

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA ESTUDIAR  
SEGURO, DEL PLAN DE SEGURIDAD  
CIUDADANA 2012-2016 DE LA MUNICIPALIDAD  
DE TEMUCO: PROPUESTAS DE ACCIÓN  
DESDE LOS ACTORES INVOLUCRADOS.

---

Tesis para optar al Grado de Magister en  
Gerencia Social

**Autora:**  
Patricia Paillao Millán

TEMUCO, Agosto de 2015.

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA ESTUDIAR  
SEGURO, DEL PLAN DE SEGURIDAD  
CIUDADANA 2012-2016 DE LA MUNICIPALIDAD  
DE TEMUCO: PROPUESTAS DE ACCIÓN  
DESDE LOS ACTORES INVOLUCRADOS.

---

Tesis para optar al Grado de Magister en  
Gerencia Social

**Autora:**

Patricia Paillao Millán

**Profesor Guía:**

Ana María Salamé C.  
Dra. Educación  
Universidad de La Frontera

TEMUCO, Agosto de 2015.

**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA ESTUDIAR SEGURO, DEL PLAN DE  
SEGURIDAD CIUDADANA 2012-2016 DE LA MUNICIPALIDAD DE  
TEMUCO: PROPUESTAS DE ACCIÓN DESDE LOS ACTORES  
INVOLUCRADOS.**

*Estudiar Seguro programme's evaluation, of the Plan Estratégico de Seguridad  
Ciudadana 2012-2016 of the Temuco Municipality: action proposal from the  
involved actors.*

*Patricia Paillao Millan<sup>1</sup>*

**Abstract**

From some decades ago school violence it has ceased to be a normalized behavior, currently is a main concern of our society. Because of it, it has been developed policies and programmes with the objective of prevent and engage the problem.

The Municipality of Temuco has implemented the Plan Estratégico de Seguridad Ciudadana 2012-2016, incorporating the school violence prevention trough the Estudiar Seguro programme.

The present paper aims to publicize the findings of a qualitative evaluation research of the Estudiar Seguro programme, executed on 4 urban municipal school establishments of the commune.

The main findings tell of scarce participation of the adults in charge of kids on coexistence and academic training activities of students, the need to strength networking with institutions and the need to invest on promotion activities that strength the competences of school violence prevention and allow to educate people on safe educative communities.

---

<sup>1</sup> Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Universidad de La Frontera. Temuco- Chile, Correo: [ppaillao@temuco.cl](mailto:ppaillao@temuco.cl).  
Investigación realizada para la obtención del grado de Magister en Gerencia Social de la Universidad de La Frontera.

## **Resumen**

Desde algunas décadas la violencia escolar ha dejado de ser una conducta normalizada, actualmente es una preocupación en nuestra sociedad. Por ello se han desarrollado políticas y programas con el objetivo de prevenir y abordar la problemática.

La Municipalidad de Temuco ha implementado el Plan Estratégico de Seguridad Ciudadana 2012-2016, incorporando la prevención de la Violencia Escolar a través del Programa Estudiar Seguro.

El presente artículo tiene como objetivo dar a conocer los resultados de la evaluación cualitativa del programa Estudiar Seguro, realizada en 4 establecimientos urbanos municipalizados de la comuna.

Los principales hallazgos dan cuenta de la escasa participación de apoderadas y apoderados en actividades de convivencia y formación académica de los estudiantes, la necesidad de articular un trabajo en red con las instituciones e invertir recursos en actividades de promoción que fortalezcan competencias en el ámbito de prevención y permitan formar personas en comunidades educativas seguras y saludables.

**Palabras clave:** Violencia Escolar, Convivencia Escolar, Seguridad ciudadana.

### **1. Introducción**

Los niños, niñas y jóvenes pasan gran parte del día dentro de un establecimiento educacional, donde conviven no sólo con pares, sino con adultos, en algunos casos adultos mayores, padres, madres, hermanos, etc. La Escuela constituye una comunidad, donde se comparten cultura, normas, reglamentos e identidad. Es un espacio privilegiado de aprendizaje y formación personal y social, por la diversidad de características de sus miembros, que provienen de distinto origen social, económico y cultural, elementos que influyen en la convivencia.

En el convivir de las escuelas, desde antaño, coexisten diversas formas de violencia y acoso escolar, que para Chile en la actualidad constituyen una problemática con obligatoriedad de

abordar de acuerdo a la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar y la Política Nacional de Convivencia Escolar, que debe ser implementada a nivel local, en cada comuna y establecimiento educacional del país.

El proveer a los estudiantes de ambientes seguros y de buena convivencia escolar es responsabilidad de todos los miembros de las comunidades educativas, de las instituciones y autoridades. Por ello el Municipio de Temuco implementa el Plan de Seguridad Ciudadana 2012-2016, para abordar el problema de la violencia escolar y la seguridad a través del programa Estudiar Seguro que, desde el segundo semestre de 2012, desarrolla una intervención desde un enfoque preventivo y de promoción en 5 establecimientos educacionales municipalizados urbanos de la comuna, con actividades para todos los miembros de las comunidades educativas.

El segundo semestre de 2014 se realiza un proceso de evaluación del programa Estudiar Seguro, con el uso de métodos cualitativos, que recoge la percepción de Directivos y Estudiantes de 4 establecimientos focalizados por el programa, en dos dimensiones: 1. Dimensión Convivencia Escolar y Seguridad Ciudadana: Impacto del Programa Estudiar Seguro en el establecimiento y 2. Dimensión Valoración de Objetivos, Actividades y Metodología Utilizada: Sugerencias para la planificación del Programa Estudiar Seguro. Además se realizó una revisión bibliográfica y documental, que permitirá profundizar el análisis de la evaluación del programa, que será un insumo para la reformulación del Plan de Seguridad, a efectuarse en enero de 2016.

## **2. Objetivos de la Evaluación.**

### **2.1 Objetivo General**

Evaluar el impacto de la implementación del programa Estudiar Seguro del Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Temuco en el bienio 2012-2014, a través de la aplicación de técnicas de investigación cualitativa que permitan obtener la percepción de estudiantes y directivos de 4 establecimientos educacionales beneficiarios, permitiendo la construcción de propuestas conjuntas para la continuidad del programa.

## **2.2 Objetivos Específicos**

Evaluar el impacto del programa Estudiar Seguro en los establecimientos desde la percepción de estudiantes y directivos en la dimensión de Convivencia Escolar y Seguridad Ciudadana

Construir propuestas para la planificación del programa Estudiar Seguro en base al análisis de percepción de estudiantes y directivos acerca de objetivos, actividades y metodología utilizada.

## **3. Marco Conceptual**

### **3.1 Violencia Escolar**

La violencia siempre ha existido en todo contexto y por diversas razones que obedecen principalmente a conductas aprendidas, la violencia intrafamiliar, la escasa cohesión en la familia, la poca preocupación y participación de la familia en el proceso educativo de los niños propicia la presencia de episodios de violencia y acoso escolar.

*“La violencia en las escuelas hace referencia a aquellos episodios que no son originados por vínculos o prácticas propias de la escuela, sino que tienen a la institución educativa como escenario. En otras palabras, son aquellos episodios que suceden en la escuela, pero que podrían haber sucedido en otros contextos en los cuales niños y jóvenes se reúnen. En estos casos, la escuela actúa como caja de resonancia del contexto en la que está inserta”* (UNICEF, 2011:9)

Las características de los comportamientos violentos han ido cambiando y trascendiendo en forma considerable, Alvarado, Cruz y De La Maza (2010) señalan que ahora no sólo se ejerce la violencia directa, sino que se provoca asimismo hostigamiento, daño psicológico y segregación en contra de quien es más débil o diferente. Actualmente las manifestaciones de la violencia no sólo se llevan a cabo en los establecimientos de educación, las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, entre otras son instrumentos facilitadores para las burlas y acoso entre estudiantes y hacia otros miembros de los establecimientos como directivos y profesores.

En el Informe sobre la Situación Mundial de la Prevención de la Violencia se afirma que son numerosas las investigaciones que demuestran que gran parte de la violencia entre personas puede prevenirse con eficacia y atenuar sus consecuencias. Se han puesto en marcha programas de prevención y servicios para las víctimas, y se han elaborado planes de acción, políticas y leyes nacionales necesarios para apoyar los programas de prevención de la violencia y las iniciativas de respuesta. (OMS, 2014)

### **3.2 Convivencia Escolar**

En la realidad de nuestro país la problemática de la Violencia en las escuelas ha generado respuestas en cuanto a la discusión de instrumentos y el posicionamiento del concepto de Buena Convivencia como una práctica que debe contar con estrategias de implementación. La ley 20.536 sobre violencia escolar, define la buena convivencia escolar como:

*“la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.”* (Ley 20.536, art.16, 2011)

La discusión acerca de la Coexistencia en los establecimientos de educación generó desde el Ministerio de Educación la modificación de la Política Nacional de Convivencia Escolar en el año 2011, que ha experimentado cambios que obedecen principalmente al acceso a nuevas tecnologías y gestión de redes de apoyo para el abordaje de la temática, además emerge esta política a partir de la promulgación de la Ley de Violencia Escolar 20.536 en el año 2011

### **3.3 Seguridad Ciudadana**

La seguridad es una materia que ha evolucionado en el tiempo, desde una perspectiva netamente pública derivó en conceptos como seguridad humana, o seguridad ciudadana. Estos nuevos puntos de vista permiten ver el tema desde una perspectiva holística y no solo desde la labor de control y fiscalización. En este sentido el Programa de Naciones Unidas para el

Desarrollo (2013) define la Seguridad Ciudadana como la *“protección de un núcleo básico de derechos, incluidos el derecho a la vida, el respeto a la integridad física y material de las personas, y su derecho a tener una vida digna”*.

*“El Plan Nacional Seguridad para Todos, reconoce que la seguridad es un derecho humano fundamental para el ejercicio de otros derechos y un requisito para el desarrollo humano y la paz social, en tanto refuerza los niveles de confianza mutua indispensables para producir cohesión y contribuir a mejorar la convivencia en comunidad.”*(Ministerio del Interior 2014:12)

#### **4. Marco Contextual**

##### **4.1 Política Nacional de Convivencia Escolar y Plan Nacional de Seguridad Pública “Seguridad para Todos”.**

El Objetivo general de la Política de Convivencia (2011) es *“orientar las acciones, iniciativas y programas que promuevan y fomenten la comprensión y el desarrollo de una convivencia escolar inclusiva, participativa, solidaria, tolerante, pacífica y respetuosa, en un marco de equidad de género y con enfoque de derechos”*. En este sentido el programa Estudiar Seguro se ha instalado como parte de la política local para abordar la problemática de la Violencia Escolar.

La política de seguridad pública, se ha ido modificando e incorporando la prevención y abordaje de los distintos tipos de delitos de acuerdo a su connotación social y/o pública. Sin duda el abordaje de las conductas violentas contra niños, niñas y jóvenes es una de las preocupaciones preponderantes cuando se hace revisión de las políticas de los años 2010-2014 y 2014-2018. El Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2014) destaca que la política actual persigue alcanzar logros en materia de prevención de la violencia y el delito mediante la coordinación permanente de los distintos actores sociales estableciendo prioridades, plazos y metas a nivel local. Se contemplan dispositivos para que la comunidad pueda construir y aplicar mecanismos de resolución pacífica de conflictos y tengan la capacidad de promover conductas que faciliten el orden y la paz social.



Sin duda existe una relación importante entre la Política de Convivencia Escolar y lo que propone la Política de Seguridad Pública, ya que ambas proponen fortalecer capacidades en la comunidad para generar una cultura de resolución pacífica de conflictos, el buen convivir y principalmente un enfoque preventivo de la violencia.

#### **4.2 Plan Estratégico de Seguridad Ciudadana 2012-2016 para la Comuna de Temuco.**

A partir de las necesidades de los habitantes de Temuco, en el Plan de Desarrollo Comunal Temuco, PLADECO 2012-2017, se definen 5 objetivos que definen la labor en materia de Seguridad Ciudadana:

- “1. Apoyar acciones para disminuir los hechos delictuales en la comuna.*
- 2. Desarrollar acciones tendientes a disminuir situaciones de violencia y/o delitos en establecimientos educacionales.*
- 3. Apoyar acciones para disminuir los hechos de violencia intrafamiliar en la comuna y protección a la infancia.*
- 4. Promover las acciones y resultados de los procesos de seguridad pública comunal.*
- 5. Contribuir a la disminución del consumo de alcohol y drogas en la comuna por medio de la difusión y la educación ciudadana.” (Municipalidad de Temuco, IDER, 2012:61)*

La Administración Municipal concluye que a partir de las necesidades de seguridad manifiestas por la población se deben *“implementar acciones o medidas preventivas, por ello se da origen al documento guía del desarrollo estratégico comunal que proyecta implementarse durante 5 años en Temuco que deberá ser conocido como Plan Estratégico de Seguridad de Temuco” (KHRYPTOS, 2012:7).*

Este Plan contempla la inversión de recursos por más de \$1.754.623.896 y se subdivide en dos áreas: una de vigilancia preventiva en los distintos macrosectores de la comuna a través de vehículos y bicicletas, la implementación de 56 cámaras de televigilancia en el sector céntrico y Feria Pinto, además del fono de emergencias 1409, gratuito y confidencial. La otra área del Plan

Estratégico es la que concierne a los Programas de prevención dirigidos a la comunidad, donde destaca Alarmas Comunitarias, Recuperación de Espacios Públicos, Comercio Seguro, Diversión Segura (Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas) y Estudiar Seguro para establecimientos educacionales de Educación Básica.

### 4.3 Programa Estudiar Seguro

El programa Estudiar Seguro forma parte de los 28 programas con los que el Concejo Comunal aprueba el Plan Estratégico de Seguridad Ciudadana el año 2012.

De acuerdo a la revisión de documentos planificaciones anuales del programa correspondientes al período 2013-2014, a modo de síntesis se presenta el siguiente cuadro:

**Cuadro N°1**

Objetivos	Actividades	Metodología y procedimientos	Indicador/Verificador
Generar política de prevención de la violencia escolar con establecimientos educacionales focalizados para la implementación de los programas	-Reuniones con Directores y Encargados y/o Comités de Convivencia de establecimientos educacionales para incorporar acciones del programa dentro de la planificación anual de los establecimientos.  -Talleres con estudiantes de prevención de la violencia escolar.	-Coordinar mensualmente al menos 1 reunión de trabajo con Directivos y/o comités de convivencia escolar.  -Uso de metodologías participativas, con un facilitador encargado de planificar e implementar la actividad.	-Reuniones mensuales realizadas/reuniones mensuales planificadas*100  -Talleres mensuales realizados/talleres mensuales planificadas*100  <b>Verificadores:</b> actas de reunión, listas de asistencia, fotografías.
Disminuir factores de riesgo constitutivos de violencia y delitos al interior y exterior de los establecimientos	-Coordinación con Patrullaje Móvil para el resguardo de entrada-salida de estudiantes de los establecimientos.  -Talleres y/o capacitaciones a directivos, docentes y asistentes de la educación relativos a la prevención del delito y violencia escolar.	-Recepcionar y Entregar solicitudes de patrullaje de las Escuelas a Operaciones Preventivas.  -Uso de metodologías participativas, con un facilitador encargado de planificar e	-Correos electrónicos  -Talleres mensuales realizados/talleres mensuales planificadas*100  <b>Verificadores:</b> actas de reunión, listas de

		implementar la actividad.	asistencia, fotografías.
Establecer Coordinación Intersectorial a fin de generar acciones conjuntas que fortalezcan el proceso de implementación del plan estratégico.	-Reuniones Red de Infancia Comunal.	-Asistir a convocatorias de reunión de la red de infancia comunal.	Reuniones mensuales asistidas/talleres mensuales planificadas*100  Verificadores: actas de reunión, listas de asistencia, fotografías.

De acuerdo a la documentación revisada, la principal actividad del programa son los talleres participativos-recreativos que se desarrollan con estudiantes de segundo ciclo de educación básica, sin perjuicio de que puedan los establecimientos demandar intervención para primer ciclo de educación. Se realizan alrededor de 130 talleres anuales.

Otra actividad relevante son las capacitaciones a apoderados, directivos, docentes y asistentes de la educación en temáticas como Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Juvenil, prevención de Abuso Sexual Infantil y técnicas para mejorar la convivencia escolar.

## 5. Diseño metodológico

### 5.1 Tipo de estudio

La presente investigación evaluativa se desarrolló bajo el paradigma cualitativo, con la utilización del método descriptivo y un diseño de estudio de casos, definido como *“el examen intensivo y en profundidad de un mismo fenómeno o entidad social. Es decir es un examen sistemático de un fenómeno específico como un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social”*. (Monje 2011:117)

De acuerdo con Monje (2011) el estudio de casos permite evaluar describiendo y orientando la toma de decisiones en base a la formulación de juicios de valor y su objetivo básico es comprender el valor que se otorga a experiencias y prácticas innovadoras.

Con la utilización de estrategias participativas, esta evaluación pretende proveer de información que contribuya a comprender el significado del programa en términos de sus objetivos, metodología, actividades y resultados, definiendo estrategias con las que los actores involucrados esperan lograr el impacto esperado.

## 5.2 Sujetos participantes

Para el proceso evaluativo se consideró a las Directoras y Directores de cuatro de los cinco establecimientos educacionales focalizados por el programa Estudiar Seguro: Complejo Educacional Gabriela Mistral, Escuela Campos Deportivos, Complejo Educacional Un Amanecer en La Araucanía y Escuela Standard. En el caso del quinto establecimiento focalizado, el equipo directivo resolvió no participar de la evaluación, señalando no contar con el tiempo requerido.

Se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico o intencional, ya que todos los estudiantes de 7° y 8° años pudieron ser considerados en la muestra y ellos participaron voluntariamente del proceso de evaluación. El universo total de estudiantes de 7° y 8° año básico de los 4 establecimientos es de 576, como muestra se consideró a 75 niños y niñas, 15 de cada plantel educativo, aplicando como criterios edades entre 11 y 15 años, equidad de género y que sean estudiantes desde el primer semestre de 2013 como mínimo, a modo de resguardar que hayan participado de las actividades del programa.

### Cuadro N°2

**Fuente: MIME, Mineduc 2014**

Establecimiento	Matricula total 2014	Matrícula 7° y 8° año	Número de grupos	Participantes por cada grupo
Escuela Campos Deportivos (Educación Básica)	991	232	2	15
Complejo Educacional Un Amanecer en La Araucanía (Educación Básica y Media Científico Humanista, hasta 2° año medio)	404	100	1	15
Escuela Standard (Educación Básica)	273	108	1	15
Complejo Educacional Gabriela Mistral (Educación Básica y Media Científico Humanista)	579	52	1	15

### 5.3 Técnicas e Instrumentos de recolección

Para recabar los antecedentes necesarios para la evaluación del Programa Estudiar Seguro se hizo uso de las técnicas de revisión documental de los archivos del programa, 4 entrevistas semiestructuradas en el caso de las Directoras, y 5 grupos de discusión con los estudiantes, con un total de 75 estudiantes.

El instrumento utilizado para la entrevista consideró las dos dimensiones propuestas para el desarrollo de la evaluación: Convivencia Escolar y Seguridad Ciudadana y la construcción de propuestas en base a la valoración de los objetivos del programa, metodología y actividades realizadas, con un total de 10 preguntas

**Cuadro N°3**

<b>Pauta de entrevista a Directoras.</b>		
<b>Dimensión convivencia escolar y seguridad ciudadana</b>	Seguridad Ciudadana	1. ¿Qué conoce del programa Estudiar Seguro?
		2. ¿Por qué considera importante abordar la temática de Convivencia Escolar desde la perspectiva de la Seguridad Ciudadana?
	Convivencia Escolar	3. ¿Considera que el programa Estudiar Seguro ha contribuido en el fortalecimiento del Plan de Convivencia Escolar de su establecimiento?
		4. ¿Qué cambios ha percibido en la comunidad educativa desde la implementación de las actividades del programa?
<b>Dimensión valoración de objetivos, actividades y metodología utilizada</b>	Objetivos del programa	5. Desde la experiencia con la instalación del programa en su establecimiento. ¿Le parecen pertinentes los objetivos del programa con los que se ha planteado su comunidad educativa en materia de Convivencia Escolar?
	Actividades del programa	6. ¿Las actividades que implementa el programa en su establecimiento le parecen coherentes con los objetivos planteados?
	Coherencia metodológica en relación a objetivos y actividades realizadas	7. ¿Los objetivos y actividades planteadas e implementadas le parecen pertinentes a la realidad y necesidad de los actores que conforman su comunidad educativa
		8. ¿Cómo considera la metodología de las actividades realizadas con los estudiantes?
	Propuesta de actividades a desarrollar	9. ¿Ha participado en las actividades que se realizan a nivel comunal, capacitaciones, entre otras? ¿Cómo considera la metodología utilizada?
		10. ¿Qué actividades considera que es necesario incorporar en la planificación?

En cuanto a los grupos de discusión, éstos se guiaron con una pauta que abordó las dos dimensiones antes señaladas, con 4 preguntas orientadoras del diálogo entre los participantes.

**Cuadro N°4**

<b>Pauta Grupo de discusión estudiantes</b>		
<b>Dimensión convivencia escolar y seguridad ciudadana: Aportes y/o Aprendizajes obtenidos a partir de la implementación del Programa Estudiar Seguro en el establecimiento</b>	Seguridad Ciudadana	1. ¿Cómo consideras tu experiencia como participante del programa de Convivencia Escolar Estudiar Seguro? ¿Qué aprendizajes consideras importantes?
	Convivencia Escolar	2. ¿Consideras que el programa ha sido un aporte para tu Escuela?, ¿Qué cambios has percibido en cuanto a la Convivencia Escolar desde su instalación en tu escuela?
<b>Dimensión valoración de objetivos, actividades y metodología utilizada: Opiniones y Sugerencias para actividades de la planificación del Programa Estudiar Seguro.</b>	Coherencia metodológica en relación a objetivos y actividades realizadas	1. ¿Las actividades realizadas han sido de tu interés y te han motivado a participar?, ¿Cuál o cuáles te han parecido más interesantes? ¿Por qué?
	Propuesta de actividades a desarrollar	2. ¿Qué actividades crees que sería importante realizar en tu escuela para mejorar la Convivencia Escolar y la seguridad de los estudiantes y los funcionarios? (Directores, profesores, auxiliares, inspectores)

#### **5.4 Procedimientos de convocatoria a participar en la evaluación.**

El acceso a la recolección de información se coordinó a través de una invitación vía correos electrónicos y visita a cada establecimiento focalizado por el programa Estudiar Seguro. Luego de obtener respuestas positivas se solicitaron los horarios disponibles para aplicación de instrumentos de evaluación y un espacio adecuado para el desarrollo de las actividades. Los procedimientos fueron realizados durante el segundo semestre de 2014, específicamente en los meses de Octubre y Noviembre, cada entrevista y grupo focal de discusión tuvieron una duración de 30 a 45 minutos.

En cuanto a la revisión documental, se solicitaron al equipo ejecutor: Planificación anual, medios de verificación de las actividades y registros audiovisuales de actividades realizadas desde el segundo semestre de 2012 al segundo semestre de 2014.

## **5.5 Análisis de los datos**

El plan general de análisis se realizó en base a la transcripción de entrevistas y grupos de discusión, ordenando los datos en dos categorías: Convivencia Escolar y Seguridad Ciudadana, donde se analizaron los objetivos, actividades y metodología empleada por el programa. Además se seleccionaron datos que permitieron construir propuestas a partir de los planteamientos de los sujetos de intervención.

## **6. Resultados**

### **a. Evaluación del Programa Dimensión Convivencia escolar**

En primer lugar es fundamental indagar en el conocimiento de la implementación del programa en los establecimientos, ya que son múltiples los programas, proyectos e instituciones en las escuelas, que abordan distintas problemáticas. Se interpreta en este sentido que las Directoras entrevistadas tienen poco conocimiento de los objetivos del programa, ello se refleja en afirmaciones como:

*”Estudiar Seguro, ¿de Paz Ciudadana verdad?, ¡perdón Seguridad Ciudadana!, no te explico la cantidad de programas y la falta de tiempo que tenemos para que trabajen con los estudiantes, los que más reclaman son los profesores porque les interferimos sus horas de clases, pero bueno es parte de lo que tenemos que hacer.”(Directora 3)*

En general los establecimientos educacionales están proveídos de una importante oferta programática, al ser espacios privilegiados de intervención en términos del número de beneficiarios y espacios físicos disponibles. Las Directoras por lo general derivan las tareas como suscribir convenios de trabajo con programas sociales, en algunos casos son Inspectores Generales y/o Encargados de Convivencia Escolar quienes facilitan los espacios para las intervenciones. Sin embargo es fundamental que los Directores y/o Encargados conozcan las redes de trabajo insertas en sus escuelas, con el objeto de otorgar pertinencia a las acciones

desarrolladas y éstas puedan ser articuladas adecuadamente. Cabe destacar que en la mayoría de los relatos de las entrevistadas existe cierta tensión entre el tiempo y la cantidad de intervenciones externas que se desarrollan en las escuelas; señalan que los profesores deben cumplir con las exigencias en términos del currículum académico y cumplir con la entrega de contenidos a los educandos y a su vez con lo que exige la implementación de la Política Nacional de Convivencia Escolar, aluden a falta de tiempo para entregar una educación integral.

Cabe señalar que aunque se refiere a la falta de tiempo para efectuar el trabajo en el ámbito de la convivencia escolar, se destaca la presencia del programa en las escuelas, dada la relación entre la buena convivencia y el desarrollo de aprendizajes significativos:

*“Es súper bueno que esté el programa, porque si no hay convivencia al interior de la unidad educativa no puede haber avance, no puede haber aprendizajes. Si yo no tengo una buena convivencia en el aula sin duda que no voy a tener aprendizajes, si no tengo una buena convivencia fuera del aula, en lo que son las horas de recreo, por supuesto que se van a afectar las relaciones sociales entre los estudiantes y se sentirán inseguros, tiene directa relación la convivencia y los aprendizajes” (Directora 2).*

En cuanto a las actividades y metodología utilizada, se reconocen los talleres como la actividad destacada del programa, se han visualizado pequeños avances respecto a años anteriores, donde veían afectada la integridad física de los estudiantes producto de hechos violentos:

*“El alumno debe sentirse mucho más seguro en el colegio, mucho más contenido, en eso nos han apoyado mucho como programa con sus talleres, los alumnos participan sin sentirse obligados. Años anteriores hubo mucha violencia, hubieron niños que se golpeaban y maltrataban mucho y eso afecta en su seguridad y en su integridad, el trabajo de convivencia y seguridad está de la mano para apoyar a los alumnos y disminuir estos hechos violentos que son tan terribles. (...) Han hecho actividades lúdicas muy bonitas, aparte de lograr los objetivos el niño se entretiene también. Cuando vienen de afuera es novedoso, es recibir visita en la casa, es algo nuevo*



*cuando traen un tema preparado que coincide con lo que queremos lograr para los niños, una mejor convivencia” (Directora 1).*

Este relato además destaca el logro de objetivos del programa a través de actividades lúdicas y participativas, con temas que coinciden con lo que pretende lograr el establecimiento con sus estudiantes en materia de convivencia escolar.

En otra apreciación:

*“Sí, sí contribuye. Contribuye porque la verdad es que la temática de convivencia escolar en el colegio es un tema fundamental tremendamente difícil abordar, por lo tanto en el colegio sentimos que tenemos apoyo de estos programas que vienen a fortalecer el área de convivencia escolar y de alguna u otra forma también hay porvenir para los niños del colegio y se apoya la gestión de educación en esta temática” (Directora 2)*

En este relato la Directora manifiesta que el programa es un apoyo a la gestión educativa, una contribución a la escuela, ya que es un tema complejo de abordar, pero al plantear actividades en este ámbito se genera un beneficio para los estudiantes.

En los grupos de discusión hubo bastante dificultad de que los estudiantes expresaran sus opiniones respecto al programa, algunos consideraban que no tener algo relevante que decir o se sentían obligados, finalmente la facilitadora realizó una técnica participativa de trabajo con tarjetas y exposición de éstas, lo que motivó el diálogo y que los niños y niñas entregaran su apreciación respecto a las actividades realizadas e hicieran mención de aprendizajes:

*“La tía nos ha hablado harto de que es importante tratar bien a los demás, si me molestó algo decirlo cuando esté calmada, aquí de repente hay tremendas peleas empiezan dos y terminan peleando diez, más encima graban con el celular y lo suben a Youtube” (Benjamín)*

*“Cuando actuamos la otra vez fue bueno, me sentí bien, aunque no quería trabajar con algunos “personajes”, pero después la pasamos bien” (Sofía)*

*“Yo aprendí en los talleres que no hay que discriminar, mi mamá igual me lo dice, aunque aquí en la escuela muchos discriminan por ser gordito, o por ser más moreno o por ser de otro país porque hay compañeros de otro curso que vienen de Colombia.”(Nicolás).*

*“Son entretenidos los talleres y el concurso de videos, aunque la tía viene muy poco, debería venir más seguido” (Fernanda)*

Las y los estudiantes al ser consultados por las actividades del programa, señalaron haber obtenido aprendizajes que son parte de actitudes y conductas para promover una buena convivencia en el espacio educativo, se deduce de ello que las actividades han sido pertinentes y coherentes con los objetivos, aunque las acciones no se desarrollan con la frecuencia esperada por los estudiantes, en varios discursos aludieron a éste tema.

#### **4.2 Evaluación del Programa Dimensión Seguridad ciudadana**

Es importante para la evaluación del programa incorporar la dimensión de Seguridad Ciudadana y que ésta pueda ser reconocida en objetivos, actividades y metodología de éstas. En cuanto al abordaje del programa desde la perspectiva de la Seguridad Ciudadana las Directoras entrevistadas señalaron:

*“Además de los talleres de Seguridad Ciudadana los Carabineros y Policía de Investigaciones han trabajado con los alumnos en la ley de responsabilidad penal, imagínese, acá las familias tienen muchos problemas asociados a la delincuencia y se ven cosas bien feas, todo ayuda es importante para nosotros” (Directora 1).*

Se percibe una valoración positiva de la implementación del programa, reconociendo los talleres a estudiantes como un apoyo a la gestión educativa. Se reconocen otras redes en materia de seguridad como Carabineros y Policía de Investigaciones, con quienes el Plan Estratégico y el Programa Estudiar Seguro tienen una coordinación permanente de acuerdo a las actas de reunión

contenidas en la documentación revisada. Sin embargo estas reuniones de trabajo no obedecen a una planificación o a un objetivo en particular, sino a coordinaciones de actividades específicas y en ocasiones a la demanda de talleres que surge desde el establecimiento.

*“Hay casos también de violencia y abuso en la familia, entonces es tremendamente importante que los estudiantes conozcan cuáles son sus derechos, lo que deben permitir y lo que no deben permitir y el enfoque que le da este programa al trabajo con los estudiantes es tremendamente significativo, también para los padres es muy importante que sepan que en la escuela se está trabajando con esto y que deben ser más cuidadosos y respetuosos” (Directora 2)*

Cuando se refiere a la vulnerabilidad no es solamente en el sentido económico, se mencionan casos de violencia y abuso en la familia que atentan directamente a la seguridad e integridad de los estudiantes y la importancia de que los niños y niñas conozcan y ejerzan sus derechos a ser tratados con respeto. Se observa que la temática de los derechos de la infancia es transversal a las acciones del programa y en este sentido las entrevistadas reconocen el enfoque como significativo y positivo.

Se destacan como redes la Policía de Investigaciones, Carabineros, y el Patrullaje Móvil del Plan de Seguridad, como representativas del concepto de Seguridad Ciudadana, ya que ante hechos violentos suscitados, han sido requeridos por las comunidades educativas, igualmente en su rol comunitario, realizando educaciones respecto a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y Educación Vial, una de las entrevistadas señala:

*“acá hemos necesitado a las patrullas de la Municipalidad, la profesional hizo que vinieran a cuidar el ingreso y salida de los chicos por unos días y disminuyeron a cero las peleas y accidentes.”(Directora 4).*

De acuerdo a este relato, se pone en valor parte de la estrategia de seguridad, que tiene relación con la sección de Operaciones Preventivas de la Dirección de Seguridad Ciudadana la vigilancia produjo un cambio positivo que fue disminuir los episodios violentos en los ingresos y salidas de los estudiantes.

En otro relato, la Directora manifiesta:

*“Bueno hay una directa relación entre lo que es convivencia escolar y seguridad ciudadana puesto que si los estudiantes tienen apoyo para vivir, para sentirse seguros en el establecimiento y en el entorno cercano, obviamente va a haber menor violencia y va a ser mejor la convivencia escolar, queremos seguir con el programa porque este tema toma años para ver cambios positivos, lo negativo de todos los programas es que un año están y en otro cambian de establecimiento”* (Directora 3).

Este relato además de establecer la relación conceptual entre Convivencia Escolar y Seguridad Ciudadana, plantea que las intervenciones deben ser a largo plazo para lograr el impacto o resultados esperados, en este sentido se plantea como nudo crítico la corta permanencia de los programas en los establecimientos educacionales.

Un hallazgo importante es la preocupación por la relevancia que le otorgue la familia a este tipo de intervenciones, que los apoderados y apoderadas participen del proceso de sus pupilos y tengan en conocimiento el trabajo que se realiza en el ámbito de la seguridad y prevención de la violencia. Las directoras valoran positivamente las actividades y metodologías participativas utilizadas, desde los comentarios que las apoderadas y apoderados han realizado:

*“los chiquillos se van contentos a su casa y le cuentan a sus mamás y papás lo que hicieron en la clase con la Asistente Social o la Psicóloga, nos damos cuenta porque los mismos apoderados nos cuentan que los chicos llegaron contando que vieron una obra de títeres o que vieron un video que los emocionó o les hizo reír, que opinaron y participaron, en ese sentido súper bien”* (Directora 4).

En la realidad de otro establecimiento la Directora manifiesta:

*“El apoderado de repente no siente que tiene que trabajar de acuerdo con el colegio, si asistieran a reunión como se debe nos gustaría contarle lo que se hace, pero ellos nos dejan a*

*los alumnos, nos entrega a los hijos a nosotros, de repente somos más que papás, somos asistentes sociales, profesores, somos enfermeras, acogemos demasiados niños y vemos que cada una de las debilidades de los niños son reflejo de las debilidades de sus padres, hay mucha negligencia, no se interesan, entonces eso nos preocupa”*(Directora1).

En este relato queda de manifiesto que tanto Directivos como Profesores se ven enfrentados a realidades diversas y complejas, algunos logran visualizar la preocupación de los apoderados en las conversaciones que sostienen con éstos, mientras que en otro contexto se representa como negligente el ejercicio de roles parentales, ya que sienten la presión de actuar en su rol como Directora o Profesor/a de la comunidad educativa y además ser figuras significativas que entregan afecto y acogen a los estudiantes.

Cabe destacar que en un programa de promoción de la Convivencia Escolar, es importante la participación de toda la comunidad educativa y la interacción con redes, existe bastante evidencia al respecto y experiencias a nivel país que dan cuenta de logros importantes cuando se cuenta con el respaldo de todos los actores e institucionalidad:

*“En esta escuela siempre invitamos a nuestros apoderados a participar de distintos tipos de actividades, viene Carabineros, a veces la OPD?, el SENDA, el Plan Estratégico, pero vienen pocos, yo creo que ese es un desafío tremendo para lograr tener menos violencia, mejor convivencia, que trabajemos en conjunto, todos y con las familias, me gustaría que el programa lograra encantar a los apoderados ¡de todas maneras!”*(Directora 2).

El programa Estudiar Seguro y otros que se mencionan, han experimentado complejidades en la convocatoria a los apoderados a las actividades de taller, en varias ocasiones se han suspendido las actividades por la baja asistencia, ésta una observación en común de las Directoras entrevistadas.

*“Difícil es la realidad de nuestros estudiantes, si convocamos a los apoderados no llegan, no llegan a reunión, menos aún a reuniones de Seguridad Ciudadana y otros programas, así no*

*avanzamos mucho en nuestra labor que es entregar una educación que integre a la familia, y puedan reforzar lo positivo en sus hogares” (Directora 3)*

El programa se concibe como un apoyo a la gestión escolar, desde la Seguridad Ciudadana se percibe como un enfoque que tiene a bien mejorar las relaciones sociales y proveer de ambientes más seguros para los estudiantes. Así también se mencionan otros programas en las escuelas, pero no se enuncia una articulación al respecto. Se concluye que existe una confusión en cuanto a la temática del Estudiar Seguro, que luego de avanzada las entrevistas, las Directoras lograban asociar los conceptos que trabaja y los aportes o cambios que ha generado el programa en sus establecimientos.

En el contexto de esta evaluación se considera fundamental la opinión de los estudiantes, ellos y ellas dieron cuenta de su apreciación acerca de las actividades realizadas en la temática de Seguridad Ciudadana, se obtienen importantes relatos, tales como:

*“Conversamos de que hay que solucionar los problemas conversando, la otra vez el Christopher con el Jonathan se pelearon a combos y la Inspectora llamó a los Carabineros, anduvimos todos asustados y la tía hizo un taller de la Ley, no me acuerdo bien como era, pero si alguien nos golpea o golpeamos nosotros pueden llevarnos los Carabineros, igual que si nos roban o robamos, todas esas cosas” (Tomás)*

*“Bueno, hay que cuidarse y cuidar a los compañeros, afuera de la escuela pueden pasar cosas malas, hemos hablado de los abusos, los robos y esas cosas, incluso actuamos de eso y todos se reían pero fue bueno, a mi mami le gustó que hablen de eso acá.” (Dayana)*

En general los estudiantes valoran positivamente la presencia del programa en el establecimiento, indican aprendizajes en materia de seguridad, identifican las actividades y el carácter de participativa de éstas.

La formación en convivencia escolar es clave para la prevención de la violencia escolar, tanto Directoras como Estudiantes valoran la instalación del programa en los establecimientos y

reconocen objetivos y actividades como pertinentes, pero no necesariamente asocian los cambios positivos que se han producido en materia de convivencia escolar y seguridad a la gestión del programa, refieren a la importancia de todas las redes y a los esfuerzos por mantenerlas activas en sus comunidades educativas.

### **b. Propuestas de acción**

A partir de esta investigación se han logrado recabar propuestas en términos de la valoración de objetivos, actividades y metodología del programa Estudiar Seguro, en las dos Dimensiones evaluadas, las que se han resumido como sigue:

1. Trabajar objetivos de convivencia y seguridad con los Comités de Convivencia Escolar, ya que en ocasiones requieren del juicio de expertos que puedan colaborar en ello, e instalar las acciones del programa en los Planes Educativos Institucionales PEI, ya que es una falencia en la actualidad. Esto quiere decir que el programa Estudiar Seguro sea un apoyo a la gestión de Convivencia Escolar en cada establecimiento focalizado y los objetivos puedan ser negociados y triangulados para conseguir resultados exitosos.
2. Elaborar una estrategia de participación de los apoderados, con actividades formativas y de capacitación, donde puedan reconocer la misión y visión que tiene el establecimiento en su trabajo en convivencia escolar. Para ello se requiere la inversión de recursos que permitan que el/la apoderada se interese en acudir al establecimiento educacional en un horario adecuado.
3. Desarrollar más capacitación a equipos directivos, docentes y asistentes de la educación en materia de convivencia escolar y seguridad ciudadana, ya que muchos desconocen herramientas de trabajo en estas temáticas, que pueden aplicarse a su labor cotidiana: tener conocimiento de protocolos en casos de violencia escolar, abuso sexual, consumo de drogas y otras faltas y/o delitos que puedan suceder en el establecimiento.
4. Realizar actividades en otros espacios que no sean los del establecimiento, viajes o paseos donde los estudiantes puedan compartir vivencias a las cuales muchos de ellos no tienen acceso por falta de recursos.

5. Que las actividades tengan mayor frecuencia y que los profesionales puedan tener permanencia en el establecimiento, para construir un plan de acción de acuerdo a las necesidades de las comunidades educativas.
6. Utilizar metodologías participativas y de uso de tecnologías de la información, esto ya está instalado, pero en ocasiones los talleres son expositivos y no captan el interés de los miembros de las comunidades educativas. Se propusieron talleres de cocina, pintura, skate, fútbol y teatro.

En síntesis para instalar mejoras en el programa Estudiar Seguro se requiere una mayor participación de todos los actores clave de las comunidades educativas, especialmente de los apoderados y apoderadas, con el objeto de que éstos puedan reforzar los aprendizajes en sus hogares. Además es urgente invertir recursos de financiamiento de nuevas actividades, que se traducen en oportunidades para sus beneficiarios.

## **Conclusiones**

En base a la evaluación de Estudiar Seguro se puede concluir que como parte de la oferta programática es considerado un apoyo importante a la gestión de convivencia escolar en los establecimientos consultados, asimismo para los estudiantes es una instancia recreativa y que produce cambios en las rutinas habituales, destacando aprendizajes respecto a valores y actitudes que deben poner en práctica para una mejor convivencia escolar y un entorno más seguro. En cuanto a los hallazgos es importante señalar que hay conocimiento de la temática desarrollada por el programa, sin embargo es importante plantear la construcción de objetivos junto a los miembros de las comunidades educativas, para dar pertinencia a la intervención y ésta constituya parte de la gestión del mismo establecimiento. Además en este ámbito se propone un Plan de Comunicaciones del programa que pueda funcionar efectivamente, ya que se reconoce la institucionalidad de la Municipalidad de Temuco, pero no así del programa Estudiar Seguro como tal. Se puede utilizar material audiovisual que dé a conocer el nombre, objetivos y que fortalezca la estrategia de difusión y consejería respecto a cómo resolver conflictos y mantener una buena convivencia. De acuerdo a lo investigado, se ha fabricado y distribuido material con esta información a los estudiantes, pero éste no contiene el nombre y los objetivos del programa.



En cuanto al enfoque dado por el programa desde los conceptos de Convivencia Escolar y Seguridad Ciudadana, las/los sujetos Directoras y Estudiantes establecen relación conceptual en cuanto el buen convivir produce una sensación de seguridad en los miembros de la comunidad educativa; y ponen en valor el resguardo de la seguridad e integridad de las personas como una contribución del programa a través de sus distintas actividades.

La mayor parte de las entrevistadas reconoce que los objetivos, metodología y actividades son coherentes con los objetivos planteados en sus Proyectos Educativos Institucionales, pertinente a la realidad de los estudiantes y se plantea que debe haber una continuidad en la intervención, un aspecto relevante a considerar, ya que el programa propone la “implementación de una política de prevención de la violencia escolar”, lo que implica un proceso continuo y permanente, ya que se plantea incidir en la cultura del trato en los establecimientos. Desde el enfoque de la Gerencia Social el implementar una política requiere desde la base una negociación en las distintas etapas del ciclo de la política, para que ésta logre alcanzar sus objetivos, esto coincide con lo que señala la Política Nacional de Convivencia Escolar en cuanto a que se deben planificar acciones con los miembros de la comunidad educativa y que integre a todos éstos.

En el caso de Estudiar Seguro el programa funciona planteando una propuesta de trabajo generada desde la/él profesional a cargo, por lo tanto se sugiere que le programa constituya un facilitador para conducir procesos necesarios en cada escuela, que permitan definir lineamientos de acción para el trabajo en convivencia escolar y seguridad, se plantea vincular a organizaciones e instituciones presentes en el territorio donde se encuentran los establecimientos, tales como: Juntas de vecinos, CESFAM, Comités de Seguridad y/o Vigilancia, Jardines Infantiles, entre otras. Esta vinculación sería enriquecedora y potenciaría un trabajo en red que permita la facilitación de procesos participativos que involucren a la comunidad y la intervención tenga mayor consecución de resultados.

La evaluación además permite concluir que las comunidades educativas tienen especial preocupación por la temática de la convivencia escolar y la seguridad de sus estudiantes y funcionarios, pero en perjuicio de ello visualizan el factor del tiempo como un obstaculizador para implementar acciones, ya que las exigencias en cuanto a contenidos a revisar es importante y mencionan el malestar de los docentes por los espacios utilizados para talleres y otras actividades de formación personal y social. Se valora la labor en el ámbito en convivencia escolar y

prevención de delitos realizado por Estudiar Seguro, con los miembros de la comunidad educativa, ya que en acuerdo a la evidencia en investigación, las Directoras mencionan que estos aprendizajes pueden ser un factor importante para el logro de un mejor desempeño académico de los estudiantes.

Las Directoras entrevistadas hacen mención de la vulnerabilidad de los estudiantes y sus familias, de las distintas problemáticas asociadas a conductas inadecuadas, violencia, abuso y falta de preocupación de los apoderados/as. En este sentido se sugiere que el programa pueda proponer un trabajo efectivo con los apoderados en actividades presenciales y el envío de material a los hogares para que los aprendizajes de las actividades tengan un refuerzo significativo para el estudiante en la familia, que es un actor clave a incorporar en la programación en cuanto a su opinión y participación.

Para la ejecución de actividades es importante que el Plan Estratégico pueda invertir mayores recursos para que las actividades puedan contar con el material necesario como alimentación y premios para concursos, como sugieren los mismos actores involucrados. Actualmente no existen recursos imputados al programa, sólo se considera el pago de honorarios para el/la profesional a cargo, lo que representa un importante desafío de mejora.

En términos generales, el programa Estudiar Seguro debe fortalecer su posicionamiento en las comunidades educativas comunicacionalmente y reforzando un trabajo desde la planificación en conjunto con los sujetos de intervención, que éstos sean activos y partícipes en el desarrollo del plan de acción. Se plantea como sugerencia mantener hasta el año 2016 a los establecimientos focalizados, tiempo en que concluye la primera etapa del Plan Estratégico de Seguridad, esto con el objetivo de generar una permanencia que permita visualizar cambios positivos en materia de convivencia escolar en los cuales tenga incidencia la presencia del programa.

Es fundamental mejorar la coordinación con los establecimientos en cuanto a los tiempos y espacios de trabajo, teniendo una presencia más frecuente y ser un agente facilitador y articulador de la labor en convivencia escolar en los establecimientos de la comuna.

## Referencias Bibliográficas

Alvarado, C., Cruz, J. y Maza, E. (2010). *El Bullying y sus implicaciones legales: manual para los colegios*. Santiago de Chile: Colegios Particulares de Chile.

Carrasco C., López V., Estay C. (2012) Análisis Crítico de la Ley de Violencia Escolar en Chile. *Revista Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, Volumen 11, N°2.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (2011). *Clima, Conflictos y Violencia en la Escuela*. Buenos Aires, Argentina: UNICEF.

KHRYPTOS (2012). *Plan Estratégico de Seguridad Ciudadana 2012-2016*. Temuco, Chile: KHRYPTOS.

Ministerio de Educación (2011). *Política Nacional de Convivencia Escolar*. Santiago de Chile: MINEDUC.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2014). *Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad Para Todos*. 2014. Santiago de Chile: Comunicaciones SPD.

Municipalidad de Temuco, Instituto de Desarrollo Local y Regional IDER (2012). *Plan de Desarrollo Comunal: PLADECO Temuco 2012-2017*. Temuco, Chile: IDER

Monje, C. (2011) *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana.

Organización Mundial de la Salud, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2014). *Informe sobre la Situación Mundial de Prevención de la Violencia*. Switzerland: OMS.

## Referencias Linkográficas

Chile, Ley 20.536 Sobre Violencia Escolar. Publicada el 17 de septiembre de 2011. [documento en línea]. Disponible desde Internet en: Formato pdf. También disponible en formato HTML en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2013). *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014, Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina*. [documento en línea]. Disponible desde Internet en: Formato pdf. También disponible en formato HTML en:  
<http://www.latinamerica.undp.org/content/dam/rblac/img/IDH/IDH-AL%20Informe%20completo.pdf>