2014. Then, I contrast those processes with a third consultation, conducted using the Fundamental Human Needs (FHN) approach derived from Max-Neef's Human Scale Development theory. Following a literature review focused on citizen participation and engagement, I conducted archive research, participant observation, and semi-structured interviews to assess patterns and significant differences among the three community engagement processes. The results reveal

that, of the three processes studied, only the last one achieved a high degree of genuine citizen participation. In addition, it ensured greater trust among citizens, promoting the generation of consensus at the local level and serving as a tool for a greater understanding of the local dynamics of the community.

I believe this study contributes to the critical understanding of citizen participation approaches and highlights the importance of participatory and deliberative methods in promoting active and informed citizenship in the context of the crisis of representative democracies.

## INTRODUCCIÓN

La necesidad de revitalizar la participación ciudadana genuina se erige como un llamado urgente en los contextos democráticos. Este reclamo encuentra sus raíces en las profundas crisis de representatividad que azotan a las democracias occidentales, especialmente en América Latina. Esta exigencia busca crear nuevos espacios y metodologías de participación que organicen de manera intrínseca a la ciudadanía con sus instituciones gubernamentales más cercanas, específicamente los municipios locales.

En este sentido, la problemática de la representatividad ha sido objeto de debate desde la antigua Grecia, pero es desde hace algunas décadas que sus repercusiones impactan el grado de confianza que la ciudadanía deposita en sus instituciones y representantes. Además, estas tensiones afectan el entusiasmo de la ciudadanía para participar activamente en los procesos políticos de sus territorios, generando así un círculo vicioso entre la desconfianza y la poca participación ciudadana, que simboliza el cuestionamiento mismo del sistema democrático representativo. De la mano con este fenómeno, características propias de la ciudadanía como la capacidad de agencia y la búsqueda de soluciones consensuadas a problemas comunes se han visto mermadas por la desconfianza y escepticismo de la población ante sus representantes,

formas de gobierno y procesos de participación que no han estado a la altura de las expectativas de las comunidades.

No obstante, hay quienes ven esta crisis como una oportunidad única para comprometer a la ciudadanía con el entramado político de sus territorios. Esta visión busca alcanzar soluciones más adecuadas para los problemas locales, propiciando que el desarrollo de las comunidades surja desde dentro, de las manos de los propios actores locales. En este contexto, las metodologías deliberativas de participación (MDP) se presentan como una respuesta al problema de la representación, ya que buscan la inclusión de una amplia gama de voces y perspectivas en el proceso de toma de decisiones, sin la utilización de representantes de por medio. Se esfuerzan por superar las barreras que excluyen a ciertos grupos o individuos, asegurando la representación de la diversidad de la comunidad yendo más allá de la participación superficial de la ciudadanía, y ahondando en las dinámicas locales y particularidades de los territorios.

De tal forma, el presente texto tiene como objetivo identificar cómo la implementación de metodologías deliberativas de participación (MDP), específicamente los Talleres de las Necesidades Humanas Fundamentales (NHF), caracterizados por fomentar el debate en torno a las necesidades fundamentales de las comunidades mediante la escucha activa y el diálogo abierto, alcanzan acuerdos consensuados entre los diversos actores

involucrados respecto al diagnóstico y la resolución de problemas, actuando como catalizadores para abordar desafíos a nivel local.

La investigación se centra en el caso de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala, ubicada entre las poblaciones Pablo Neruda y Eduardo Yáñez Zavala de Valdivia, Chile, donde se han llevado a cabo tres procesos de participación ciudadana en relación con el uso del espacio. En estos intentos de involucrar a la comunidad en la creación de soluciones para abordar los problemas de inseguridad e insalubridad en esta emblemática plaza, así como el malestar generalizado con los resultados obtenidos, configuran un escenario marcado por desafíos y oportunidades. En este contexto, las metodologías deliberativas de participación (MDP) surgen como una herramienta esencial para facilitar el diálogo auténtico, empoderar a la comunidad y establecer las bases para la construcción colectiva de soluciones arraigadas en las realidades locales.

De tal forma, la investigación propone analizar y contrastar los distintos procesos realizados en las poblaciones, con la intención de comprender las dinámicas locales presentes en el barrio, e identificar las diferencias metodológicas existentes y las percepciones que la ciudadanía tiene sobre la confianza en los procesos realizados, la capacidad de lograr acuerdos consensuados entre la comunidad, y la promoción de la

capacidad de agencia en cada caso, con énfasis en el último proceso de los talleres de las NHF.

## **CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO**

La democracia como concepto no tiene solo una definición, sino que puede ser interpretada de diversas formas dependiendo del enfoque; según lo mencionado por Casas (2009), existen dos principales enfoques para su entendimiento. El primero aborda la definición prescriptiva, normativa o axiológica de esta, y reconoce a la democracia como la construcción ideal de un autogobierno del pueblo. Por el otro lado, existe un enfoque descriptivo o sistemático que alude a las experiencias reales y concretas de la democracia en el mundo. Paralelamente, Contreras y Montecinos (2019) señalan que la participación ciudadana también tiene un enfoque prescriptivo y otro descriptivo, en donde, desde la perspectiva prescriptiva, la participación ciudadana es entendida a partir del cumplimiento de roles por parte de la ciudadanía en la resolución de conflictos sociopolíticos a través de la creación y apropiación de espacios y formas para la discusión y comunicación, cuya finalidad recae en la incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones para el fortalecimiento del sistema democrático. Por el otro lado, su definición descriptiva se



enfoca en los mecanismos y metodologías que permiten la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

En este sentido, el presente texto abordará a la democracia desde una perspectiva mayormente descriptiva que prescriptiva, y en el caso de la participación ciudadana, será abordada a partir de ambos enfoques, agregando énfasis al análisis descriptivo o sistemático ya que es en este último donde las metodologías de participación ciudadana cobran mayor relevancia.

## **1.1 LAS DEMOCRACIAS**

Como se dijo anteriormente, la democracia puede observarse desde distintas perspectivas, de la misma forma, no solo existe un tipo de democracia, sino que pueden ser clasificadas de distintas maneras dependiendo de cada autor. Frente a esto, Contreras y Montecinos (2019) aluden a que cada modelo de democracia asigna a la ciudadanía un rol determinado en los asuntos públicos, el cual es materializado a través de diversos mecanismos de participación ciudadana que se adecuan a las distintas formas de gobierno. En este sentido, los autores mencionan que no todas las metodologías y espacios de participación ciudadana son adecuados o adaptables a los distintos tipos de democracias, y es por ello que la elección de estas debe ser cuidadosa.

Paralelamente, Casas (2009) considera que la democracia corresponde a un régimen político que proporciona un tipo de influencia directa de la ciudadanía en la elección de sus gobiernos, y, por consiguiente, asegura a esta algún grado de determinación en las políticas que la afectan.

En la actualidad, las democracias se manifiestan usualmente en forma de gobiernos representativos. Estos nacen de la transición de las antiguas asambleas griegas para el discernimiento del contingente político, hacia la representación política. Pasando de un rol activo del pueblo en los asuntos de gobierno, hacia la participación delegada a representantes de la ciudadanía, que conjunto a los órganos de gobierno, trabajan en la gestión de asuntos públicos en pos del bienestar colectivo.

En este sentido, el autor distingue la existencia de dos grandes modelos generales de democracia; por un lado, la democracia directa o participativa, y por el otro la liberal o representativa. Estas se diferencian en que la primera aboga por la intervención ciudadana como un valor fundamental de la misma, y la segunda, promueve la representación política de la ciudadanía a partir de elecciones periódicas de representantes insertas dentro de un marco legal y sujetas al juicio de la opinión pública. No obstante, autores como Contreras y Montecinos (2019) identifican cuatro modelos de democracia, que, a diferencia de los

anteriores, pueden ser complementarios y no excluyentes. Estos modelos son los de democracia participativa, deliberativa, radical y representativa.

En lo que respecta a la democracia participativa, esta recoge los fundamentos de la democracia antigua pero su principal rol es criticarla y funcionar como complemento para su democratización, en relación a esto, los autores mencionan que:

La democracia participativa fomenta el desarrollo humano, intensifica un sentido de eficacia política. Así mismo, reduce el sentido de enajenación respecto a los problemas centrales, nutre una preocupación por los problemas colectivos y contribuye a la formación de una ciudadanía activa y sabia, capaz de tomar un interés más perspicaz por las cuestiones de gobierno y de esta forma contrarrestar el poder de los gobernantes. (Contreras y Montecinos, 2019, p. 182).

Por tanto, la democracia participativa se lleva a cabo bajo el valor intrínseco de la participación ciudadana, siendo esta la piedra angular en el devenir de los gobiernos.

Las principales limitaciones de este modelo recaen en la complejidad que significa practicarla ya que, por una parte, los grupos de poder, en pos de la defensa de intereses sectoriales o personales, generan resistencia ante la llegada de las minorías hacia la gestión pública; y por el otro lado, este tipo de enfoque es mayormente aplicable a nivel local debido a la cantidad de personas y recursos que abarcan los procesos de participación.

En segundo lugar, también existe la democracia deliberativa, esta abraza los anhelos de la democracia participativa, pero los trabaja desde el esquema institucional de la democracia representativa, lo cual se traduce en la legitimización de las decisiones políticas de los gobiernos, y el marco legal que los ampara, a través de procesos participativos que involucren la comunicación racional, tolerante, igualitaria y honesta en las deliberaciones y/o negociaciones entre la ciudadanía consigo misma, y entre la ciudadanía con el Estado.

Las limitaciones de este modelo nuevamente se enfocan en la complejidad de practicar la participación a grandes escalas, y en la tendencia natural a la exclusión de los colectivos ciudadanos más vulnerables y minorías sociales, ya que, al tratar de abarcar la mayor cantidad de población en la deliberación, estos tienden a verse subrepresentados.

En lo que respecta a la democracia radical, proviene de la teoría crítica y el marxismo. Propone que la ciudadanía es quien debe hacerse responsable de conducir sus demandas, creando un espacio para la auto legislación. Su motivación viene de la inclusión de las minorías sociales y de la crítica a la representación política de la ciudadanía. Las principales limitaciones de este modelo refieren a que no contempla un marco institucional claro, por lo que no existen conductos regulares para generar la auto legislación. Además, al igual que los modelos participativo y deliberativo, su aplicación se vuelve compleja al no poder involucrar a toda la ciudadanía en un mismo espacio ni metodología de participación, siendo aplicable mayormente a escalas locales.

Finalmente, en lo que refiere a la democracia representativa, que tiene mayor protagonismo en este texto, alude a la articulación de la voluntad popular a través de la representación política, entendida esta última como el acto de personificar a la ciudadanía, cuidando y exponiendo sus necesidades, intereses y opiniones de manera legítima en la gestión de asuntos públicos. Sus formas de legitimación recaen principalmente en las elecciones periódicas de representantes políticos, y en una menor medida, en instancias participativas independientes a estas. Paralelamente, Casas (2009) caracteriza cuatro principios de la democracia representativa, estos refieren a que:

1. Quienes gobiernan deben ser elegidos mediante votaciones populares realizadas a intervalos regulares de tiempo.
2. La toma de decisiones de los y las representantes/gobernantes guardan cierto grado de independencia en relación a los deseos de la ciudadanía representada.
3. La ciudadanía puede y tiene derecho a expresar sus opiniones políticas, incluyendo las de oposición, sin estar sujeta al control de sus representantes.
4. Los asuntos públicos deben ser sometidos a procesos de debate.

Además de estos cuatro principios, Contreras y Montecinos (2019) identifican que los gobiernos representativos o liberales deben estar asociados con seis requerimientos mínimos para asegurar la representación genuina de la ciudadanía. Estos son:

1. La participación ciudadana en la toma de decisiones a través de principalmente la vía electoral, en donde las elecciones son periódicas, libres, competidas y equitativas.
2. La elección de representantes políticos por la ciudadanía en donde la responsabilidad y poder de decisión recae en los y las representantes quienes deben considerar el interés general de sus electores y electoras a momento de decidir.
3. La igualdad de cada ciudadano y ciudadana en calidad electoral.

4. La existencia de normas claras, universales y accesibles para la mantención de la convivencia social y la realización de elecciones.
5. La posibilidad generalizada de: acceso a la información, libertad de expresión y derecho a asociación de la ciudadanía.
6. La posibilidad de incorporación de todo tema a la agenda política.

La principal crítica y limitación de este modelo es que tiende a la desconexión de los y las representantes con la realidad social de la ciudadanía, ya que estos muchas veces no priorizan los intereses y necesidades de sus representados y representadas, y velan por intereses personales o sectoriales, repercutiendo de manera negativa en la implementación de políticas públicas. Situación que conjunto a otras problemáticas ligadas a las experiencias de este modelo y las practicas que en ellas se llevan a cabo, han desencadenado una crisis de representatividad a nivel global, con mayor énfasis en Latinoamérica.

### **1.1.1 Crisis de representatividad**

Si bien, la democracia representativa ha funcionado como el sistema político idóneo para la incorporación de la creciente población sufragante de fines del siglo XIX y comienzos del siglo XX, con el pasar de las décadas ha tenido serios cuestionamientos respecto a su legitimidad y funcionamiento (Paoli, 2010).

En este sistema el poder político del Estado proviene del pueblo, sin embargo, no es ejercido por este, sino que, por representantes elegidos mediante sufragio, en donde es elegido quien posee la mayoría absoluta del total de los votos. Con posterioridad al paulatino establecimiento del sufragio universal en los países del mundo, se legitimó de manera definitiva el sistema representativo.

A medida que las décadas fueron pasando, el sistema democrático representativo fue evolucionando, incorporándose nuevos componentes como parlamentos, congresos, partidos políticos, facciones, etc., y nuevas formas de gobernar, que complejizaron el sistema con nuevas instituciones, órganos, métodos, entre otros (Ramírez, 2014). Paralelamente, las sociedades a nivel global también se complejizaron, dotando con nuevas variables al contingente político mundial, como las tecnologías de información y comunicaciones, o las estrechas interdependencias político-económicas entre los países del mundo (Font, 2004). Así, comenzaron a evidenciarse diversas falencias de la democracia representativa conjunto a las formas de hacer política y los medios estatales para la resolución de problemáticas locales.

Ahora, si bien estas falencias suponen un problema para los estados occidentales, según lo establecido por Ziccardi (2004) y Eberhardt (2015), también proponen una oportunidad para ser superadas a través de la creación de nuevos espacios y metodologías participativas que permitan a



la población sentirse competente sobre su propia realidad y trabajar conjunto a las instituciones gubernamentales locales, generando soluciones, tomando decisiones sobre sus territorios, y legitimando la política nacional.

### **1.1.2 El desgaste de la democracia representativa**

Como señala Ramírez (2014), la crisis de representatividad no es una crisis determinada o puntual, sino que responde a una concatenación de problemas sinérgicos que con el pasar del tiempo han surgido y que en la actualidad se enfrentan a una sociedad cada vez más crítica de su propia realidad. Dentro de estos problemas, es posible identificar cuatro fenómenos en particular.

En un primer lugar, Paoli (2010) alude a que, debido a las desigualdades socioeconómicas existentes dentro de las sociedades, existe también un acceso desigual al poder, y un acceso diferenciado a la posibilidad de participación de la ciudadanía en el contingente político de sus territorios.

Este fenómeno se debe principalmente a que, al haber distintas situaciones socioeconómicas y culturales entre la ciudadanía, las personas

no tienen las mismas oportunidades de acceder a bienes, servicios y derechos fundamentales para el desarrollo humano y comunitario, traduciéndose en que quienes tienen una menor formación educacional, y poder adquisitivo, tienen también mayores dificultades para acceder al poder en contraste a grupos favorecidos con situaciones socioeconómicas más acomodadas.

De la misma forma, Font (2004) considera que el acceso desigual a estos bienes, servicios y derechos también influye en una participación desigual de la ciudadanía en la política. Ya que, en la práctica, una fracción considerable de la población se preocupa en una primera instancia por la satisfacción de sus necesidades básicas y urgentes, y tal vez en un segundo o tercer lugar, de su participación en instancias políticas; por lo que fenómeno de la desigualdad impacta tanto en el acceso al poder político, como en la participación de la ciudadanía en la gestión de asuntos públicos, teniendo por consecuencia la subrepresentación de este segmento de la población que ante la priorización de la satisfacción de necesidades primarias y las escasas oportunidades que se les presentan, quedan rezagadas del devenir político de sus territorios.

En este sentido, Font (2004) menciona que existe una extensa brecha entre las personas que pueden y tienen la voluntad de participar activamente en el ámbito político, y las que no pueden y/o no quieren

hacerlo, ya que el ciudadano perfectamente informado y capaz de realizar tanto su vida personal como participar activamente en la contingencia política, es la minoría dentro de una población que, específicamente en Latinoamérica, es el reflejo de múltiples carencias que obligan a posponer los deberes cívicos a planos secundarios de la vida.

En un segundo lugar, Paoli (2010) alude a que la complejización en la organización del Estado conlleva a que la ciudadanía desconozca el funcionamiento de este, ignorando las formas en la que órganos, procedimientos, e instituciones, operan y toman decisiones, lo cual genera desconfianza sobre el actuar de los gobiernos. Además, con la finalidad de favorecer a grupos privilegiados, este desconocimiento ha sido aprovechado por actores dentro del sistema para realizar actos de corrupción, malversación de fondos, cohecho, entre otros, en defensa de intereses privados, lo cual genera aún más desconfianza en la ciudadanía que ante el poco entendimiento, se siente ajena e impotente ante su propio gobierno.

En relación a esto, Ziccardi (2004) considera que dentro de los factores condicionantes de la participación ciudadana se encuentran las experiencias que la ciudadanía ha tenido con sus gobiernos, poniendo énfasis en las situaciones negativas asociadas a corrupción y transparencia. Por lo que el poco conocimiento del funcionamiento del Estado, conjunto a

las experiencias negativas en el actuar de los gobiernos, se traduce en un obstáculo para la participación ciudadana.

En tercer puesto se encuentra el incremento de la conciencia ciudadana. Situación que se manifiesta a partir de un mayor entendimiento de los derechos y carencias de la ciudadanía, originado por la ampliación de los sistemas educativos, participación de procesos políticos a escala local, y la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones, que en su conjunto dotan a la población de una creciente capacidad de organización. Esto se ve reflejado en, por ejemplo, la agrupación espontánea en diversos movimientos, como el feminista, ambientalista, a favor de las disidencias sexuales, etc. O en grupos formales como sindicatos, partidos políticos, comités, entre otros (Paoli, 2010). Este fenómeno ha tenido un mayor realce durante los últimos años con los “estallidos sociales” de las democracias representativas de América Latina como Chile, Bolivia, Colombia, Ecuador, entre otros países.

Finalmente, en cuarto lugar, Font (2004) y Ramírez (2014) refieren a que la ciudadanía se siente cada vez menos identificada con sus partidos políticos y representantes, a razón de dos principales ejes. En primer lugar, debido a la existencia de una crítica generalizada hacia los partidos políticos a quienes se les acusa de la priorización de las necesidades y defensa de privilegios e intereses privados o sectoriales, dejando de lado

su deber de ser una herramienta organizativa para la voluntad general de la sociedad (Ramírez, 2014). Y en un segundo lugar, debido a la complejización de la política a raíz de la incorporación de innumerables temas de contingencia en donde los partidos políticos deben tomar posturas sobre las cuales el ciudadano común podría o no estar de acuerdo o informado (Font, 2004).

En resumen, el desgaste de la democracia representativa se manifiesta a través de una serie de fenómenos interrelacionados. La desigualdad socioeconómica genera un acceso desigual al poder y una participación diferenciada en la política. La complejización de los Estados contribuye al desconocimiento ciudadano y desconfianza en el actuar gubernamental, a menudo exacerbada por actos de corrupción. El aumento en la conciencia ciudadana, impulsado por la educación y la participación en procesos políticos, se refleja en la formación de movimientos y grupos que buscan abordar diversas problemáticas. Por último, la pérdida de identificación de la ciudadanía con los partidos políticos se atribuye a la percepción de que estos no representan adecuadamente los intereses generales y a la complejidad de los temas políticos contemporáneos.

En conjunto, estos factores contribuyen a una crisis de representatividad que socava la participación ciudadana y la eficacia de la democracia representativa, destacando la necesidad de abordar tanto las

desigualdades estructurales como la falta de transparencia y conexión entre los ciudadanos y sus gobiernos.

## **1.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Como se ha dicho anteriormente, la participación ciudadana refiere a la intervención activa de la ciudadanía en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que afectan a la sociedad. Alude al involucramiento de la población en los procesos políticos, aportando con opiniones, ideas y propuestas, con la finalidad de buscar soluciones para los problemas comunes. En este sentido, la participación ciudadana alude a la relación existente entre la ciudadanía y el aparato estatal, y refiere a las experiencias de intervención que la ciudadanía tiene en actividades públicas en pos de validar sus intereses sociales.

En el contexto de las democracias representativas, la participación ciudadana juega un papel fundamental ya que va más allá del simple acto de votar en elecciones. En la actualidad, las democracias representativas modernas promueven la participación ciudadana para democratizar la política a escala local, y también para legitimar el actuar de los distintos gobiernos, haciendo frente a problemáticas que amenazan la estabilidad política como la desconfianza de la sociedad hacia instituciones estatales, la desatención de las autoridades competentes a las demandas

territoriales, la subrepresentación de determinados segmentos poblacionales, o la escasa evaluación/rendición de cuentas de representantes hacia representados y representadas.

Según lo mencionado por Casas (2009), la democracia representativa ha tenido históricamente dos posturas frente a la participación ciudadana, por un lado, está la tradición liberal anti participativa, y por el otro, la tradición democrático-participativa. Sin embargo, en lo que respecta al presente texto, solo se abordara la segunda dado la naturaleza del caso de estudio.

Según este enfoque, la participación ciudadana sería el medio para la generación de conciencia social a través de la conformación de lazos comunitarios, el empoderamiento territorial, la promoción de la capacidad de agencia y deliberación, y la tolerancia. Por lo que, ante la presencia de problemas estructurales en las democracias representativas, la participación ciudadana ofrece la posibilidad de involucrar de manera directa a la ciudadanía en la toma de decisiones públicas a través de mecanismos independientes a las elecciones periódicas y también a sus representantes.

Ahora, si bien la participación ciudadana podría brindar la posibilidad de inclusión de la ciudadanía, Casas (2009) alude a que para que esta sea efectiva y beneficiosa tanto para los gobiernos como la ciudadanía, deben: (a) reconocer y aceptar que la deliberación pública, la tolerancia, el pluralismo ideológico, y la diversidad cultural son valores fundamentales para la sana convivencia; y (b) generar compromisos públicos, formales y sancionables para ambas partes en relación con los resultados obtenidos de los procesos.

Así mismo, Contreras y Montecinos (2019) proponen la consideración de cinco elementos mínimos para la efectividad de la participación ciudadana en un sistema democrático. Estos son:

- 1) Establecimiento de una metodología clara para la participación, instaurando desde un principio las reglas de esta.
- 2) Entregar a la ciudadanía información básica y eficiente sobre el proceso de participación, abogando por la transparencia.
- 3) Controlar las expectativas. Explicando cuáles son los reales impactos que el trabajo podría tener en relación con las expectativas que la comunidad ha creado.
- 4) Involucramiento de las y los tomadores de decisiones en el proceso de participación para así garantizar un impacto verdadero.
- 5) Definición de los alcances de la participación.



### **1.2.1 La participación ciudadana y su relación con la crisis de representatividad**

La participación ciudadana está estrechamente relacionada con la crisis de representatividad que algunas democracias representativas han experimentado debido a la pérdida de confianza y legitimidad de los sistemas políticos, subyacente a que la ciudadanía siente que sus intereses y preocupaciones no son adecuadamente representados por sus líderes y representantes políticos; en este contexto, la participación ciudadana se presenta como una solución para abordar el fenómeno, permitiendo que la ciudadanía se involucre de manera directa en el proceso político, fortaleciendo la conexión entre esta y los órganos de gobierno (Ramírez, 2014).

De esta manera Ziccardi (2004) menciona que la participación ciudadana puede ayudar a superar la brecha entre los ciudadanos y los representantes políticos al permitir que los ciudadanos tengan una voz activa en la toma de decisiones y en la formulación de políticas públicas. Esto no solo brinda a la ciudadanía la oportunidad de expresar sus preocupaciones y necesidades, sino que también aumenta la rendición de cuentas de líderes políticos al exigirles que respondan a las demandas de la ciudadanía. De esta forma, la participación ciudadana contribuye a

revitalizar la confianza en el sistema político al generar una mayor transparencia y legitimidad en la toma de decisiones.

### **1.2.2 Clasificaciones de participación ciudadana**

La participación ciudadana puede ser clasificada de acuerdo a diferentes criterios. Los dos criterios más comunes son (a) el grado de participación en la gestión pública, y (b) la etapa en que es aplicada la participación ciudadana:

Según el grado de participación en la gestión pública, se clasifica a partir del nivel de influencia y participación que tienen los ciudadanos en la toma de decisiones y la gestión de los asuntos públicos. Aquí se pueden identificar diferentes niveles de participación, desde la simple recepción de información por parte de los ciudadanos, hasta la colaboración activa en la formulación de políticas y la toma de decisiones.

Este criterio tiene distintas clasificaciones que varían dependiendo del autor. Dentro de estas destacan cinco según Guillen, et al. (2009). Estas son:

### 1) La escalera de la participación de Arnstein (1969):

Esta clasificación propuesta por Arnstein (1969) describe tres niveles de participación: la no participación, que refiere a la exclusión de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones. La participación simbólica, que implica dar una apariencia de participación sin realmente otorgar poder de decisión a la ciudadanía. Y finalmente el poder ciudadano, que es el nivel más alto de participación, donde la ciudadanía tiene una influencia significativa en la toma de decisiones y en la redistribución del poder.

Dentro de estos tres niveles se encuentran ocho escalones diferenciados por su propósito y metodología de acción:

- a) Manipulación: En este primer nivel, se busca reeducar o influenciar a la ciudadanía mediante comités consultivos o difusión de información dirigida. El propósito de la manipulación es lograr que la ciudadanía marginada apoye programas o políticas provenientes de los agentes de poder. Sin embargo, en este nivel, no hay una participación real por parte de la ciudadanía, ya que su papel se limita a ser manipulada sin tener poder de decisión.

- b) Terapia: En este segundo peldaño se asume que la ciudadanía tiene una "enfermedad" o se encuentra a un nivel cognitivo menor en comparación con los actores de poder. El propósito de la terapia es reeducar o "terapear" a la ciudadanía a través de programas y reuniones enfocadas en problemas superficiales que no abordan la verdadera desigualdad o marginación. Al igual que en el nivel anterior, no se fomenta una participación real por parte de la ciudadanía.
- c) Información: En este tercer escalón, se establece una relación unidireccional desde los actores de poder hacia la ciudadanía marginada. Esta relación se utiliza para informar a la ciudadanía sobre sus derechos, responsabilidades y opciones frente a procesos de contingencia. El propósito de este nivel es legitimar el proceso de participación ciudadana, aunque la ciudadanía no tenga el poder decisivo en asuntos que afectan directamente su realidad. En este nivel, la participación de la ciudadanía se considera simbólica, ya que no tiene un impacto real en las decisiones.
- d) Consulta: En este cuarto nivel, se establece una relación bidireccional entre los actores marginados y los actores de poder. Sin embargo, a pesar de esta interacción, el poder de decisión y gestión sigue estando en manos de los actores de poder. Se utiliza comúnmente la

interpretación estadística del conocimiento generado, y se evalúa el grado de participación de la ciudadanía en función de su asistencia a eventos. Al igual que en los niveles anteriores, la participación de la ciudadanía se considera simbólica.

- e) Apaciguamiento: En este quinto escalón, se mantiene una relación bidireccional con intercambio de ideas y opiniones entre los actores marginados y los actores de poder. Incluso se aceptan o acogen algunas ideas provenientes de la ciudadanía, pero el poder de decisión sigue estando en manos de los actores de poder. El propósito de este nivel es legitimar el proceso de participación ciudadana y generar "confianza" en los procesos a través de la aceptación de ideas provenientes de la ciudadanía marginada. Al igual que en los niveles anteriores, la participación de la ciudadanía se considera simbólica.
- f) Asociación: En este sexto peldaño, se busca generar negociación entre las partes a través de mecanismos como comisiones de planeamiento o reuniones con agrupaciones locales. El objetivo es redistribuir el poder y realizar programas o políticas desde la perspectiva de la ciudadanía marginada. En este nivel, se busca una participación genuina por parte de la ciudadanía.

- g) Poder delegado: En este séptimo nivel, se otorga a la ciudadanía un grado de poder que permite la planificación y realización de programas o políticas con el respaldo de los actores de poder. El propósito es realizar programas o políticas que respondan a las necesidades de la ciudadanía marginada, asegurando la proyección de estos.
- h) Control Ciudadano: Finalmente, en este último nivel, la ciudadanía se empodera a través de la negociación, planificación y realización de sus propios proyectos en coordinación o acuerdo con los agentes de poder, sin estar bajo su tutela. El propósito es realizar programas o políticas que respondan a las necesidades de la ciudadanía marginada, a través de la autogestión y coordinación con los actores de poder. En este nivel, se busca una participación real por parte de la ciudadanía.

## 2) La escalera de la participación de Hambleton y Hogget (1994):

Esta adaptación amplía la escalera de participación de Arnstein y la divide en doce peldaños, agrupados en tres áreas principales. Estas áreas son: información, consulta y participación. Cada área tiene diferentes niveles de participación, desde la simple divulgación de información hasta la colaboración y la participación activa en la toma de decisiones.

### 3) Continuum de la Participación de Brager y Specht (1973):

En esta clasificación, se considera un espectro continuo de participación que evalúa tanto la disposición de las autoridades para considerar las opiniones de la sociedad civil como el nivel de interés de la sociedad civil en incidir en las decisiones públicas. No se utilizan escalones discretos, sino que se representa un espectro donde la participación puede variar desde la exclusión hasta la influencia significativa.

### 4) Continuum de la Participación de Shand y Arnberg (1996):

Esta clasificación es similar al continuum de Brager y Specht, pero agrega mayor énfasis en los mecanismos de participación y busca una categorización más fluida. Reconoce que la participación puede fluctuar en diferentes momentos y en diferentes temas, y enfatiza la importancia de adaptar los mecanismos de participación a las circunstancias específicas.

### 5) Espectro de participación de la Asociación Internacional para la Participación Pública:

Esta clasificación utiliza un espectro con cinco niveles de participación: informar, consultar, involucrar, colaborar y empoderar. Además, estos niveles se relacionan en tres dimensiones: los objetivos de la participación, las promesas al público y los instrumentos utilizados. Este enfoque busca abarcar una gama más amplia de formas de participación y promover un enfoque más inclusivo y empoderador:

- 1) Informar: En este nivel de participación, los ciudadanos reciben información sobre decisiones y políticas públicas. Se les proporciona información relevante para que estén informados sobre los asuntos públicos, pero su papel se limita a recibir y comprender la información.
- 2) Consultar: En este nivel, se solicita la opinión de los ciudadanos y se toma en cuenta en el proceso de toma de decisiones. Se busca activamente la retroalimentación y las ideas de los ciudadanos, y se consideran al tomar decisiones. Sin embargo, la responsabilidad final de la toma de decisiones sigue siendo de las autoridades.
- 3) Involucrar: En este nivel, los ciudadanos tienen un papel más activo en la generación de ideas y propuestas. Se fomenta la colaboración y se trabaja en conjunto con la ciudadanía para abordar los problemas



y desafíos. Se busca una participación más activa y significativa de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones.

- 4) Colaborar: En este nivel, los ciudadanos colaboran estrechamente con las autoridades en la toma de decisiones y en la implementación de acciones. Se establece una verdadera colaboración entre los ciudadanos y las autoridades, donde se comparten responsabilidades y se trabaja en conjunto para lograr resultados concretos.
- 5) Empoderar: En este nivel más alto de participación, los ciudadanos tienen un poder decisivo y una influencia significativa en la toma de decisiones y en la gestión pública. Se les otorga autoridad y responsabilidad para tomar decisiones, y se reconoce su capacidad para generar cambios. Los ciudadanos tienen un papel central en el diseño, implementación y evaluación de políticas y programas.

Todas estas clasificaciones ofrecen diferentes perspectivas sobre la participación ciudadana y pueden ayudar a comprender mejor los niveles y las formas en que los ciudadanos pueden involucrarse en la toma de decisiones y la gestión pública. Cada una de ellas presenta diferentes enfoques y enriquece la comprensión de la participación ciudadana de manera complementaria y no necesariamente excluyente entre sí. Ahora, para efectos de esta investigación, las clasificaciones mayormente utilizadas para el análisis de los procesos serán la Escalera de la

Participación de Arnstein (1969) y el Espectro de participación de la Asociación Internacional para la Participación Pública.

Por el otro lado, bajo el criterio de la categorización según etapa en que es aplicada la participación ciudadana, no existe tanta diversidad en su clasificación y según lo que plantea Cano (2008), esta podría desempeñar un papel crucial en diferentes etapas de los procesos políticos y de toma de decisiones. Es por ello por lo que identifica cuatro etapas claves en las cuales la participación ciudadana puede ser aplicada:

- 1) Diagnóstico o surgimiento del problema: En esta etapa, se define y caracteriza una problemática social, y se determina si debe ser incluida en la agenda política. Tanto los actores gubernamentales como la ciudadanía desempeñan un papel importante en esta etapa. El gobierno reconoce la existencia de un problema a través de la información y comunicación proporcionada por la ciudadanía y las instituciones que trabajan en el tema. La participación ciudadana en esta etapa permite una mayor diversidad de perspectivas y contribuye a una mejor comprensión de los problemas sociales desde diferentes ángulos.
- 2) Diseño o formulación y adopción del programa de política: En esta etapa, se diseñan y adoptan programas de política para abordar los

problemas identificados. Tradicionalmente, se ha argumentado que la participación ciudadana en esta etapa puede ser contraproducente, ya que se enfoca en aspectos técnicos como el costo-beneficio y el diagnóstico del problema. Sin embargo, existe una opinión que difiere de esta postura, y que argumenta que es fundamental involucrar a los actores afectados por el problema en el diagnóstico, ya que su experiencia y conocimiento contextual pueden aportar perspectivas valiosas y contribuir a un diseño de políticas más efectivo y democrático.

- 3) Implementación de la política o estrategia: En esta etapa, se ejecuta y aplica la estrategia o plan diseñado previamente. Aquí es donde la participación ciudadana es especialmente relevante. Si la ciudadanía no se involucra en esta etapa, existe el riesgo de que se produzca oposición al proceso o incluso el fracaso de la implementación. La participación ciudadana puede ayudar a garantizar que las políticas sean adecuadas y respondan a las necesidades reales de la población. Además, puede generar un mayor sentido de propiedad y compromiso por parte de la ciudadanía, lo que aumenta las posibilidades de éxito a largo plazo.
- 4) Evaluación de la política o estrategia: Esta etapa se enfoca en evaluar si se han cumplido los objetivos establecidos y en apreciar los efectos

logrados por la política implementada. La participación ciudadana en esta etapa puede tener múltiples propósitos, como validar una medida implementada, legitimar una decisión tomada, mejorar la implementación de la política, controlar los efectos y generar aprendizajes para futuras políticas. La participación ciudadana en la evaluación permite una evaluación más integral y balanceada, al incorporar la perspectiva de aquellos directamente afectados por las políticas y programas.

### **1.2.3 Metodologías de participación ciudadana**

La participación ciudadana puede manifestarse de diversas maneras. Según Ziccardi (2004), es importante distinguir entre los espacios o formas de participación y los instrumentos o mecanismos utilizados para llevarla a cabo.

Los espacios o formas de participación ciudadana refieren a los diferentes lugares o instancias donde los ciudadanos pueden involucrarse activamente en los asuntos públicos. Estos espacios incluyen juntas de vecinos (J.J.VV.), asambleas, comités, secretarías y otras instancias de agrupamiento.

Por otro lado, los instrumentos o mecanismos de participación ciudadana son las herramientas o metodologías utilizadas para llevar a cabo procesos participativos. Estos instrumentos pueden variar dependiendo del objetivo de participación y el contexto en el que se implementen. Algunos ejemplos de estos instrumentos incluyen los presupuestos participativos, los jurados ciudadanos y las encuestas.

Estos instrumentos y mecanismos de participación ciudadana facilitan la involucración de los ciudadanos al proporcionar estructuras y procesos que les permiten contribuir de manera informada y significativa en la toma de decisiones públicas. Cabe señalar que no son conceptos excluyentes y que a menudo los instrumentos de participación ciudadana necesitan de la ayuda de espacios para su realización; así mismo, los espacios de participación ciudadana también se apoyan en estos mecanismos para así realizar de manera ordenada y efectiva el proceso de participación ciudadana.

En referencia a lo anterior, Contreras y Montecinos (2019), en una revisión sobre las metodologías de participación ciudadana, señalan que la elección de los mecanismos de participación adecuados depende del tipo de democracia y de los objetivos del proceso participativo. En este sentido, Font (2004) propone una categorización de los tipos de mecanismos

participativos en función de su finalidad y elementos involucrados. A continuación, se describen dichas categorías:

- 1) Mecanismos de consulta a comunidades: Estos mecanismos tienen como objetivo establecer un canal formalizado de interlocución y diálogo entre los representantes de grupos o comunidades identificables. Por lo general, se desarrollan en contextos de consejos o comisiones con reuniones periódicas más o menos formales y con representación municipal. Estos mecanismos suelen dividirse en dos categorías: territorial y sectorial. La categoría territorial se refiere a la participación basada en la residencia en un territorio específico, mientras que la categoría sectorial se basa en intereses o culturas comunes.
- 2) Mecanismos deliberativos: Estos mecanismos buscan brindar la información, el contexto y el tiempo necesario a ciudadanos no asociados para que puedan aportar opiniones e ideas sobre sus necesidades. Se desarrollan en espacios de debate como foros temáticos, círculos de estudio, conferencias de consenso, entre otros. El énfasis está en la capacidad de reflexión y diálogo de los ciudadanos no asociados, superando las limitaciones mencionadas anteriormente. Hay dos tipos de mecanismos deliberativos: el primero se enfoca en la recopilación de información y la liberación ciudadana, mientras que el segundo busca lo mismo, pero a través de

la selección de un grupo representativo de ciudadanos para participar regularmente.

- 3) Mecanismos de democracia directa: Estos mecanismos tienen como objetivo ampliar la participación a la mayor cantidad posible de ciudadanos. Incluyen referéndums, asambleas y teledemocracia. En estos mecanismos, los individuos participan directamente en la toma de decisiones, principalmente a través del voto.

Además de estas categorías principales, existen otros mecanismos de participación ciudadana, como: la evaluación de servicios públicos mediante quejas o sugerencias combinadas con estudios de mercado. La mediación, usualmente utilizada en conflictos ambientales en donde un agente privado o público/privado busca acercar posiciones y alcanzar acuerdos. Los presupuestos informados, que implican la divulgación de información sobre el presupuesto público sin una participación directa de los ciudadanos. Los presupuestos participativos, en los cuales se permite la participación ciudadana en la configuración del presupuesto y la toma de decisiones sobre su asignación, entre otras metodologías. Estos mecanismos adicionales pueden complementar las categorías anteriores ofreciendo opciones adicionales para la participación ciudadana en diferentes contextos y situaciones.

A continuación, se presentará un resumen con algunas de las metodologías de participación ciudadana mayormente utilizadas según Contreras y Montesinos (2019):

- 1) Presupuestos Participativos: Permiten a los ciudadanos participar en la asignación de recursos públicos y tomar decisiones sobre cómo se gastará el dinero de los contribuyentes.
- 2) Planificación Participativa: Involucra a los ciudadanos en la identificación de problemas, establecimiento de objetivos de planificación, recopilación de información y elaboración de planes de acción para implementar y evaluar.
- 3) Referéndum: Permite a los ciudadanos expresar sus opiniones individualmente sobre cuestiones de política pública.
- 4) Iniciativa Popular: Los ciudadanos pueden presentar propuestas legislativas para su discusión en el poder legislativo.
- 5) Audiencias Públicas: Brindan a los ciudadanos la oportunidad de acceder directamente a las autoridades políticas y expresar sus puntos de vista.



- 6) Junta de Voluntarios: Organismos similares a los consejos ciudadanos que no solo asesoran, sino que también tienen la facultad de formular políticas.
- 7) Consulta Ciudadana: Busca obtener legitimidad a través del consentimiento de la comunidad en general.
- 8) Jurados Ciudadanos: Involucran a los ciudadanos en el gobierno y les permiten tomar decisiones sobre temas específicos a los que se convocan.
- 9) Encuestas: Se utilizan para recopilar las preferencias de la ciudadanía sobre un tema específico mediante el método estadístico y una muestra representativa.
- 10) Focus Groups: Sesiones cara a cara que permiten a los participantes expresar sus puntos de vista en un contexto grupal.
- 11) Cabildos: Reuniones públicas, diálogos ciudadanos o asambleas donde los ciudadanos pueden escuchar y ser escuchados por los agentes del Estado.

- 12) Co-producción: Alianzas de trabajo en las que los ciudadanos participan activamente en la gestión de servicios públicos o funciones, transfiriendo poder y responsabilidades de manera colaborativa.

### **1.3 TEORÍA DEL DESARROLLO A ESCALA HUMANA Y EL TALLER DE LAS NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES (NHF)**

El desarrollo a escala humana es una teoría concebida por el economista chileno Manfred Max-Neef junto a Antonio Elizalde y Martín Hopenhayn durante los años 80. Su propuesta se manifiesta de forma innovadora en el ámbito del desarrollo sostenible, teniendo una mirada holística y transdisciplinaria del desarrollo humano. A diferencia de las corrientes convencionales centradas en indicadores económicos, el desarrollo a escala humana sitúa las necesidades humanas fundamentales como piedra angular de la agenda de desarrollo, aludiendo a que este debe ser realizado por las personas y para las personas.

La teoría parte del principio de que el desarrollo no debe limitarse exclusivamente al crecimiento económico, sino que debe abordar directamente la mejora de la calidad de vida de las personas. Identifica nueve necesidades fundamentales como las únicas y permanentes en la vida

humana. Estas son la subsistencia, protección, afecto, comprensión, participación, ocio, creación, identidad y libertad. A su vez, identifica cuatro dimensiones existenciales en las cuales es posible satisfacerlas. Estas son el ser, hacer, estar y tener.

Paralelamente, Max-Neef y Col. (1993) proponen que el desarrollo humano implica intrínsecamente la participación activa de las comunidades en los procesos de diagnóstico y diseño de soluciones para los problemas humanos. De la mano con esta idea, se desglosa el instrumento de la Matriz de las Necesidades Humanas Fundamentales. Esta matriz es de carácter interactivo y vincula las necesidades con las categorías existenciales de la humanidad con las necesidades fundamentales y sus satisfactores, siendo específicos para cada comunidad. Se presenta con celdas vacías que los participantes deben completar de manera consensuada, fomentando el ejercicio participativo de autodiagnóstico en grupos locales. A través de un diálogo interactivo, el grupo identifica sus características actuales y toma conciencia de sus carencias y potencialidades. El ejercicio se realiza de forma “negativa” al identificar las formas y satisfactores que no permiten la satisfacción de necesidades, y también se repite de manera propositiva, identificando los satisfactores necesarios para la adecuada satisfacción de las necesidades fundamentales.

Originalmente el taller está pensado para grupos de 50 personas con un trabajo de dos días. Sin embargo, según lo señalado por Guillen-Royo (2010), la metodología es adaptable a distintos contextos, pudiendo modificarse el número de participantes y las jornadas de trabajo, como fue el caso de la Rotonda Yáñez Zavala. En este sentido, Cruz (2006) alude a que quienes participan de esta actividad se sienten responsables de las consecuencias de sus acciones, lo cual es una cualidad propia del Desarrollo a Escala Humana, fomentando el empoderamiento a nivel local, fortaleciendo los vínculos entre las personas y generando soluciones adaptables a distintos contextos.

La teoría resalta la importancia de analizar críticamente los satisfactores propuestos, evaluando sus efectos positivos y negativos. Además, Max-Neef enfatiza la aplicabilidad de su enfoque a niveles regionales y nacionales, requiriendo equipos transdisciplinarios para abordar la complejidad de las problemáticas desde una perspectiva global. De tal forma, el desarrollo a escala humana se presenta como una herramienta valiosa para abordar los desafíos del desarrollo desde una perspectiva centrada en las personas, fomentando la participación comunitaria y la adaptabilidad a contextos específicos.

## **1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Las preguntas de investigación que orientarán el presente estudio están relacionadas con la aplicación de MDP para la resolución de problemáticas a escala local, utilizando como caso de estudio las poblaciones Eduardo Yáñez Zavala y Pablo Neruda de Valdivia, así como los tres procesos de participación ciudadana que se llevaron a cabo en la Rotonda Yáñez Zavala entre 2009 y 2022. El cuestionamiento principal se centra en los efectos que tiene la introducción de MDP en la discusión, confianza y toma de decisiones comunitarias durante el proceso de consulta ciudadana por el uso de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala.

Este cuestionamiento se desglosa en tres subpreguntas de investigación, diseñadas para guiar el proceso investigativo hacia una respuesta completa del problema. En primer lugar, se busca identificar las diferencias metodológicas entre el reciente proceso de consulta ciudadana sobre el uso de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala (2021-2022) y los procesos anteriores (2007-2009 y 2014-2015). El propósito es reconocer las particularidades metodológicas de la MDP utilizada en el último proceso en comparación con otras metodologías participativas, evaluando aspectos como el grado de participación, la cantidad de participantes, la metodología empleada, la vinculación entre las instituciones a cargo y la población, entre otros aspectos.

En segundo lugar, se indaga sobre la percepción de los y las participantes en las consultas ciudadanas respecto a la utilidad de las MDP

para el fortalecimiento de la confianza, la generación de consensos a escala local y empoderamiento colectivo de la población sobre su propio territorio. Se busca entender cómo los y las participantes percibieron la utilización de los talleres de las NHF en el último proceso de consulta en comparación con los procesos anteriores, prestando atención al grado de confianza que tuvieron sobre la metodología utilizada, la generación de discusión y consenso, así como el nivel de empoderamiento territorial que el proceso proporciona.

Finalmente, la tercera subpregunta aborda cómo las MDP contribuyen o no a un mayor entendimiento de las dinámicas locales en un territorio. El objetivo es comprender cómo la utilización de los talleres de las NHF, en específico, contribuye a una comprensión más profunda de las dinámicas locales en el barrio de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala, incluyendo las relaciones entre actores e instituciones, los modos de vida de la comunidad, su historia y las implicancias socioespaciales del problema.

En resumen, estas preguntas y subpreguntas se centran en proporcionar una perspectiva integral de cómo la implementación de MDP ha afectado los procesos de participación ciudadana y la resolución de problemáticas locales, teniendo en cuenta aspectos metodológicos, percepciones de los participantes y la contribución a la comprensión de las dinámicas locales.

## **CAPÍTULO 2: EL CASO DE LA PLAZA ROTONDA YÁÑEZ ZAVALA**

La problemática que se desarrolla en la Plaza Rotonda Yáñez Zavala encuentra su origen en el conflicto de intereses sobre el uso de la rotonda entre las organizaciones funcionales y territoriales del barrio y las intervenciones que se han llevado a cabo para la solución de las consecuencias que proyectos anteriores han traído en el ámbito de la seguridad y salubridad por las practicas realizadas en este espacio.

La Plaza Rotonda Yáñez Zavala se encuentra entre las poblaciones Eduardo Yáñez Zavala y Pablo Neruda de Valdivia, Región de Los Ríos, Chile. Esta rotonda ha sido intervenida en tres ocasiones desde el origen de las poblaciones; en primer lugar, por el programa “Quiero Mi Barrio” (QMB) del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) entre los años 2007 y 2009, en segundo lugar, por la Secretaría Regional de Vivienda y Urbanismo (SEREMI) entre los años 2014 y 2016, y en tercer lugar por el municipio de Valdivia entre los años 2021 y 2022.

Actualmente la rotonda representa un riesgo y problema para la comunidad debido a que en ella se realizan prácticas y actividades relacionadas con el consumo de alcohol y drogas, delincuencia,

narcotráfico, violencia verbal y física, además de la utilización de esta para actividades no aprobadas por la comunidad y para la pernoctación de algunas personas. Este problema surge después del fallido proyecto QMB de 2007 y 2009, el cual, en búsqueda de la recuperación del barrio a través de la integración social y la disminución de los factores críticos de la segregación asociados al deterioro físico, y vulnerabilidad social, propone a la comunidad un proyecto que contemplaba la construcción de un salón multipropósitos, biblioteca comunitaria y multicancha en el espacio de la rotonda; proyecto que nunca se finalizó, y que a pesar de haber sido comenzada y avanzada la obra, tampoco se entregó formalmente a la comunidad, quedando a cargo del Consejo de Desarrollo Vecinal, transformándose en foco de las múltiples actividades mencionadas anteriormente (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2013).

Así, en los años posteriores a QMB comenzaron a manifestarse, por un lado, las temáticas relacionadas a inseguridad e insalubridad, pero también las relacionadas con el conflicto de intereses sobre el uso de la rotonda, en donde el Consejo de Desarrollo Vecinal y las JJ.VV. de ambas poblaciones, comenzaron a tener problemas con el tipo de actividades que se realizaban en la plaza, el horario en el cual se llevaban a cabo, el cobro que el Consejo realizaba a los arrendatarios de esta y la discriminación hacia las personas que buscaban utilizar el espacio. Esto se tradujo en una



seguidilla de conflictos entre pobladores y pobladoras que ha tenido como repercusión la división y apatía entre habitantes del mismo barrio.

## **2.1 ORIGEN DE LAS POBLACIONES**

El origen de las poblaciones Eduardo Yáñez Zavala y Pablo Neruda se halla en los procesos de reubicación de campamentos que tuvieron lugar en Chile durante las décadas de 1960 y 1970. En el caso de la población Eduardo Yáñez Zavala, esta se originó a partir del asentamiento de familias provenientes de los antiguos campamentos "El Roble" y "El Tránsito". Estas familias, que previamente habían participado en procesos de ocupación de terrenos, fueron trasladadas a un nuevo complejo residencial construido en la zona por el MINVU, con respaldo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo y la donación de terrenos por parte del SERVIU. Posteriormente, con la llegada de familias del contiguo campamento Chorrillos, posiblemente el campamento más extenso en la Valdivia de ese periodo, la población se consolidó como la actual población Eduardo Yáñez Zavala (MINVU, 2014).

En lo que respecta a la población Pablo Neruda, su origen se remonta a los movimientos de "Los Sin Casa" que tuvieron lugar en la década de 1960. Los protagonistas principales de estos movimientos fueron las familias más vulnerables del país, las cuales, con el respaldo del

Movimiento de Izquierda Revolucionaria (MIR), llevaron a cabo ocupaciones de terrenos en el centro y alrededores de la ciudad de Valdivia. De este modo, surge la toma "Vietnam Heroico", la cual, durante la dictadura cívico-militar de Chile en 1973, fue rebautizada como campamento "Batalla de Chorrillos" o simplemente "Chorrillos". Este lugar se convirtió en el destino para todas aquellas familias en busca de una vivienda estable (Leal y Riquelme, 2010). En consecuencia, en la década de 1990, la concreción de la entrega de viviendas definitivas por parte del MINVU marcó el inicio de una nueva etapa, reconociendo así a Chorrillos como la actual población Pablo Neruda.

Durante este último proceso, diversas familias recibieron viviendas que se encontraban en la ya existente población Eduardo Yáñez Zavala, estableciendo así un vínculo significativo entre los habitantes de ambas poblaciones que comparten orígenes y conviven en el mismo barrio. En relación con esto, es importante destacar que la población proveniente de Chorrillos fue objeto de estigmatización en varias ocasiones debido a sus orígenes. De manera similar, los habitantes de la población Eduardo Yáñez Zavala también experimentaron discriminación y rechazo por parte del resto de la sociedad valdiviana, tal como fue mencionado por la comunidad durante los talleres de las NHF.

## **2.2 PROCESOS DE CONSULTA CIUDADANA SOBRE EL USO DE LA PLAZA ROTONDA YÁÑEZ ZAVALA**

### **2.2.1 Proyecto Quiero Mi Barrio (QMB) (2007-2009):**

Durante el año 2007, personal del MINVU se acercó a las poblaciones Eduardo Yáñez Zavala y Pablo Neruda, anunciando a la comunidad, conjunto a las J.J.V.V., que el barrio, y en específico la Plaza Rotonda Yáñez Zavala había sido ingresada al programa QMB para ser mejorada y recuperada (Soy Valdivia, 2015).

Frente a esto, se solicitó a las poblaciones crear un Consejo de Desarrollo Vecinal que sería el principal ente articulador entre la comunidad y el MINVU. Esta institución funcionaría solo durante el desarrollo del proyecto y debería disolverse a momento de ser finalizada la obra. Con posterioridad, el proceso se desarrolló a través de diversas reuniones, en donde además del Consejo, participó la comunidad en general. Como producto de estas reuniones se decidió que la Plaza Rotonda sería recuperada a partir de un proyecto conformado por tres etapas.

Sin embargo, en 2009 la empresa encargada de su construcción abandona la obra y unos meses más tarde los pobladores y pobladoras, ante el evidente abandono del proyecto, deciden ingresar a la plaza y

comenzar a utilizarla de manera informal. Con posterioridad, la municipalidad entrega al Consejo de Desarrollo vecinal el comodato del lugar, convirtiéndose así en la nueva administración del espacio (López, 2012).

### **2.2.2 Sondeo de opinión y primera consulta ciudadana (2014 – 2015):**

En el año 2014, específicamente entre los meses de septiembre y octubre, la SEREMI del MINVU llevó a cabo un sondeo de opinión para conocer la opinión que la población circundante a la Plaza Rotonda Yáñez Zavala tenía sobre esta, debido a las situaciones de insalubridad e inseguridad que se desarrollaban en las estructuras no terminadas que el programa QMB había dejado hacía cinco años atrás.

En este sondeo se consultó acerca de la percepción de la rotonda y sobre su demolición, sustitución o continuación del proyecto original. Como resultado, la mayoría de los participantes tenía una percepción negativa de la rotonda y estaba a favor de la demolición de los edificios. Por consiguiente, en abril de 2015 se realizó la primera consulta ciudadana relacionada con el futuro de la Plaza Rotonda. En esta se consultó nuevamente acerca de la demolición sustitución o continuación de la obra,

y posteriormente acerca de preferencias para su sustitución. (El Naveghable, 2015a).

Participaron alrededor de 450 personas mayores de 14 años con residencia en alguna de las dos poblaciones. Los resultados arrojaron que, en su mayoría, se aprobaba la demolición de la rotonda y sustitución de esta por una plaza deportiva y de recreación infantil (Soy Valdivia, 2015). Frente a esto, el MINVU manifestó que el inicio de las obras se llevaría a cabo durante el año 2016 (El Naveghable, 2015b) sin embargo, nunca se concretó el proyecto ni la obra.

### **2.2.3 Taller de las Necesidades Humanas Fundamentales (NHF) y segunda consulta ciudadana (2001 – 2022):**

El tercer proceso participativo y la segunda consulta ciudadana se llevaron a cabo entre octubre de 2021 y abril de 2022. Las entidades responsables de la ejecución fueron la Municipalidad de Valdivia, actuando como mandante del proceso, y el Centro de Emprendizaje de la Universidad Austral de Chile (UACH), desempeñando el papel de facilitador. En contraste con los procesos anteriores, en esta ocasión, las JJ.VV. n°42 y n°69 de Pablo Neruda y Yáñez Zavala solicitaron directamente a la municipalidad la realización de una consulta ciudadana para solucionar los problemas asociados a la rotonda y determinar su destino.

El proceso consistió en cuatro jornadas de trabajo, siguiendo la metodología de talleres de las NHF. Posteriormente, en abril de 2022, se llevó a cabo la segunda consulta ciudadana, en la cual se votó sobre la demolición de la rotonda y el tipo de obra que se realizaría para su sustitución. Los resultados indicaron que la mayoría de la población estaba a favor de demoler la rotonda y reemplazarla con un espacio destinado a juegos infantiles, así como áreas de descanso y recreación. Frente a esto, las autoridades señalaron que la iniciación de obras estaría estimada para 2023, posterior a su etapa de diseño (Triviños, 2022).

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1 MARCO METODOLÓGICO**

La elección de un enfoque cualitativo en el marco metodológico de esta investigación se fundamenta en la necesidad de explorar el fenómeno de la utilización de MDP en un contexto poco investigado, caracterizado por su complejidad social y humano como lo es el barrio de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala. La intención primordial es realizar una exploración detallada de las experiencias, percepciones y significados que los participantes atribuyen a los procesos de participación ciudadana llevados a cabo en la rotonda.

La flexibilidad metodológica inherente a los enfoques cualitativos de investigación ha permitido ajustar el diseño de la investigación de manera dinámica, adaptándose a las dinámicas del barrio estudiado. Esta adaptabilidad ha posibilitado la generación de teoría, al descubrir relaciones y conceptos emergentes durante el proceso de investigación, los cuales han sido fundamentados en la teoría existente y detallados en los hallazgos de la investigación.

Es esencial destacar que la observación participante desempeñó un papel crucial durante el último proceso de participación, otorgando al enfoque un carácter interactivo y reflexivo en relación con la recopilación y análisis de datos. Esta observación ha contribuido a una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados, facilitando una contextualización y profundización detallada en los aspectos sociales, culturales y emocionales de los procesos en la rotonda, así como en la percepción de los participantes.

En resumen, la elección de un enfoque cualitativo se revela especialmente pertinente al valorar la importancia del contexto y al buscar comprender la perspectiva subjetiva de los participantes. Esta orientación metodológica se torna esencial en investigaciones que centran su atención en las experiencias, percepciones y significados que conforman la

complejidad de los procesos de participación ciudadana en un contexto específico.

## **3.2 RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.2.1 Construcción de la muestra**

La muestra de entrevistados y entrevistadas se construyó en una primera instancia a través de la técnica de selección de participantes claves. Dada la observación participante durante el último proceso, fue posible identificar a las personas con mayor experiencia y protagonismo en los procesos participativos. Una vez contactados dichos participantes, se optó por solicitar recomendaciones sobre otras personas que podrían contribuir en la investigación. Paralelamente, con la finalidad de ser lo más representativa posible, se intentó heterogeneizar la muestra entrevistando a personas de distinto género, edad, y población de residencia. Esto fue posible gracias a un registro de participantes creado durante el último proceso de participación ciudadana, en el cual figuraban sus nombres, teléfonos y viviendas. El contacto se realizó principalmente a través de llamadas telefónicas y WhatsApp. La única restricción que se tomó en consideración a momento de construir la muestra fue la participación en al menos uno de los procesos de participación ciudadana realizados en la rotonda.



Se optó por combinar la técnica de participantes clave con la de recomendaciones ya que hubo personas que no participaron en el último proceso de participación ciudadana, pero si en alguno de los anteriores, por tanto, no figuraban en el registro confeccionado durante el último proceso. En ese sentido, pedir recomendaciones enriquecería de perspectivas y opiniones a la muestra.

### **3.2.2 Diseño del instrumento**

Para la recolección de datos en esta investigación, se diseñó una entrevista semiestructurada, implementada en encuentros presenciales y llamadas telefónicas. La entrevista constó de 14 preguntas y tuvo una duración aproximada de 40 minutos, adoptando un carácter anónimo y prescindiendo del uso de consentimiento informado. Las entrevistas fueron grabadas mediante nota de voz, con previa aprobación de los participantes.

La finalidad de la entrevista radicó en explorar las percepciones de los participantes respecto a la confianza, generación de consensos y capacidad de agencia en los procesos de participación ciudadana. Además, se buscó identificar las divergencias metodológicas entre los tres procesos participativos llevados a cabo en la rotonda. Se ahondó principalmente en la emocionalidad y recuerdos de los participantes.

La entrevista se estructuró en torno a tres ejes temáticos:

1. Información general: Se indagó acerca de la vivienda y la relación del entrevistado/a con la rotonda, haciendo hincapié en sus sentimientos y experiencias. La sección constó de tres preguntas.
2. Participación en los procesos de la rotonda: Se exploraron aspectos como la participación en los procesos, la percepción de la consideración de sus opiniones, descripciones de momentos de discusión o debate, las diferencias notadas entre las tres experiencias participativas, y la sensación de empoderamiento en cada caso. La sección constó de cuatro preguntas.
3. Resultados de los procesos de la rotonda: Se abordaron percepciones y sensaciones derivadas de los procesos, posibles cambios en el comportamiento de los participantes, nuevos conocimientos adquiridos durante el último taller y, sobre todo, las emociones que dichos procesos suscitaron. La sección constó de siete preguntas.

Es importante señalar que no todos los entrevistados participaron en los tres procesos, por lo que se obviaron aquellos en los que no estuvieron presentes, realizando la entrevista con un enfoque contrastante basado en

las experiencias vividas por cada participante. Este enfoque permitió obtener una comprensión más profunda y específica de las perspectivas de los participantes en relación con los diferentes procesos participativos.

Paralelamente, se realizó un cuestionario adaptado a entrevistados que, si bien no fueron participantes del proceso, fueron parte del equipo facilitador. Este cuestionario no vario significativamente del anterior. No obstante, las preguntas se dirigieron hacia una posición de observador participante más que actor dentro del territorio. En este sentido, se consulta acerca de las percepciones sobre el grado de confianza que dio la metodología, y la observación en la generación de consensos, y la identificación de diferencias entre los procesos realizados.

### **3.2.3 Análisis de datos**

El análisis de los datos consto de la transcripción de las entrevistas, la codificación de la información dada y el análisis de contenido de cada una.

En una primera instancia se transcribieron las entrevistas a partir de las grabaciones de audio realizadas. La transcripción se realizó a través de Word. Con posterioridad, se realizó una codificación de datos mediante la utilización del software Atlas.ti. En ella se identificaron los tópicos

relevantes para responder a las preguntas de investigación y además se añadieron algunos códigos emergentes derivados de la transcripción de las entrevistas. A continuación, se presentarán los códigos utilizados y sus respectivos subcódigos:

1. Quiero Mi Barrio:

- a. Metodología
- b. Generación de consensos
- c. Confianza
- d. Consideración de opinión
- e. Capacidad de agencia

2. Primera consulta ciudadana:

- a. Metodología
- b. Generación de consensos
- c. Confianza
- d. Consideración de opinión
- e. Capacidad de agencia

3. Segunda consulta ciudadana:

- a. Metodología
- b. Generación de consensos

- c. Confianza
- d. Consideración de opinión
- e. Capacidad de agencia

- 4. Comparación entre procesos
- 5. Confianza en instituciones gubernamentales
- 6. Dinámicas locales
- 7. Grandes citas

Los primeros cuatro códigos buscaron recopilar la información general de los procesos respecto a las diferencias metodológicas y las percepciones que los entrevistados y entrevistadas tenían con respecto a las tres experiencias. Se desglosaron cinco subcódigos para caracterizar el tipo de información brindada. En lo que respecta al código cinco, este fue de carácter emergente debido a la reiteración en los comentarios de entrevistados y entrevistadas. Finalmente, el código seis y siete sirvieron para comprender la historia y dinámicas de la comunidad desde una perspectiva más amplia sin necesidad de que la información estuviera vinculada a los procesos de participación.

### **3.2.4 Validez de datos**

En el marco de la presente investigación, se ha dedicado una atención considerable a garantizar la validez de los datos recolectados,

implementando estrategias que aseguren la fiabilidad y precisión de la información obtenida.

La adopción del enfoque de triangulación fue fundamental, al integrar diversas fuentes de datos para contrastar la información extraída de las entrevistas. Estas fuentes incluyeron observación participante, revisión de medios de comunicación locales, búsqueda de archivos y consulta con líderes sociales del barrio. Este enfoque no solo permitió contrastar y validar la coherencia de la información recopilada, sino que también robusteció la validez de los resultados.

Adicionalmente, se llevó a cabo una consulta con expertos, incluyendo líderes sociales de la comunidad, facilitadores y encargados del proceso. Estos expertos contribuyeron con su conocimiento contextual, desempeñando un papel crucial en la evaluación de la consistencia de los datos recopilados.

Por otro lado, la participación de individuos que vivieron en primera persona al menos uno de los procesos de participación ciudadana en la comunidad resultó esencial. Sus experiencias personales no solo proporcionaron una perspectiva única que validó la información obtenida, sino que también fueron compartidas con el resto de la población durante el último proceso de participación.

Respecto a la generalización y transferibilidad de la metodología empleada, es importante destacar que la representatividad se limita a aquellos que participaron en el estudio debido a que se optó por un muestreo intencionado. Sin embargo, la cuidadosa consideración en el proceso de muestreo y la extensa contextualización del caso de estudio posibilitan la transferibilidad y extrapolación de esta a contextos similares.

De tal forma, la contextualización detallada del caso de estudio, la triangulación de la información y la fundamentación teórica refuerzan aún más la transferibilidad de los hallazgos. Estas estrategias han sido implementadas de manera integral para salvaguardar la validez de los datos, asegurando la solidez de los resultados obtenidos y proporcionando una base robusta para la interpretación y aplicación de los hallazgos en contextos afines.

## **CAPÍTULO 4: HALLAZGOS**

### **4.1 PREGUNTA 1: ¿QUÉ DIFERENCIAS METODOLÓGICAS EXISTEN ENTRE EL RECIENTE PROCESO DE CONSULTA CIUDADANA SOBRE EL USO DE LA PLAZA ROTONDA YÁÑEZ ZAVALA Y LOS PROCESOS DE CONSULTA ANTERIORES?**

#### **4.1.1 Programa Quiero Mi Barrio (QMB)**

El primer proceso de participación ciudadana sobre el uso del espacio de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala fue realizado durante el desarrollo del programa QMB, del cual las poblaciones fueron parte entre los años 2007 y 2009. Este programa fue llevado a cabo con la intención de recuperar y mejorar el espacio y equipamiento de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala, a través de procesos participativos e involucrando principalmente a las poblaciones beneficiadas y sus respectivas JJ.VV. (Álvarez, 2015).

La institución que estuvo a cargo del proceso fue el MINVU, el cual trabajó principalmente con las JJ.VV. n°42 y n°69 de la población Pablo Neruda y Yáñez Zavala respectivamente. Dada la antigüedad del proceso, el MINVU no guarda documentos oficiales acerca de las reuniones realizadas ni la cantidad de personas que participaron durante el proceso. Sin embargo, a partir de algunos documentos del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, conjunto a la narrativa de los entrevistados y entrevistadas, fue posible reconstruir parcialmente el proceso.

En lo que refiere a la metodología utilizada, se centró en la realización de reuniones periódicas en las cuales se informó a la población sobre lo que consistía el programa y cuál era su objetivo. Con posterioridad,



se discutió en torno a qué debía construirse en la rotonda. De tal forma, en las primeras reuniones, las JJ.VV. tuvieron el trabajo de crear un Consejo de Desarrollo Vecinal, el cual tendría como objetivo facilitar y canalizar la comunicación entre el MINVU y la comunidad. Dicho consejo solo funcionaría durante el desarrollo del programa, disolviéndose una vez finalizado.

Consiguiente al paso de las reuniones, el MINVU presentó a la comunidad potenciales proyectos a construir en el espacio, en base a lo que la población comunicaba. Frente a esto, la comunidad eligió, mediante una votación presencial, el proyecto que actualmente está construido en la rotonda. Este estaba originalmente compuesto por cuatro etapas, de las cuales solo fue ejecutada la primera.

- 1) Etapa 1: Contemplaba la construcción de un centro cultural multipropósito, una biblioteca barrial y una multicancha con foro comunitario, anillo perimetral de circulación y graderías. Esta etapa fue financiada por el mismo programa, costando \$388.000.000. (Ejecutada).
- 2) Etapa 2: Contemplaba la creación de las áreas verdes y duras de la plaza hasta la calzada, incluyendo equipamiento urbano como bancas, juegos infantiles o basureros. Esta etapa pretendía ser

financiada por el Fondo Nacional de Desarrollo Regional [FNDR] abordando una cifra estimada de \$312.000.000. Por consiguiente, entre los años 2012 y 2014 la iniciativa se incluyó en el presupuesto del FNDR, sin embargo, esta nunca fue priorizada y no se llevó a cabo. (No ejecutada).

3) Etapa 3: Contemplaba la pavimentación de las calzadas adyacentes a la rotonda a partir de un proceso de pavimentación participativa financiado por el MINVU, costando un estimado de \$190.000.000. (No ejecutada).

4) Etapa 4: Contemplaba la ejecución de las veredas perimetrales presentes entre la calzada de la rotonda y los cierres de las viviendas adyacentes a esta. Esta etapa pretendía ser financiada por el programa de espacios públicos del MINVU, alcanzando una cifra de \$65.000.000. (No ejecutada).

En lo respecta a los resultados de este proceso, si bien el proyecto fue construido hasta la primera etapa, no fue entregado formalmente a la comunidad. Sin embargo, pasados algunos meses desde su construcción, los vecinos y vecinas de las poblaciones decidieron quitar el cierre perimetral de la obra para comenzar a utilizarlo debido a la falta de

espacios comunitarios. Frente a esto, el municipio decidió entregar un comodato al Consejo de Desarrollo Vecinal para la administración del uso del espacio, sin dar importancia a que esta entidad no tenía competencia ni autoridad en el territorio y que para ese momento ya debía haberse disuelto.

En relación a la participación ciudadana en el proceso, no se cuenta con datos precisos sobre la cantidad de personas involucradas. Sin embargo, los entrevistados y entrevistadas indicaron que cada reunión contaba con un grupo aproximado de entre 10 a 20 personas. De esta manera, la participación se manifestó principalmente a través de la entrega de información por parte del ministerio hacia la población durante reuniones periódicas, así como mediante el voto de los y las participantes al momento de seleccionar los proyectos presentados por el MINVU. Bajo esta misma idea, una de las entrevistadas expresa que, en relación al proceso de elección de proyectos:

El primer proyecto era la intervención de la plaza pasando la calle por la mitad, o sea, partiendo la plaza por la mitad. Los vecinos dijimos que no, obvio que no. Después dijeron que ellos querían hacer una construcción tipo palafito. Nosotros le dijimos que no porque iba a ser un desastre, porque debajo iba a haber un escondite; hoy en día está el desastre que hay, con el

palafito iba a ser peor. Nosotros les dijimos que no queríamos construcciones porque va a ser un elefante blanco eso ahí, y al final en vez de ayudarnos no va a perjudicar, y hoy en día nos ha dado la razón el tiempo.

Así es posible dar cuenta que no hubo una discusión respecto al proyecto a elegir, y que la opinión de la población fue manifestada casi únicamente en la aprobación y rechazo de los proyectos presentados, y no en su confección.

#### **4.1.2 Primera Consulta Ciudadana**

El segundo proceso de participación ciudadana y primer proceso de consulta ciudadana sobre el uso del espacio de la rotonda ocurrió durante los años 2014 y 2016. Las instituciones que estuvieron a cargo de este fueron el SERVIU y la SEREMI de Vivienda y Urbanismo de la Región de los Ríos.

En referencia a la metodología utilizada en este proceso, tampoco existen documentos oficiales que detallen el proceso y sus resultados, sin embargo, fue posible reconstruirlo en base a la amplia información ofrecida por medios locales y por el relato de la comunidad; en referencia

a éste, en primer lugar, se realizó un sondeo de opinión y posteriormente una consulta ciudadana. En el caso del sondeo de opinión, este tuvo lugar en diciembre de 2014, donde se visitó a 288 viviendas aleatorias pertenecientes a ambas poblaciones, consultando acerca de las cosas/actividades que gustaban o no de la rotonda, y sobre la potencial demolición, mantención o sustitución de su infraestructura. Consecuente a los resultados arrojados por el sondeo, en abril de 2015 se realizó una consulta ciudadana mediante votación presencial utilizando dos papeletas que indicaban lo siguiente: (1) “¿Qué destinación debe tener la plaza?” y (2) “¿Qué haría usted en este lugar?”. La difusión de estas actividades se realizó a través de un “puerta a puerta” en donde se informó a parte de la comunidad sobre la realización de la consulta ciudadana, y también con la colocación de afiches en las JJ.VV. y otras instituciones presentes en el sector.

En lo que respecta a los resultados del proceso, en el caso del sondeo de opinión, de un total de 288 personas consultadas, un 73% de estas afirmó que no le gustaba nada de la rotonda, y un 68% estaba a favor de la demolición de los edificios (El Naveghable, 2015b). Posteriormente, en la consulta ciudadana, de un total de 489 participantes, el 89% votó por demoler la rotonda. De esta cifra, un 51% votó en la segunda papeleta por construir una plaza deportiva, un 33% una plaza infantil recreativa, y un 16% una plaza cívica.

Pese a la realización de este proceso, los resultados no se concretaron debido a que no fue posible resolver dos inquietudes planteadas por el Sistema Nacional de Inversiones, encargado de evaluar la incitativa propuesta. Estas observaciones referían a que (1) en relación al espacio público, no se pudo individualizar a la institución responsable de la mantención de la plaza; y (2) en relación a la infraestructura comunitaria, no se pudo informar a la organización responsable de la mantención y operación de la obra, esto según los antecedentes del MINVU (2018).

En lo que respecta a la participación ciudadana, si bien el proceso de sondeo de opinión abarcó un total de 288 personas, y la consulta a 489 habitantes, entrevistados y entrevistadas señalan que el grado de involucramiento que la población tuvo en la decisión final fue más bien simbólico, ya que además de no verse reflejadas sus opiniones en las papeletas de votación, no se concretó la construcción de una nueva rotonda. En referencia a este proceso, un entrevistado comenta lo siguiente:

La del 2016 la encontré un poco extraña, porque era en tiempo de elecciones. Venían las elecciones y armaron el cuento de hacer la consulta ciudadana, el SEREMI vino y empezó a hablar de la consulta ciudadana aquí y allá. Las elecciones eran

municipales, estaba el Carlos Mejías, y mientras se hizo el proceso, a los meses después, apareció como candidato a concejal, pero cosa que fue medio extraño po, fue para darle auge, para que tenga una salida al exterior porque nadie lo conocía. Para juntarle gente. Y en esa consulta votaron. Había dos opciones, las mismas que ahora; derrumbarlo y hacer algo nuevo, o dejarlo así tal cual y arreglarlo. Y bueno, paso sin penas ni glorias. Y como te digo, fue una consulta ciudadana no vinculante, entonces esas consultas no vinculantes o las toman, o no.

Así mismo, las instituciones a cargo tampoco se vincularon con la realidad territorial de ambas poblaciones, ya que su estrategia de trabajo no incluyó reunirse con la comunidad ni discutir en torno a las problemáticas locales. De la misma forma, cabe señalar que las opciones para el reemplazo de la infraestructura fueron propuestas por el SERVIU y SEREMI, y no por la comunidad.

#### **4.1.3 Segunda Consulta Ciudadana**

El tercer proceso de participación ciudadana, y hasta ahora el último, fue una nueva consulta ciudadana, la que contempló la realización de talleres deliberativos y una posterior votación. Este proceso fue realizado

entre octubre de 2021 y abril de 2022. Las instituciones que estuvieron a cargo en esta oportunidad fueron la Municipalidad de Valdivia como mandante del proceso, y el Centro de Emprendizaje de la Universidad Austral de Chile (UACH), que cumplió con el rol de facilitador de éste. A diferencia de los procesos anteriores, en esta ocasión fueron las JJ.VV. n°42 y n°69 de Pablo Neruda y Yáñez Zavala quienes solicitaron directamente a la municipalidad realizar una consulta ciudadana para solucionar las problemáticas relacionadas con la rotonda y decidir su futuro. Es así como la alcaldía adquirió el compromiso de abordar esta situación. Frente a esto, el Departamento de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la municipalidad decide acudir al Centro de Emprendizaje de la UACH en busca de nuevas MDP.

En consecuencia, la metodología utilizada fue de carácter deliberativo y constó de la realización de cuatro talleres sobre NHF, provenientes de la teoría del Desarrollo a Escala Humana. Con ellos se buscó diagnosticar y discutir en torno a los problemas y posibles soluciones para la satisfacción de las necesidades de la población con respecto a la rotonda. Así, durante las dos primeras jornadas de los talleres se confeccionó una matriz diagnóstica o negativa, en donde las personas dieron a conocer las formas en las que la satisfacción de sus necesidades fundamentales se veía impedida y/o perjudicada por la existencia de la rotonda y las actividades realizadas en ella. Posteriormente, en la tercera jornada de trabajo se configuró una matriz utópica o positiva, en la cual se discutió acerca de las situaciones o anhelos que podrían ayudar satisfacer



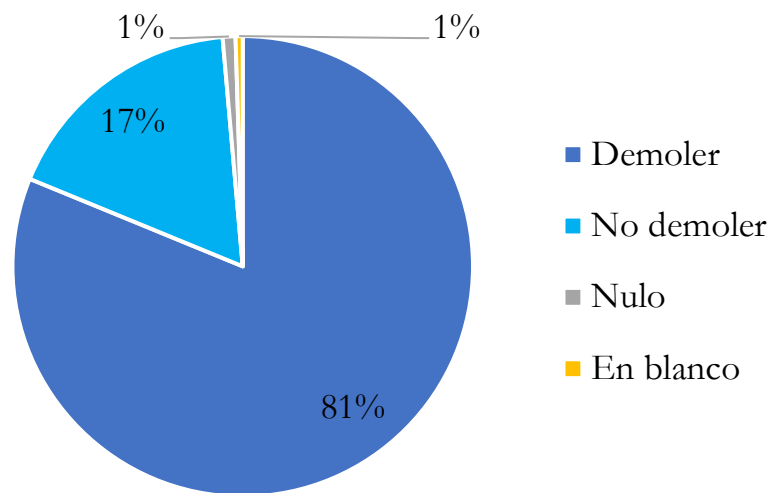
sus necesidades fundamentales en relación a la rotonda. Finalmente, en la cuarta jornada se realizó una matriz puente entre las anteriores, en donde la comunidad creó nexos entre los satisfactores identificados en las matrices negativa y positiva, pudiendo elaborar posibles soluciones para cada tópico y algunas estrategias para resolver las problemáticas planteadas.

Cada jornada tuvo una duración aproximada de cuatro horas. Durante todos los talleres se trabajó en grupos reunidos de manera aleatoria. Paralelamente, se preparó el espacio con cuatro mesas de trabajo en donde los grupos rotaron y discutieron en torno a las necesidades asignadas en cada mesa, pasando por todas ellas. Las jornadas comenzaban con actividades preparadas para que los y las participantes entraran en confianza entre sí y con los moderadores y moderadoras; además, a mitad de jornada se realizaron pausas activas para distender y alimentarse.

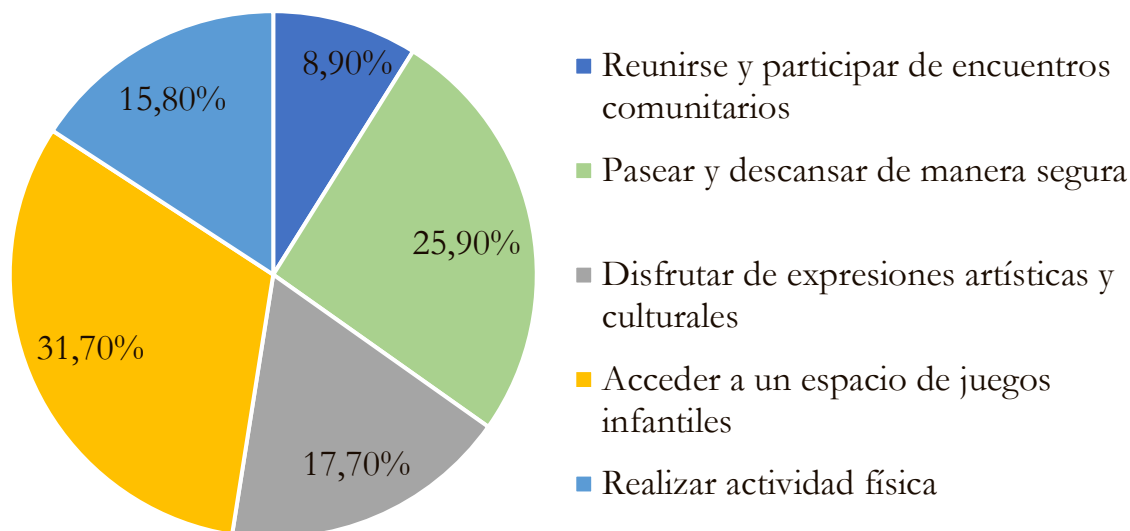
Posteriormente al proceso de los talleres, se realizó una consulta ciudadana mediante votación de dos papeletas confeccionadas en base al diagnóstico, resumen y estrategias obtenidos de los talleres deliberativos. En total, participaron 431 personas, a quienes se les consultó: 1) “Respecto a las estructuras existentes en la Plaza Rotonda ¿Qué cree que se debería hacer con ellas?, y 2) “¿Qué actividades le gustaría hacer en la Plaza de la

Rotonda?” teniendo como resultados los indicados en los siguientes gráficos:

**Figura 1: Respecto a las estructuras existentes en la Plaza Rotonda  
¿Qué cree que se debería hacer con ellas?**



**Figura 2: ¿Qué actividades le gustaría hacer en la Plaza de la Rotonda?**



Tras el proceso de votación, el proyecto fue enviado a licitación por la municipalidad, siendo adjudicado por las empresas Territorial Solutions SPA y Archipelago SPA en octubre de 2022. Estas se encargaron del diseño de la obra, trabajando su arquitectura, paisajismo e ingeniería, en conjunto con la comunidad.

En lo que respecta a la participación de los procesos, participaron alrededor de 40 personas en cada taller de las NHF y 431 votaron en la consulta final. Paralelamente, el proceso de participación previo a la votación incurrió en la deliberación y discusión en torno a las problemáticas presentes en la rotonda y sus posibles soluciones, por lo que el grado de involucramiento de los y las participantes en la toma de

decisión final se vio incrementado en contraste a las experiencias anteriores según la mayoría de entrevistados y entrevistadas. En referencia a esto, una de ellas comenta que:

La consulta que yo viví más a concho fue la que vivimos con la participación de ustedes, que tuvieron una metodología donde íbamos expresando nuestros sentires de acuerdo a una pregunta que se nos daba po, y ahí dábamos a conocer nuestros sentires, porque más que nada era eso lo que manifestábamos ahí en los talleres.

Así mismo, la municipalidad hizo un esfuerzo por rescatar y considerar las apreciaciones e inquietudes de la población expuestas en los talleres, y en base a esto confeccionaron papeletas de votación que, si bien no siguieron la misma línea deliberativa que los talleres de NHF, sí incluyeron las propuestas planteadas por la comunidad.

#### **4.1.4 Comparación entre procesos**

En relación a la primera experiencia de QMB, es posible categorizarla como un proceso de participación ciudadana de nivel consultivo, ya que la ciudadanía tuvo la posibilidad de expresar su opinión y votar por opciones

preestablecidas, pero el poder de toma de decisiones finales siempre estuvo en manos de las autoridades gubernamentales. No existió, por tanto, un espacio significativo para la discusión y deliberación entre residentes, según lo mencionado por los entrevistados y entrevistadas. Si bien se realizaron reuniones informativas y se presentaron opciones de proyecto, la comunidad solo tuvo la oportunidad de rechazar o aceptar opciones preestablecidas, sin un espacio para discutir los detalles y las implicancias de cada proyecto. Adicionalmente, solo se construyó la primera etapa del proyecto elegido, sin una entrega formal a la comunidad y sin explicaciones sobre su abandono. Esto indica que la participación ciudadana se limitó principalmente a la etapa de selección del proyecto y no existió un involucramiento significativo en la implementación y seguimiento de este.

Por otra parte, en lo que respecta a la participación ciudadana de la primera consulta ciudadana, esta también fue de carácter consultivo, ya que, según la información encontrada y mencionada por entrevistadas y entrevistados, se realizó una consulta directa a la ciudadanía sobre sus opiniones y preferencias sobre el uso del espacio de la rotonda, las cuales fueron comunicadas a la entidad a cargo del proceso. Sin embargo, estas preferencias finalmente no fueron tomadas en consideración en la toma de decisión final, ya que no se llevó a cabo el proyecto debido a problemas técnicos e institucionales. Por otra parte, la participación ciudadana del

proceso fue más bien simbólica, ya que tanto el sondeo de opinión como la consulta ciudadana no incluyeron actividades o jornadas deliberativas ni informativas. Las opiniones de la población fueron comunicadas únicamente a través de un voto con opciones preestablecidas, sin tener ningún tipo de retroalimentación por parte de las instituciones a cargo.

En contraste con los anteriores, el último proceso de participación ciudadana se cataloga con un alto nivel de participación ciudadana. Esto se debe a que, en primer lugar, la iniciativa de llevar a cabo la consulta ciudadana partió directamente de las JJ.VV. n°42 y n°69 de Pablo Neruda y Yáñez Zavala, lo que indica que hubo un interés y compromiso por parte de la comunidad en abordar las problemáticas relacionadas con la rotonda y decidir su futuro. En segundo lugar, el proceso contempló la realización de talleres deliberativos que permitieron una discusión profunda y reflexiva entre los y las participantes sobre las necesidades fundamentales de la población en torno a la rotonda, con el objetivo de generar soluciones consensuadas para resolver los problemas identificados. Finalmente, la votación de las papeletas también permitió la participación genuina de la comunidad en la toma de decisiones. Además, la participación ciudadana en esta última experiencia no solo estuvo presente en el diagnóstico, selección, diseño y estrategias del proyecto, sino que también fortaleció el sentido de pertenencia y compromiso de la comunidad con la solución de

los problemas en la rotonda, lo que podría significar un aumento en su capacidad de agencia y empoderamiento.

A pesar de la alta participación ciudadana, la comunicación entre la comunidad y las instituciones a cargo fue limitada. Aunque la comunidad pudo expresar problemas y soluciones para la rotonda, en la fase de votación, las instituciones no discutieron las opciones con la comunidad, sino que las extrajeron únicamente en la información de los talleres, evidenciando una comunicación de flujo unidireccional.

## **4.2 PREGUNTA 2: ¿QUÉ PERCEPCIÓN TIENEN LOS Y LAS PARTICIPANTES DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS RESPECTO A LA UTILIDAD DE LAS METODOLOGÍAS DELIBERATIVAS DE PARTICIPACIÓN (MDP) PARA EL REFORZAMIENTO DE LA CONFIANZA EN LOS PROCESOS DE CONSULTA CIUDADANA, LA GENERACIÓN DE CONSENSOS A ESCALA LOCAL Y EMPODERAMIENTO COLECTIVO DE LA POBLACIÓN SOBRE SU PROPIO TERRITORIO?**

### **4.2.1 Reforzamiento de la confianza en procesos de consulta ciudadana**

La percepción de las personas entrevistadas en relación al reforzamiento de la confianza en el último proceso de consulta ciudadana llevado a cabo mediante una MDP se divide en varios aspectos importantes.

En primer lugar, la mayoría de los y las participantes expresaron sentirse escuchados por las personas encargadas del proceso, lo cual pudo ser verificado debido a que la metodología implicaba plasmar por escrito las ideas y opiniones emitidas durante las discusiones. También destacaron el cumplimiento de pequeños hitos que resumían la información compilada en las matrices negativa, positiva y puente, las cuales posteriormente formaron parte del cuadernillo diagnóstico de la comunidad. Esto fue interpretado por las personas entrevistadas como una señal de que su participación había sido valorada y tomada en cuenta. En relación a esto, uno de los entrevistados, al ser consultado acerca de que tan considerada cree que fue su opinión, comentó:

Yo creo que fue bien considerada. No creyendo que la opinión de cada uno era la más importante, sino porque todos tuvimos la oportunidad de poner en la mesa nuestro sentir respecto a aquello. Entonces es muy valioso que todos los actores, tanto: vecinos, vecinas, los adultos mayores, los jóvenes, los del deporte, los del colegio, todos pudiésemos poner en común cual era nuestra perspectiva de este espacio que nos conflictúa.



Entonces eso yo creo que fue fundamental para que uno se sintiera escuchado, se sintiera que habían recogido el sentir de la comunidad, y eso es muy valioso para los procesos comunitarios porque a final de cuentas toda la gente ve que en el fondo hay un sentido de pertenencia, que “esto es de nosotros, no podemos permitir que este así”, ¿Cómo podemos mejorarlo?

Adicionalmente, se destacó en repetidas ocasiones que el hecho de contar con instituciones externas y ajenas al territorio de la comunidad garantizó una perspectiva neutral sobre las problemáticas presentes en la rotonda. Esto permitió que la propia comunidad pudiera expresar su punto de vista sin prejuicios o connotaciones previas respecto a la situación. Asimismo, se consideró que la capacitación y preparación específica de las personas facilitadoras del proceso contribuyó a generar confianza, ya que demostraron conocimientos sólidos en el área y en la metodología utilizada. Por lo tanto, la institucionalidad y la capacitación del personal también fueron elementos relevantes para generar confianza en el proceso, más allá del tipo de metodología utilizada.

Por último, las personas entrevistadas resaltaron que este último proceso generó mayor confianza en comparación con los anteriores, debido a que las instituciones responsables mostraron una mayor disposición. No solo se limitaron a escuchar a la población, sino que también facilitaron el diálogo entre los participantes, abriendo una

ventana que en instancias anteriores no se había logrado abrir. Esto llevó a que se mencionara en varias ocasiones que el hecho de escuchar a las personas de la comunidad a través de un diálogo moderado aseguró que todas las voces fueran escuchadas.

#### **4.2.2 Generación de consensos a escala local**

En relación a la generación de consensos a nivel local, los entrevistados y entrevistadas, así como la experiencia vivida durante el último proceso participativo, destacaron cinco puntos principales que contribuyeron a su logro.

En primer lugar, se destaca la importancia del planteamiento de opiniones, donde los participantes tuvieron la oportunidad de expresar abiertamente sus puntos de vista y necesidades. Esto creó un espacio propicio para la diversidad de ideas y perspectivas, lo que condujo a la consecución de acuerdos consensuados. Al dar voz a todas las personas involucradas, se fomentó la participación activa y se fortaleció el sentido de pertenencia comunitaria.

En segundo lugar, se enfatiza la práctica de la escucha activa promovida por los facilitadores y facilitadoras. Estos desempeñaron un

papel crucial al garantizar que todos los participantes tuvieran la oportunidad de expresarse y ser escuchados. Se establecieron turnos de palabra, se regularon los tiempos de intervención y se apaciguaron las discusiones improductivas. La práctica de la escucha activa permitió comprender las diferentes perspectivas y fomentó la empatía entre los participantes.

En tercer lugar, se resalta también el rol de la moderación y el respeto que ejercieron los facilitadores y facilitadoras. Su labor consistió en asegurar un ambiente respetuoso y tolerante, moderando las conversaciones y promoviendo un intercambio constructivo de ideas. Esto evitó conflictos y discusiones sin propósito, alentando el respeto por los puntos de vista de todos los participantes y facilitando un diálogo constructivo. En relación a esto, uno de los entrevistados, a momento de ser consultado sobre los momentos de discusión en el último proceso de consulta, mencionó:

Fueron buenos porque, como te decía, uno aprende a escuchar las opiniones que tienes los demás vecinos, y creo que las discusiones siempre llegaron a algo positivo.

En cuarto lugar, se destaca la importancia de la retroalimentación y la deliberación como parte integral de la metodología utilizada. La

metodología incluía explícitamente la generación de consensos, ya que durante la elaboración de la matriz puente se buscó llegar a acuerdos grupales para abordar las necesidades identificadas en la matriz negativa y transformarlas en metas en la matriz positiva. Los participantes tuvieron la oportunidad de escuchar las opiniones de los demás y brindar retroalimentación, lo que permitió construir estrategias colectivas para abordar las problemáticas identificadas a través de la reflexión conjunta.

En resumen, la generación de consensos a nivel local se vio facilitada por el planteamiento de opiniones, la práctica de la escucha activa, la moderación y el respeto de los facilitadores y facilitadoras, así como la retroalimentación y deliberación como parte integral de la metodología utilizada. Estos elementos permitieron construir acuerdos colectivos y estrategias para enfrentar las problemáticas identificadas, fortaleciendo así la participación y la colaboración en la comunidad. En relación a esto, se destaca la siguiente idea comentada por uno de los entrevistados cuando se le consulto por los momentos de discusión del último proceso:

Yo creo que son super importantes porque nos permiten comprender que a lo mejor lo que nosotros queremos con la rotonda es un objetivo y los otros quieren otro, pero si hubo un punto de encuentro que no queremos lo que tenemos, así como esta. Entonces eso, yo creo que es super valioso recoger las

opiniones, diferencias, discusiones, para que podamos llegar a un consenso y decir, bueno, tenemos claro que no tenemos que partir con lo que está hoy día, sino como hacer que sea un espacio valioso.

#### **4.2.3 Empoderamiento colectivo de la población sobre su propio territorio**

En cuanto a la percepción de las MDP por parte de los participantes en la más reciente consulta ciudadana, en términos de empoderamiento colectivo y la capacidad de influir en las acciones de la comunidad, se observa que este aspecto no fue profundamente abordado en las entrevistas. No obstante, se destaca que, en varias ocasiones, entrevistados y entrevistadas mencionaron sentir un fuerte vínculo con la rotonda y un deseo de mejorar el barrio. En algunos casos, expresaron sentirse específicamente empoderados o empoderadas tras el proceso participativo en relación con su entorno. A modo de ejemplo, a momento de ser consultadas acerca de su relación con la rotonda, dos entrevistadas mencionan:

Quizás la rotonda no es tan importante en mi vida diaria, pero después de los talleres me di cuenta de que sí, es algo que me

afecta constantemente, y que, si puedo hacer algo para cambiarlo, hay que hacerlo.

Somos personas. Hemos llegado acá con una expectativa de vida de ir mejorando nuestro barrio, y está bien. A lo mejor venimos de distintos barrios, quizás algunos venían en un barrio de comodidad, pero esos eran nuestros padres, no nosotros. Y tenemos que empatizar con todos los vecinos que vienen llegando, hacer comunidad. Y ahí viene el enfoque, trabajar, dialogar, mejorar, que es lo que nos gusta, como queremos la población, como queremos el barrio, las sedes, como quieren trabajar.

A pesar de esto, ningún entrevistado o entrevistada ahondó en las estrategias y formas para concretar la aspiración de influir en la mejora o reconstrucción de la rotonda. Es relevante señalar que existe un claro interés en trabajar por el barrio, como se evidencia en algunas situaciones compartidas por los y las participantes, como la formación de un comité de pavimentación para la Avenida Circunvalación Sur, integrado por personas de ambas poblaciones, y la instalación de fibra óptica impulsada por un líder comunitario. También se destacan las actividades de las JJ.VV. y el Consejo de Desarrollo Vecinal, como la organización de ollas comunes, El embellecimiento de la rotonda realizado por el Colegio Laura Vicuña, entre

otros ejemplos. Sin embargo, estas iniciativas no se han reflejado plenamente en los procesos participativos relacionados con la rotonda.

En este contexto, se puede observar que la capacidad de agencia y empoderamiento de la población están presentes y en ocasiones han impulsado cambios significativos en la comunidad. Sin embargo, en el caso específico de la rotonda, estas ideas no habían sido especialmente destacadas hasta el último proceso de consulta ciudadana, donde, se manifestó el deseo y anhelo de trabajar en pro de su mejora.

#### **4.3 PREGUNTA 3: ¿CÓMO LAS METODOLOGÍAS DELIBERATIVAS DE PARTICIPACIÓN (MDP) SE APROXIMAN O NO A UN MAYOR ENTENDIMIENTO DE LAS DINÁMICAS LOCALES PRESENTES EN UN TERRITORIO?**

Las MDP, y en específico la metodología de los talleres de las NHF utilizada en el último proceso de consulta, fueron una herramienta fundamental para explorar y comprender las dinámicas locales presentes en las poblaciones Yáñez Zavala y Pablo Neruda.

De tal forma, a través de la inclusión, respeto y tolerancia, se buscó involucrar de manera activa a la ciudadanía en el proceso de toma de

decisiones relacionadas con el futuro de la rotonda, promoviendo el intercambio de ideas, la deliberación y la colaboración entre los y las participantes. Al analizar el cómo esta metodología pudo o no acercarse a un mayor entendimiento de las dinámicas locales, es posible destacar cuatro principales ejes reflejados en este último proceso:

En una primera instancia destaca la participación ciudadana inclusiva, la cual permitió la participación de una amplia gama de actores locales, tanto de manera individual como grupal. Esto contribuyó a una comprensión más completa de las dinámicas del territorio, ya que al involucrar diversos grupos sociales se pudo capturar diferentes perspectivas, experiencias y/o necesidades de una misma realidad o situación, y que al escuchar solo una perspectiva del problema podría haber conllevado a obviar información o caer en la generalización. En este sentido, al trabajar con personas pertenecientes a distintos grupos de la comunidad, fue posible dar cuenta de la diversidad de percepciones que había sobre el uso de la rotonda. Paralelamente, también se pudo advertir algunos problemas entre las organizaciones funcionales y territoriales de las poblaciones, a través de los relatos y sentires que los y las participantes del taller comunicaron en las mesas de trabajo. Esto es relevante para comprender la historia y el funcionamiento del barrio y, sobre todo, a la hora de tratar con las distintas instituciones de este.



En referencia a este eje, cuando se comparó la confianza que hubo en el último proceso en contraste con los anteriores, uno de los entrevistados alude a la inclusión de diversos grupos etarios:

**¿Y qué tan confiable le pareció este último proceso en contraste a los otros?** Muy bueno. Este último fue mejor porque de ahí le fueron diciendo a la gente y preguntándole a la gente que es lo que querían, porque anteriormente no le preguntaban a la gente lo que querían, daban ellos las opciones y acá no, porque se les pregunto a ellos que es lo que querían, tanto juventud, niños adultos y como personas que somos.

En segundo lugar, se encuentra el dialogo y la escucha activa. Estas cualidades de los talleres de las NHF conllevaron a que se fomentara la deliberación y escucha activa entre los y las residentes, lo cual se tradujo en un mayor entendimiento de las preocupaciones, deseos y desafíos locales que tiene la comunidad. En este sentido, se incentivó el intercambio y retroalimentación de ideas y opiniones, generando debates sustantivos y respetuosos, en donde se pudo identificar patrones asociados a la comunidad, tensiones no resueltas entre los y las habitantes y, por sobre todo, áreas de consenso sobre las cuales trabajar.

De manera específica, en este último proceso de consulta, fue posible llegar a consensos a través de, en primer lugar, la identificación de las situaciones o problemas que no permitían la satisfacción de las necesidades fundamentales de la población en la rotonda. Posteriormente, la identificación de las actividades y anhelos que sí la permitirían, y, por último, la construcción conjunta de estrategias y soluciones para lograrlo. Toda esta tarea se desarrolló en torno al dialogo, la reflexión y la discusión de puntos en los que la comunidad estuvo generalmente de acuerdo, abriéndose un espacio de retroalimentación y entendimiento mutuo que conllevo a que los y las pobladoras pudieran “ceder” respecto a algunos temas, empatizar con la situación de algunas personas mayor o menormente afectadas, y priorizar el bienestar de la comunidad por sobre el personal.

En referencia a este punto, dos participantes del último proceso, al ser consultadas acerca de la percepción de este y las cosas que podrían destacar de la metodología utilizada, comentaron:

Lo que me gusto sí, es que me interiorice del malestar que siente la gente del lado. Eso me faltaba conocer. Uno como también lo entiende, es que mucha gente que no vive aquí no tiene idea de lo que pasa, gente que vive en otros lugares ni siquiera saben que existe esta población, entonces no saben de esta realidad.

**¿Qué cosas nuevas usted considera que aprendió después de trabajar en el taller? ¿Aprendió algo nuevo?** Si, se aprende a dialogar, que las mismas personas expresen sus diferencias que tienen entre dirigentes y entre vecinos po, y que no terminen en pelea porque todo dialogo tiene que llegar a un final feliz po. Yo sé que de primera hay frustración, pelea y gritos. Hay de todo, pero dentro de todo ese dialogo no hay para que tomar esa represiva de enojarse con las personas, al contrario, es nuestro punto de pensar y nuestro punto para que la otra persona también se exprese y sacar algo bonito de ahí po, lo bueno o lo malo. Eso pienso.

En tercer lugar, se distingue también la identificación de problemas a través del autodiagnóstico y relato de la comunidad. En este sentido, los talleres permitieron que los y las participantes compartieran sus experiencias cotidianas y señalaran los problemas específicos de su territorio. Esta información detallada ayudó a comprender mejor las dinámicas subyacentes que influyen en la vida diaria de la comunidad, proporcionando además datos de primera fuente que pudieron ser investigados de manera más profunda, una vez ya conocidos.

Por una parte, el autodiagnóstico de los problemas de la comunidad fue una herramienta que permitió la visibilización de situaciones o

conductas que estaban siendo normalizadas y que en la realidad eran un problema latente. En este sentido, al conversar sobre dichas situaciones, fue posible que los y las pobladoras las problematizaran y tomaran la iniciativa y control de posibles soluciones. Un ejemplo de esto son las personas que pernoctan en la rotonda. En una primera instancia, según los relatos de los y las pobladoras, se pensaba colectivamente que quienes acampaban en la rotonda eran indigentes y personas sin vivienda. Con posterioridad, a medida que se generó discusión en torno a esto, la comunidad problematizó la situación y dio cuenta de que algunas de esas personas si tenían vivienda y que, además, en algunos casos sufrían de enfermedades como el alcoholismo y la drogodependencia. Frente a esto la comunidad tomó conciencia sobre su realidad y algunas personas sugirieron tener espacios para grupos de ayuda y rehabilitación en el nuevo proyecto de rotonda. Paralelamente, cuestionaron si el reconstruir una nueva rotonda eliminaría el problema de la pernoctación, ante este cuestionamiento reflexionaron en torno a posibles soluciones como, por ejemplo, no tener techos que se proyecten por fuera de los futuros edificios para evitar brindar cobijo ante la lluvia o el frío.

Desde otra perspectiva, el autodiagnóstico también fortaleció la capacidad de agencia de la población, generando empoderamiento colectivo y conciencia en la comunidad sobre sus propios problemas, virtudes, y por, sobre todo, la posibilidad de cambiar su realidad para una

mejor calidad de vida. En relación a esto, durante los talleres gran parte de los y las participantes propusieron ideas que involucraban la autogestión, demostrando estar dispuestos y dispuestas a trabajar de manera colectiva para mejorar la rotonda y su calidad de vida. Algunas de estas ideas fueron la radio comunitaria, en donde los y las mismas pobladoras estarían encargados de la locución, y los talleres de oficios impartidos por los y las vecinas con talento para la carpintería, talabartería, repostería, textilería, entre otras actividades.

A modo ilustrativo de los puntos de la identificación de problemas y empoderamiento a través del autodiagnóstico, una de las entrevistadas comenta que, si bien ya había advertido el problema del individualismo en la comunidad, fue a través del taller que se vio de manera más clara ante los ojos de los vecinos. En este sentido, ella manifiesta su descontento con el individualismo de la comunidad, y a partir de la identificación de esto hace alusión al trabajo colectivo:

**¿Entonces usted, después del último taller, se dio cuenta de algunas realidades que antes no?** No es que no me haya dado cuenta. Es que uno, cuando a ti te preguntan., por ejemplo, yo le dije a una vecina “Paola, vamos a tal y tal cosa” y me dice, “¿para qué si a mí no me molesta?”. Entonces el individualismo de las personas también te daña, porque si nosotros fuéramos más

unidos aquí en la población no habríamos esperado a que recién ahora esté funcionando esto, habríamos visto que eso quedo tirado y hubiéramos organizado, hubiéramos ido a hacer alguna protesta, no se po, algo. Porque aquí en Chile nada funciona si es que no se hace una protesta, entonces aquí cada uno. Si yo estoy bien, no me interesa como está el del al lado.

Por último, destaca también la colaboración de la comunidad y la co-creación de soluciones, estrategias y proyectos para solucionar los problemas identificados en el barrio. En este sentido, la metodología utilizada en el último proceso mostró una fuerte conexión con la realidad territorial ya que, gran parte del trabajo realizado recayó en manos de los y las participantes del proceso, lo cual permitió la captación de las particularidades del barrio.

A diferencia de lo procesos de participativos anteriores, en el realizado más recientemente fue la ciudadanía la que deliberó en torno a los problemas locales, colaborando con los facilitadores y facilitadoras quienes se abstuvieron solo a realizar intervenciones para moderar y guiar la conversación. De esta forma, se generó un desahogo de los sentires de la comunidad, traduciéndose en un aumento de la confianza en el proceso participativo y con los moderadores y moderadoras.

Por otra parte, en referencia a la co-creación de soluciones, el último proceso posibilitó que estas fueran propuestas por la comunidad, asegurando su adaptabilidad al contexto territorial. De esta manera, al proponer estrategias, proyectos y soluciones desde su propia perspectiva, la comunidad, conjunto al trabajo y criterio de las instituciones responsables, logró proponer soluciones que potencialmente fueran más viables y estuvieran mejor adaptadas al contexto del barrio, en contraste a experiencias anteriores en donde las soluciones fueron confeccionadas solo por las instituciones a cargo. Algunos ejemplos de esto fue lo comentado por los y las participantes del proceso de consulta quienes manifestaron que, ante un posible nuevo proyecto de rotonda, no querían bancas de metal o madera, sino de cemento, ya que, en experiencias anteriores y plazas aledañas, estas eran robadas o dañadas por algunos grupos del barrio. Paralelamente mencionaban la importancia de la iluminación y la visibilidad ya que, frente a las situaciones de narcotráfico y delincuencia, tener una buena iluminación y visión contribuirían a la disminución de estas. De la misma forma, comunicaron que la demolición de las infraestructuras de la rotonda conllevaría a la pérdida de los espacios en los que algunos grupos de la comunidad realizaban actividades culturales, deportivas y religiosas, por lo que sugerían que cualquier nuevo proyecto a construir, debería contemplar espacios para realizar deporte y salones para actividades culturales y religiosas.

De esta forma, a través de la comparación del último proceso realizado con los dos anteriores, dos participantes mencionaron el punto de la colaboración y co-creación de soluciones. Frente a esto señalaron su malestar con los procesos anteriores y las intenciones que tenían de participar en la búsqueda de soluciones:

Es que no podría compararlo (el último proceso en contraste a los dos anteriores) porque nunca se habían hecho las cosas así. La primera consulta que se ha hecho a los vecinos con este tipo de talleres es esta, nada se había hecho con una consulta. Primera consulta sería que hace la municipalidad porque todo lo demás ha sido impuesto. Todo lo demás se planificaba entre cuatro paredes, en Santiago y lo venían a imponer a la población.

**¿Qué le pareció generar soluciones a partir de esas discusiones?** Me parece fantástico, que fue lo que nosotros obligamos al Quiero Mi Barrio a hacer y que al final, no funciona, porque no consideraron las ideas de los vecinos y se les impuso lo que ellos querían.

En síntesis, las MDP, específicamente la utilizada en el último proceso de consulta de la rotonda, conllevaron un mayor entendimiento de las



dinámicas locales en el territorio ya que se implementaron de manera inclusiva, promoviendo el diálogo constructivo y fomentando la colaboración activa a través de los cuatro ejes mencionados anteriormente: participación inclusiva, identificación de problemas a través del autodiagnóstico, dialogo y escucha activa, y colaboración y co-creación de soluciones. Sin embargo, la efectividad de este proceso y la de los procesos de participación ciudadana en su generalidad, también dependen otros factores ajenos a la metodología utilizada y la manera en que es aplicada. Esto será discutido en la siguiente sección.

## **CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN SOBRE LAS METODOLOGÍAS DELIBERATIVAS DE PARTICIPACIÓN (MDP) Y EL TALLER DE LAS NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES (NHF) REALIZADO EN EL ÚLTIMO PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **5.1 REPRESENTATIVIDAD Y PARTICIPACIÓN**

Las MDP, y particularmente los Talleres de las NHF, tienen como objetivo involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y resolver problemas locales a través de la deliberación. Sin embargo, al igual que otras formas de participación, éstos presentan restricciones y sesgos que se vinculan principalmente con la representatividad, participación y escala en la que se llevan a cabo. A continuación, se presentarán los principales límites que se identificaron en la aplicación de la metodología de los Talleres de las NHF en el último proceso de consulta sobre el uso de la plaza Rotonda Yáñez Zavala.

En primer lugar, uno de los cuestionamientos más destacados hacia las MDP, evidenciado en el taller de las NHF, es la limitación de la representatividad. Este límite hace referencia a la dificultad de lograr una

representación completa y equitativa de la diversidad de la población en los procesos participativos. A pesar de que los talleres estuvieron abiertos a todos los grupos y personas interesadas en participar en el último proceso, no todos los segmentos de la población involucrada estuvieron presentes. Como resultado, es posible que las decisiones tomadas no hayan tenido en cuenta todas las voces y perspectivas de la comunidad en relación con el uso de la Plaza Rotonda.

En este contexto, la escala a la que opera el Taller de las NHF tiende a ser más limitada en comparación con enfoques como las encuestas en línea o los sondeos de opinión, que alcanzan un mayor grado de representatividad al trabajar con muestras más heterogéneas. Esto se debe a que las MDP demandan más recursos, como tiempo, espacio y facilitación. Por un lado, los participantes dedican tiempo a asistir a múltiples sesiones de trabajo. En el caso de este estudio, se realizaron cuatro jornadas de cuatro horas cada una. Por otro lado, se requiere de un espacio adecuado para la reflexión y la deliberación entre los participantes, como es el caso del Colegio Laura Vicuña. Además, se necesita facilitación de personas capacitadas en la metodología, para garantizar la neutralidad en la deliberación y el conocimiento en la moderación de los talleres, como lo hizo el Centro de Emprendizaje de la UACH. Estos factores limitan la escala, y, por ende, la cantidad de participantes de la metodología, y la cantidad de personas que pueden ser representadas. Sin embargo, esta limitación se

compensa con la profundidad y el detalle que la metodología ofrece para abordar la participación individual.

En este contexto, emerge la relevancia del concepto de "participación genuina" propuesto por Arnstein (1969). Este término refiere al nivel de participación en el que la ciudadanía tiene un poder significativo para influir en las decisiones y acciones que impactan sus vidas. Este nivel de participación va más allá de la simple consulta o información proporcionada por las autoridades. La participación genuina implica que la ciudadanía pueda colaborar, co-decidir y contribuir activamente en la formulación de políticas y proyectos que afectan su entorno. En este sentido, los talleres de las NHF realizados corresponderían a una muestra de participación genuina.

En contraposición, existe el concepto de "participación simbólica", el cual refiere a un nivel de participación en que la ciudadanía no tiene un impacto real en las decisiones o dirección de políticas y proyectos que les involucra. En lugar de empoderar a la comunidad, las autoridades pueden utilizar la participación simbólica para dar la impresión de que las opiniones son consideradas, sin incorporarlas efectivamente en acciones concretas (Arnstein, 1969). Comúnmente estas prácticas son utilizadas por gobiernos autoritarios para validar su propia existencia y gestión (Diamond, 2004). Un ejemplo de esto es el plebiscito de 1980 realizado en

Chile por el General Augusto Pinochet, quien sometió a voto popular una nueva constitución en reemplazo de la de 1925, sin contar con registros electorales y bajo el amedrentamiento y coerción de la población simpatizante a la oposición de su régimen dictatorial que, para ese entonces, ya llevaba siete años en el poder. Si bien la mayoría de los votos aprobó dicha constitución, asumiendo a Augusto Pinochet como presidente de Chile, años más tarde, ex agentes de la Dirección de Inteligencia Nacional (DINA) reconocieron públicamente haber votado a favor de la nueva constitución en más de una ocasión en distintos recintos electorales, aprovechando la falta de registros electorales que habían sido eliminados previamente al proceso (La Tercera, 2012). De la misma forma, el régimen de Nicolas Maduro en Venezuela realizó una elección presidencial en 2018, en busca de su reelección, la cual estuvo sujeta a diversos cuestionamientos y acusaciones de fraude debido a la falta de legitimidad y transparencia del proceso, ya que sufragó menos del 50% de la población, se inhabilitó a los principales candidatos de la oposición, y no se permitió la observación internacional de las elecciones (Pérez, 2023).

Bajo esta misma lógica, los primeros dos procesos de participación en la rotunda corresponderían a participaciones simbólicas, ya que, de acuerdo a este marco, responderían a la lógica consultiva de escuchar y consultar para luego diagnosticar y decidir, mas no existe un involucramiento real de la ciudadanía en el futuro y en la decisión de los

proyectos (Montecinos, 2007). Si bien, ambas experiencias no se desenvuelven bajo un contexto político autoritario como los ejemplos mencionados anteriormente, los procesos no fueron verdaderamente considerados y fueron utilizados para democratizar simbólicamente las decisiones tomadas.

La limitación en la representatividad de la última experiencia de participación en la rotonda está directamente relacionada con el nivel de participación que ofrece el Taller de las NHF. Es cierto que la asistencia fue limitada en relación a experiencias anteriores, con aproximadamente una participación de 40 personas por jornada. Sin embargo, esta tuvo un carácter genuino, según lo establecido por Arnstein (1969), permitiendo un análisis profundo de las percepciones y preocupaciones de la comunidad. Esto empoderó a la ciudadanía y reconoció a las y los pobladores como actores fundamentales en las decisiones sobre el uso futuro de la rotonda.

En síntesis, es común asociar la representatividad de los procesos participativos con la cantidad de participantes, pero se debe considerar también la profundidad y legitimidad de la participación. Comparando los tres procesos participativos en las poblaciones Yáñez Zavala y Pablo Neruda, a pesar de que el segundo fue el que abarcó la mayor cantidad de personas (aproximadamente 480 habitantes), es el último el que muestra

una mayor participación al permitir un mayor involucramiento de la población, dado el grado de compromiso tanto de la ciudadanía como de las instituciones a cargo, y debido a la profundidad con la que se abordaron los distintos problemas asociados a la rotonda. Paralelamente, el proceso de QMB y la primera consulta ciudadana se caracterizaron por tener una participación simbólica, ya que solo se involucró a la población en la votación de proyectos, mas no en la confección de estos ni en la deliberación en torno a los problemas asociados a la rotonda. En añadidura, ninguno de los dos procesos concretó a cabalidad lo establecido por la ciudadanía, ya que, como se mencionó anteriormente, el proyecto original de QMB solo se construyó hasta la primera etapa, y la decisión de 2014 de demoler la rotonda y construir nuevas infraestructuras no se llevaron a cabo debido a problemas técnicos e institucionales.

Bajo esta idea, cuando se mide la representatividad a través de la cuantificación de participantes, se puede estar aludiendo a una lógica clientelar o estratégica de la participación ciudadana. Por el contrario, cuando la representación es analizada desde la calidad y profundidad de la participación de las personas, se hace énfasis en la incorporación genuina de la ciudadanía en la toma de decisiones y la gestión de asuntos públicos.

## **5.2 CONTEXTO POLÍTICO E INSTITUCIONAL**

En relación al contexto político e institucional bajo el cual se desarrolló el último proceso de participación ciudadana, es importante señalar que, en contraste con los dos procesos anteriores, este se llevó a cabo bajo un marco político que propició la realización del taller. De acuerdo con lo señalado por Montecinos y Col. (2020), a partir de la promulgación de la Ley 20.500 en el año 2011 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, las alcaldías y gobiernos municipales, han adquirido nuevas herramientas y canales para desarrollar la gobernanza. Esto ha significado una colaboración más estrecha entre las comunidades y territorios con sus gobiernos locales en procesos de participación ciudadana, permitiendo así la co-creación de procesos participativos originados desde y para el ámbito local, y trabajados conjunto a los gobiernos locales, promoviendo así un mayor grado de incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Bajo esta misma línea, los autores desarrollan la idea de que, con el transcurso del tiempo, desde la nula participación ciudadana que caracterizó a la dictadura cívico-militar en Chile, hasta la actualidad, los territorios y sus habitantes ya no están conformes con ser simplemente receptores pasivos de políticas, estrategias y proyectos emanados desde un nivel central. Ya no es suficiente que los espacios de participación sean de naturaleza consultiva, como lo fue el caso de QMB y la primera consulta ciudadana. Ahora se aspira a que la ciudadanía tenga un papel decisivo,



siendo un actor garante de un cambio sustancial en la relación entre el gobierno local y la sociedad civil. El ciudadano ya no se limita a ser un mero receptor de oportunidades de participación, sino que se convierte en un defensor activo de estos espacios, independientemente de la voluntad o decisión del gobernante de abrirlos, suprimirlos o restringirlos.

De la misma forma, Pressacco y Rivera (2015) hacen referencia a que, si bien desde el retorno a la democracia hasta aproximadamente el año 2000 la cuestión principal era el cómo garantizar la democracia, en la actualidad la pregunta se centra en cómo mejorar su calidad. En consonancia con esto, la ciudadanía critica cada vez más su papel en la gestión de políticas, estrategias y proyectos, así como el desempeño de sus representantes y gobiernos locales en relación con sus propios deseos, necesidades y carencias. Esto conduce a un llamado por un mayor protagonismo de la sociedad civil en los asuntos públicos, y, por ende, en la co-creación de espacios y prácticas que fomenten una participación ciudadana legítima.

Esto se vio reflejado a través de los tres procesos de participación ciudadana realizados en la rotonda, ya que, en una primera instancia en 2009, las intenciones de mejorar la rotonda se originaron desde el nivel central por parte del MINVU, a través del Programa QMB, sin que la población lo solicitara. Con posterioridad, dada la manifestación del descontento de las poblaciones, la SEREMI de Vivienda y Urbanismo de la

Región de Los Ríos, decide hacerse cargo del primer proceso de participación de carácter consultivo. Finalmente, la ciudadanía, ante el evidente abandono del proyecto y el olvido de las instituciones gubernamentales, deciden manifestar su descontento directamente con el gobierno local, en este caso la Ilustre Municipalidad de Valdivia; institución que asume el desafío de trabajar conjunto a las poblaciones en el diagnóstico del problema y la co-creación de soluciones, con la intención de continuar el trabajo con la comunidad una vez ya decidido el proyecto.

En este sentido, es posible observar la existencia de un gradiente en el involucramiento que las poblaciones exigieron y tuvieron en la toma de decisiones y gestión de asuntos públicos relacionados con la rotonda, y también en la escala o nivel gubernamental en que las tres instituciones que estuvieron a cargo de cada proceso trabajaron.

En relación a esto, es posible observar que el trabajo realizado por QMB (2009) fue efectuado directamente desde el MINVU, institución central que trabaja a escala nacional. Las características de este proceso no permitieron que la ciudadanía tenga un grado significativo de involucramiento con la decisión final del proyecto, así mismo, esta tampoco demostró exigencias ni motivación de querer mejorar la rotonda antes de que se les fuera propuesto por el MINVU. Si bien se realizaron reuniones periódicas con la población en el momento de elegir los proyectos que el

ministerio postuló para su mejoramiento, lo cierto es que estas fueron principalmente informativas y consultivas. Vale mencionar que, ante la elección del proyecto a construir, la población fue escuchada en cuanto a las apreciaciones que tenían respecto a los proyectos, mas no fue considerada en el diseño de las alternativas.

En segundo lugar, el primer proceso de consulta ciudadana (2014) fue realizado por la SEREMI de Vivienda y Urbanismo, institución que trabaja a escala regional. Dadas las características del proceso de consulta, el grado de involucramiento que la población tuvo con respecto a la decisión final fue incluso menor en relación al anterior, ya que, en esta oportunidad, no hubo instancias de reunión en donde se pudiera profundizar en torno a las percepciones y sentires de la ciudadanía con respecto a la rotonda y las alternativas de construcción. Además, debido a que la participación solo se manifestó a través de votos en el sondeo de opinión y posterior consulta, comprendió solo un carácter simbólico e instrumental. Paralelamente, a diferencia del proceso anterior, en este caso la comunidad si demostró interés en querer solucionar el problema y exigió soluciones ante sus representantes a treves de una reunión solicitada por el Consejo de Desarrollo Vecinal, la que se llevó a cabo en 2011. Esa reunión contó con un equipo de la SEREMI de Vivienda y Urbanismo de la región y con el entonces diputado del distrito N°53 por la región de Los Ríos, Alfonso De Urresti, quien solicitó en la cámara de

diputados y diputadas oficiar a la entonces ministra de Vivienda y Urbanismo por la no conclusión del proyecto, y terminar con la construcción de este. (Cámara de Diputados, 2011).

Por último, el segundo proceso de consulta ciudadana (2021) fue realizado por la Ilustre Municipalidad de Valdivia, institución que actúa a nivel local y, a diferencia de los casos anteriores, encargó el proceso a la UACH, también institución de carácter local. Dadas las características del proceso, el grado de involucramiento de la población en la decisión final del proceso fue significativamente mayor al de los dos procesos anteriores. Esto se debe a que la convocatoria, estructura y dinámica de la consulta permitió la deliberación en torno a las percepciones y sentires que la comunidad tenía con respecto al uso de la rotonda, y fue aplicada tanto en el diagnóstico del problema como en la creación de soluciones para este. Paralelamente, en esta oportunidad fueron las propias dirigencias quienes reunieron firmas para el mejoramiento de la rotonda, las cuales presentaron ante la alcaldía, exigiendo la solución del problema y además manifestando su compromiso y motivación por ser parte del proceso.

De esta manera es posible notar un incremento en la voluntad y motivación de la población a involucrarse en la toma de decisiones de sus territorios y ser actores garantes de cambio entre los doce años que separan al primer proceso del último. En el caso de QMB, la ciudadanía no

solicitó la mejora de la rotonda, y en añadidura, en una primera instancia no estaba de acuerdo con la intervención; en el caso de la última consulta, fue la comunidad quien exigió soluciones al municipio para los problemas asociados a la rotonda.

De la misma forma, las instituciones gubernamentales que estuvieron cargo de los procesos transitron desde una jurisdicción nacional en el caso del MINVU, hasta una local, en el caso de la Municipalidad de Valdivia, incluyendo en el último proceso a otras instituciones locales como la UACH y el Colegio Laura Vicuña, y trabajando en conjunto con las dirigencias de ambas poblaciones. Se demostró así que, desde la institucionalidad, la tendencia es a un acercamiento a la concepción del espacio local como actor político dentro de la gestión de asuntos públicos.

Por otra parte, según lo mencionado por Montecinos, y col. (2020), dentro de los factores que influyen en la implementación de los distintos mecanismos de participación ciudadana se encuentra la disposición que tienen las alcaldías a trabajar conjunto a la sociedad civil y abrir espacios para colaboración en la gestión de asuntos públicos y toma de decisiones. En el caso del último proceso de consulta, la postura de la municipalidad y alcaldía de Valdivia fue siempre abierta y precursora a la participación

ciudadana y el desarrollo local. En referencia a esto, una delegada municipal que estuvo presente en los talleres de las NHF comenta:

Nuestro rol municipal es, por un lado, tratar de lograr la mayoría de las actividades con el sello administrativo de la alcaldesa, que es la participación ciudadana, desarrollo sustentable, desarrollo equitativo, fortalecimiento comunitario, entonces tratamos siempre de involucrar todo eso. Yo creo que ese fue, en particular, nuestro rol. Tratar de solucionar un conflicto socio geográfico e involucrar estas instituciones claves.

En este sentido, cabe destacar que la postura tomada por la municipalidad ante la participación ciudadana y la colaboración con la sociedad civil promovió la capacidad de agencia de la comunidad, facilitando el último proceso de consulta, pero sin tomar el protagonismo en su realización.

## **5.3 FACTORES TERRITORIALES Y CONDICIONANTES SOCIALES**

### **5.3.1 Instituciones locales y dinámicas territoriales**

La comunidad se encuentra respaldada por una diversa red de instituciones y grupos que desempeñan funciones en la comunicación y la toma de decisiones locales. Entre ellas destacan el Colegio Laura Vicuña,

las JJ.VV. n°42 y n°69 de las poblaciones Pablo Neruda y Yáñez Zavala, respectivamente, el Consejo de Desarrollo Vecinal, el Comité de Vivienda, la Parroquia Santos Juan y Pedro y el Club Deportivo Chorrillos, entre otros.

Estas instituciones ofrecen a la comunidad vínculos tanto a nivel individual como grupal, permitiendo interacciones relacionadas con la cultura, el deporte y la religión, realizando actividades como eventos religiosos, actividades deportivas, ollas comunes y agrupaciones folclóricas. Sin embargo, a pesar de la valiosa contribución que hacen a la comunidad, existen conflictos entre las JJ.VV. y el Consejo de Desarrollo Vecinal. Esta rivalidad deriva de la falta de legitimidad del Consejo, el cual, teóricamente, debía disolverse tras la conclusión del programa QMB pero que, al no concluirse el proyecto, el municipio le otorgó un comodato sobre el lugar y las infraestructuras construidas.

En respuesta a esta situación, las JJ.VV. experimentaron una sensación de falta de consideración, al percibir que sus organizaciones eran las más apropiadas para la gestión del recinto. Con el transcurso del tiempo, esta discrepancia generó desacuerdos y desconfianza entre las instituciones y liderazgos del barrio, dando lugar a la polarización y al escepticismo de la población en relación con las acciones del Consejo de Desarrollo Vecinal. Este último fue objeto de acusaciones de arbitrariedad al facilitar el espacio, ya que a algunas agrupaciones se les denegaba su uso

mientras que a otras se les permitía periódicamente. En este contexto, una porción de la población respalda la administración de la rotonda por parte del Consejo, argumentando que se facilita a grupos religiosos y agrupaciones musicales. Por otro lado, otra fracción se opone a dicha gestión, alineándose con la posición negativa de las JJ.VV., quienes han experimentado discriminación por parte del consejo en sus solicitudes de uso del espacio y han visto afectados sus intereses por las actividades para las cuales se facilita dicho recinto.

Esta rivalidad se vio incrementada en el último proceso de consulta ciudadana, ya que fueron las JJ.VV. quienes solicitaron al municipio su realización, sin incluir al Consejo de Desarrollo Vecinal, a pesar de tener el comodato del lugar. Frente a esta situación, parte de la población se mostró escéptica ante el proceso y decidió no participar. En añadidura, el Consejo decidió realizar un evento musical ligado al género Hip-Hop durante algunos talleres, lo cual generó un entorpecimiento del trabajo realizado, pues no permitía que las personas dentro del gimnasio se escucharan correctamente y se concentraran en el trabajo realizado.

### **5.3.2 Desconfianza hacia la consulta ciudadana e instituciones gubernamentales**

Dadas las experiencias anteriores de 2009 y 2014, la comunidad no mostró entusiasmo por la realización de una nueva consulta ciudadana.



Más bien, la postura de ambas poblaciones era de rechazo a la intervención gubernamental en la comunidad, a excepción de las dirigencias. Si bien existía la opinión generalizada de que el Estado debía remediar el deterioro de la rotonda y hacerse cargo de los problemas relacionados a ella, paralelamente existía desconfianza y rechazo a las instituciones gubernamentales, debido al abandono del primer proyecto y a la inconclusión de la primera consulta ciudadana.

En relación a esto, fue difícil comenzar el trabajo con la comunidad debido a la percepción negativa que la comunidad tenía de la municipalidad y de otras instituciones gubernamentales. De esta manera, los primeros comentarios e ideas planteadas en las mesas de trabajo guardaban relación con un sentir generalizado de abandono y discriminación por parte del Estado hacia las poblaciones, llegando a sospechar incluso que uno de los procesos anteriores habría sido realizado con fines políticos de captación de votantes. En relación a este punto, una de las entrevistadas comenta lo siguiente:

**¿Cómo salió de este último proceso?** Yo estoy con la esperanza de que esto llegue a un buen puerto, pero no quiero llegar a saber que el día de mañana esto no llegó a nada, porque me daría mucha pena que esto se prestara para sentirse utilizado, una vez más.

**¿La vez anterior se sintió así?** Claro, pues, hija. Cuántas promesas nos han venido a hacer, para empezar con la promesa original de hacer algo hermoso que nos entregaron hecho un desastre, y al final, nunca lo entregaron. Tuvieron que empezarlo así nomás, entonces ni siquiera se concretó. Eso es como si se burlaran de nosotros, porque somos una población considerada de bajo nivel social, y siempre tenemos que recibir lo último. Eso es lo triste, y no se dan cuenta de que hoy en día no es tan así.

Nosotros llegamos siendo pobres aquí, no teníamos piso, solo teníamos cemento. Con esfuerzo, logramos todo lo que tenemos, ¿me entiende? Aquí nadie nos regaló nada, fue puro esfuerzo. Entonces, que además se burlen de venir aquí a sacarse la foto con uno y después decir que nos van a hacer esto y lo otro, y no hacen nada. Eso es lo que al poblador le duele.

De la misma forma, otra de las entrevistadas, escéptica ante el último proceso de consulta, comentó en referencia a la municipalidad:

Al final, yo creo que hacen las consultas, pero ellos ya tienen visto qué van a hacer, porque la misma municipalidad se

encarga de, por así decirlo, informar a la gente de que es lo mejor para ellos en realidad, no para nosotros.

Por el otro lado, también había quienes desconfiaban de los conductos y procesos institucionales posteriores a las consultas ciudadanas. Este punto se relaciona con las experiencias de los dos primeros procesos de participación ciudadana, en los cuales, a pesar de que las metodologías de consulta se hayan llevado a cabo y llegaran a una conclusión, fueron los procesos posteriores los cuales no permitieron el avance o realización de los proyectos y decisiones tomadas. De esta manera, uno de los entrevistados comenta:

El taller no tiene nada que ver con mi desesperanza. El taller estuvo muy bueno; lo recepcioné muy bien. Mi desconfianza radica, más que nada, en el futuro y en cómo uno recibe las actitudes del sector público y las instituciones. Entonces, cuando dicen que las instituciones funcionan... eso, hasta que no lo vea, no lo voy a creer. Porque las instituciones dejan mucho que desear, y cada día te lo demuestran. El tema es que nosotros ya cumplimos con todo, pero después, más arriba, vienen procesos que se pueden estancar.

En resumen, la desconfianza de la ciudadanía se enfocó en dos ejes principales que surgieron de experiencias previas. En primer lugar, se manifestó desconfianza hacia las instituciones gubernamentales debido al abandono de obras y a la discriminación de las poblaciones. Esto se atribuye a la realización de promesas y proyectos que no se han concluido, sin proporcionar explicaciones claras al respecto. En segundo lugar, la desconfianza se origina en el proceso regular e institucionalizado de las consultas ciudadanas. La demora y la posibilidad de que, con el tiempo, se deje de otorgar relevancia a estas consultas generan escepticismo. Además, existe la preocupación de que se retrase o se rechacen presupuestos y otras solicitudes durante el curso de dichos procedimientos.

### **5.3.3 Integración de actores locales como facilitadores neutrales**

En última instancia, la inclusión de actores locales, tales como la UACH, el Colegio Laura Vicuña, Telefónica del Sur, y otras organizaciones, desempeñó un papel crucial en la generación de confianza en el proceso al asumir la función de facilitadores neutrales.

Según lo establecido por Boesten (2021), las metodologías que emplean facilitadores neutrales incorporan esta figura con el propósito de que sean percibidos como una tercera parte imparcial, sin vinculación alguna con las partes involucradas en el problema. Se espera que este

facilitador sea neutral en contenido, es decir, que no contribuya a las discusiones y dinámicas de la metodología, al no tener interés en sus resultados y al mantener una distancia simétrica de todas las partes del proceso. En el caso de estudio, el Centro de Emprendizaje no tenía relación con la municipalidad ni con la comunidad antes de la realización del último proceso.

Por otra parte, los beneficios de la inclusión de este actor en la participación ciudadana radican en que inspira confianza en la imparcialidad del facilitador hacia todas las partes, aporta una perspectiva "fresca" a la situación, posee experiencia en el proceso y garantiza que los resultados beneficien por igual a todas las partes. En este sentido, carece de interés en el resultado más allá de la conclusión del proceso, asegurando así la imparcialidad tanto en el proceso como en el contenido. La incorporación del Centro de Emprendizaje de la UACH contribuyó a certificar la neutralidad y evitó el rechazo inmediato por parte de la comunidad.

A pesar de la inicial hostilidad hacia el proceso, la comunidad se mostró más receptiva al participar en talleres a medida que transcurrían las horas. Esto se relaciona estrechamente con lo señalado por la Fundación Cambio Democrático (2004), quien destaca que la utilización de facilitadores neutrales disminuye la resistencia a la comunicación y al

diálogo entre las partes, así como en los propios procesos. Este fenómeno se ilustra claramente con la presencia del Centro de Emprendizaje de la UACh, mencionado por entrevistados y entrevistadas, quienes destacaron que la participación de la universidad generó confianza. En relación a esto, al ser consultada acerca de la confiabilidad del último proceso, una de las entrevistadas comenta:

Totalmente confiable, po. Como te vuelvo a insistir, a mí me dio confianza el solo hecho de ser personas idóneas que están estudiando una carrera que tiene que ver con ese tipo de problema. Entonces, eso me dio una confianza enorme. Que no haya sido la alcaldesa la que trajo su gente, sino que ella le dio a otra institución, nada que ver con nosotros, para que se formen un criterio amplio y de acuerdo a lo que ellos ven, no de acuerdo a lo que sabían. Entonces, eso le da credibilidad.

La intervención de la municipalidad a través de instituciones locales proporcionó credibilidad y transparencia al proceso, al desvincularlo de posibles diálogos tendenciosos y de las cargas emocionales asociadas con gobiernos municipales anteriores. Así, se garantizó el éxito del proceso al ser un encargo delegado con expectativas de resultados concretos.

En resumen, a pesar de los desafíos y la desconfianza inicial enfrentados por la comunidad, la inclusión de actores externos y la participación de instituciones locales contribuyeron a modificar la percepción y generar confianza en el más reciente proceso participativo.

## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIÓN**

Durante los últimos doce años, las poblaciones Eduardo Yáñez Zavala y Pablo Neruda en Valdivia han experimentado tres procesos de participación ciudadana relacionados con el uso del espacio de la Plaza Rotonda Yáñez Zavala. En ellas, se buscaba decidir el mejor futuro para un espacio ampliamente conocido por sus problemas de seguridad, insalubridad y disputas entre las instituciones del barrio. Para entender este proceso, la presente investigación realizó un análisis detallado de estas instancias de participación, destacando especialmente la última, que incorporó una metodología deliberativa de participación (MDP) a partir de un Taller sobre Necesidades Humanas Fundamentales (NHF), derivado de la Teoría del Desarrollo a Escala Humana. A través de entrevistas semiestructuradas, búsqueda de archivos, revisión bibliográfica y observación participante, se identificaron y describieron las metodologías utilizadas, la percepción de los participantes sobre los procesos y las formas en que la metodología deliberativa de participación (MDP) contribuyó a la resolución del problema.

En lo que refiere a la primera pregunta de investigación, relacionada con las divergencias metodológicas entre los distintos procesos, el primer proceso de consulta ciudadana en 2009, liderado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) a través del programa Quiero Mi Barrio (QMB), la intervención estatal en una rotonda no fue solicitada por la población. La comunicación unidireccional e informativa desde el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) hacia la comunidad resultó en una participación simbólica, sin tener en cuenta completamente las opiniones de la población, y las opciones de proyecto fueron impuestas. Este proceso se clasifica como consultivo, con una participación ciudadana de carácter simbólico.

En el segundo proceso en 2014, liderado por la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Vivienda y Urbanismo, la comunicación también fue unidireccional e informativa. La participación se limitó a la expresión estandarizada de opiniones a través de un sondeo y votación, con opciones de proyecto impuestas. Aunque concluyó la consulta, los resultados no se concretaron, generando una sensación de manipulación con fines políticos. Al igual que el proceso anterior, este fue consultivo y la participación fue mayormente simbólica que genuina.

En contraste, el último proceso en 2021, que incluyó la segunda consulta ciudadana, fue solicitado por las juntas de vecinos y contó con la



participación del Centro de Emprendizaje de la Universidad Austral de Chile (UACH) como facilitador neutral. Aquí, la comunicación fue bidireccional entre los responsables del proceso y la comunidad. La metodología fue deliberativa, permitiendo a la población ser protagonista en la definición de su realidad, necesidades y carencias. Este proceso se caracterizó por un alto nivel de participación, diagnóstico de problemas desde la población y construcción conjunta de soluciones.

En lo que respecta a los hallazgos relacionados con la percepción de la confianza respecto a la utilización de MDP, la comunidad expresó estar confiada en el último proceso debido a aspectos clave como sentirse escuchados, la neutralidad de instituciones externas, la capacitación del personal facilitador y la disposición de las instituciones a escuchar y facilitar el diálogo entre los participantes. Esta percepción contrasta con procesos anteriores y refleja una mayor confianza en el último proceso, destacando el hecho de que, en la última metodología, al final de cada jornada de trabajo, se presentaron las conclusiones de lo discutido durante los talleres, haciendo una retroalimentación del trabajo realizado.

En relación con la generación de consensos a nivel local, el último proceso participativo se destacó por permitir la expresión abierta de opiniones, fomentar la diversidad de ideas, promover la escucha activa, moderación y respeto. Además, se promovió la retroalimentación y

deliberación como parte integral de la metodología. Estos elementos contribuyeron a la generación de consensos a nivel local, fortaleciendo la colaboración en la comunidad.

En términos de empoderamiento colectivo, durante la última consulta ciudadana mediante MDP, la comunidad expresó un fuerte vínculo con la rotonda y un deseo de mejorar el barrio. Aunque no se detallaron estrategias concretas, se evidenció un claro interés en trabajar por el barrio, destacando la capacidad de agencia y empoderamiento latente en la población.

La metodología deliberativa de participación (MDP) utilizada en el último proceso de consulta resultó crucial para entender las dinámicas locales en las poblaciones Yáñez Zavala y Pablo Neruda. Cuatro ejes principales destacaron en este proceso: participación ciudadana inclusiva, diálogo y escucha activa, identificación de problemas mediante autodiagnóstico, y colaboración y co-creación de soluciones. Estos elementos permitieron un mayor entendimiento de las dinámicas locales, evidenciando la diversidad de perspectivas y tensiones en la comunidad.

Por otra parte, en lo que respecta a la pregunta número tres, relacionada con la efectividad de la MDP y el Taller de las NHF, se señalaron

limitaciones en la representación completa de la diversidad de la población y la necesidad de más recursos para ampliar la escala de los talleres. No obstante, destacó la importancia de la participación genuina de las MDP frente a la participación simbólica que puede ofrecer otro tipo de metodologías. En este sentido, la primera implica un poder real de influencia en decisiones y un mayor grado de profundidad en la participación.

Por otra parte, en el contexto político, se subrayó la evolución desde la nula participación ciudadana durante la dictadura hasta un mayor protagonismo actual, impulsado por la Ley 20.500 de 2011. Paralelamente, en cuanto a factores territoriales y condicionantes sociales, se destacó la importancia de la confianza generada por la neutralidad del facilitador, y se abordó la diversidad de instituciones locales que respaldan a la comunidad, y los conflictos entre las Juntas de Vecinos y el Consejo de Desarrollo Vecinal.

Por el otro lado, destaca la importancia de la presente investigación por su contribución al fortalecimiento de la democracia representativa, evaluando la efectividad de los procesos participativos existentes y mejorando la voz de la ciudadanía en decisiones locales. Además, la adopción de MDP aumentó la transparencia y legitimidad de los procesos participativos, construyendo confianza entre la población y las

instituciones gubernamentales. Esto cobra relevancia en el contexto de la crisis de representatividad, ofreciendo una respuesta al creciente escepticismo de la población sobre sus representantes y formas de gobernar. Asimismo, las metodologías deliberativas de participación (MDP) permiten dar espacio a una amplia gama de perspectivas y voces dentro de la comunidad, abordando de manera efectiva la diversidad de necesidades, preocupaciones e intereses en la sociedad, sin representantes.

Al centrarse en el diálogo y la colaboración, las metodologías deliberativas de participación (MDP) tienen el potencial de generar soluciones más efectivas y sustentables para los problemas locales, involucrando activamente a la comunidad en la identificación de problemas y la creación de soluciones. En este sentido, la presente investigación contribuye no solo al conocimiento académico, sino que también impacta directamente en la mejora de la gobernanza local, promoviendo prácticas participativas más inclusivas, transparentes y efectivas en Chile.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, es fundamental destacar, en primer lugar, que la reconstrucción de los procesos de Quiero Mi Barrio (QMB) y la primera consulta ciudadana se basó principalmente en la recopilación de testimonios de los participantes, complementados con información proporcionada por medios locales de comunicación. Esta

limitación surgió debido a la ausencia de documentos oficiales sobre dichos procesos. No obstante, se logró superar a través de la memoria de los participantes y la búsqueda de archivo. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que esta perspectiva está sujeta a la percepción de la comunidad.

Por otro lado, debido al breve lapso de tiempo entre la conclusión del último proceso de participación y la realización de la presente investigación, no fue posible observar resultados tangibles del trabajo llevado a cabo. Aunque los talleres proporcionaron un cuadernillo diagnóstico del trabajo realizado y se llevó a cabo la posterior consulta ciudadana, el tiempo transcurrido es insuficiente para evaluar los resultados físicos en la rotonda. En este sentido, la efectividad del proceso está sujeta a posibles cambios con el paso del tiempo. A pesar de que el proceso se ha revelado como una posible solución a los problemas de la rotonda, es necesario concretar las soluciones propuestas.

Finalmente, es importante señalar que los hallazgos e información recopilada en la investigación representan exclusivamente a las poblaciones Yáñez Zavala y Pablo Neruda. Aunque estas poblaciones comparten similitudes con otros contextos en Chile, la implementación de metodologías deliberativas de participación (MDP) varía para cada territorio, por lo que no sería apropiado esperar resultados idénticos en contextos diferentes, pero si es posible practicar la transferibilidad de la

metodología utilizada en el último proceso ya que permite abrazar las particularidades de cada territorio.

En resumen, al analizar las divergencias metodológicas entre los procesos participativos, las características de la participación ciudadana en cada proceso, la percepción de los participantes y la importancia de la presente investigación, se destaca la relevancia de adoptar MDP inclusivas y transparentes en la toma de decisiones a nivel local. Estos hallazgos contribuyen no solo al entendimiento académico, sino también a la mejora de prácticas participativas y gubernamentales en beneficio de la sociedad chilena.

## Bibliografía

- Álvarez, D. (2015). Plaza «La Rotonda» – Un lugar olvidado. *Encuentro, Información que nos Comunica*. Recuperado de <https://encuentro.migracionescomunicativas.cl/?p=2931>
- Arnstein, S. (1969). A Ladder of Participation. *Journal of the American Planning Association*. 216-224.
- Boesten, I. (2021). *Neutrality: A Cornerstone of Facilitation Practice? Analysing the Use of Neutrality within Facilitation of Sustainability Dialogue through Identity Construction*. (Tesis de maestría). Swedish University of Agricultural Sciences, Upsala, Suecia.
- Cano, L. (2008). La participación ciudadana en las políticas públicas de lucha contra la corrupción: respondiendo a la lógica de gobernanza. *Estudios Políticos*, 33, 147–177.
- Casas, E. (2009). Representación política y participación ciudadana en las democracias. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. 1(205), 59-76.
- Contreras, P. y Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*. 25(2), 178-191.
- Cruz, I. (2006). *Human Development assessment through the Human-Scale Development approach: integrating different perspectives in the*

*contribution to a Sustainable Human Development Theory*. (Tesis doctoral). Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona, España.

Diamond, L. (2004). Elecciones sin democracia a propósito de los regímenes híbridos. *Estudio Políticos*, 24, 117–134.

Eberhardt, M. (2015). Democracias representativas en crisis. Democracia participativa y mecanismos de participación ciudadana como opción. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 17(33), 83–106.

El Naveghable. (23 de marzo de 2015a). Consulta ciudadana definirá el futuro de la Plaza La Rotonda en la población Pablo Neruda. *El Naveghable*. Recuperado de <https://www.elnaveghable.cl/noticia/listado/consulta-ciudadana-definira-el-futuro-de-la-plaza-la-rotonda-en-la-poblacion-pablo-n>

El Naveghable. (20 de abril de 2015b). Valdivia: Rotonda de la población Pablo Neruda será demolida. *El Naveghable*. Recuperado de <https://www.elnaveghable.cl/noticia/listado/valdivia-rotonda-de-la-poblacion-pablo-neruda-sera-demolida>

Ex agente de la DINA afirma que hubo fraude en plebiscito constitucional de 1980 en Chile. (11 de junio de 2012). *La Tercera*. Recuperado de <https://www.latercera.com/noticia/ex-agente-de-la-dina-afirma-que-hubo-fraude-en-plebiscito-constitucional-de-1980-en-chile/>



Font, J. (2004). Participación ciudadana y decisiones públicas: conceptos, experiencias y metodologías. En A. Ziccardi (Ed.), *Participación Ciudadana y Política Sociales*. (pp. 23-42). Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Fundación Cambio Democrático. (2004). *Análisis de “Actores Involucrados” en procesos participativos*. Recuperado de [https://www.academia.edu/16124163/ANALISIS\\_de\\_ACTORES\\_INVOLUCRADOS\\_EN\\_PROCESOS\\_PARTICIPATIVOS](https://www.academia.edu/16124163/ANALISIS_de_ACTORES_INVOLUCRADOS_EN_PROCESOS_PARTICIPATIVOS)

Guillen, A., Sáenz, K., Badii, M. y Castillo, J. (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. *International Journal of Good Conscience*. 4(1). 179-193.

Guillen-Royo, M. (2010). Realising the ‘wellbeing dividend’: An exploratory study using the Human Scale Development approach. *Ecological Economics*, 70, 384–393.

Leal, F. y Riquelme, O. (2010) *¿Y POR QUÉ ‘LA PABLO’ NO?: Propuestas de Comunicación Participativa para la Creación y Desarrollo de Medios Comunitarios. Población Pablo Neruda*. (Tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.

López, C. (22 de enero de 2012). Vecinos muestran molestia por abandono de obras que buscaba recuperación de barrios en Valdivia. *Bío-Bío Chile*. Recuperado de <https://www.biobiochile.cl/noticias/2012/01/22/vecinos->

muestran-molestia-por-abandono-de-obras-que-buscaba-  
recuperacion-de-barrios-en-valdivia.shtml

Max-Neef, M., Elizalde, A. y Hopenhayn, M. (1993). *Desarrollo a Escala Humana: Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Montevideo, Uruguay: Editorial Nordan-Comunidad.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2013). *Informe de Prevención Situacional Plaza La Rotonda Barrio Yáñez Zavala –Pablo Neruda Comuna de Valdivia*. Gobierno de Chile.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2014) *La Recuperación de Barrios a lo Largo de Chile*. Gobierno de Chile. Recuperado de <http://biblioteca.digital.gob.cl/handle/123456789/3422>

Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2018). *Minuta Plaza La Rotonda: Reposición Plaza Yáñez Zavala - Pablo Neruda*. Gobierno de Chile.

Montecinos, E. (2007). Los límites de la modernización municipal para profundizar la participación ciudadana en Chile ¿Es la gobernanza de proximidad una alternativa? *Gestión y Política Pública*, 16(2), 319–351.

Montecinos, E., Contreras, P. y Fuentes, V. (2020). Democracia y participación ciudadana en Chile: factores y condicionantes para una gestión municipal participativa. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 78, 83–114.

- Paoli, F. (2010). Crisis de la Democracia Representativa. *Revista Instituto Nacional de Ciencias Jurídicas de Puebla*. 25, 161-173.
- Pérez, A. (19 de noviembre de 2023). *El miedo del régimen chavista a la observación internacional de las elecciones en Venezuela*. Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/venezuela/2023/11/19/el-miedo-del-regimen-chavista-a-la-observacion-internacional-de-las-elecciones-en-venezuela/>
- Pressacco C. F. y Rivera, S. (2015). Democracia, y espacio local en Chile. *Papel Político*, 20(1), 9-33.
- Ramírez, A. (2014). La participación como respuesta a la crisis de la representación: el rol de la democracia participativa. *Revista de Derecho Político*. 90, 177-210.
- Soy Valdivia. (19 de abril de 2015). Los vecinos de las poblaciones Pablo Neruda y Yáñez Zavala decidieron demoler la plaza La Rotonda. *Soy Valdivia*. Recuperado de <https://www.soychile.cl/Valdivia/Sociedad/2015/04/19/317249/Hoy-los-vecinos-de-la-Pablo-Neruda-y-Yanez-Zavala-definen-el-futuro-de-la-plaza-La-Rotonda.aspx>
- Triviños, P. (5 de junio 2022). Consulta Ciudadana determina la demolición de la rotonda de Yáñez Zavala con Pablo Neruda. *Río en Línea*. Recuperado de <https://www.rioenlinea.cl/consulta-ciudadana->

determina-la-demolicion-de-la-rotonda-de-yanez-zavala-con-pablo-neruda/

Ziccardi, A. (2004). Introducción: Claves para el análisis de la participación ciudadana y las políticas sociales del espacio local. En A. Ziccardi (Ed.), *Participación Ciudadana y Política Sociales*. (pp. 9-19). Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.