



CATLEC

CENTRO AVANZADO DE TRANSPORTE,
LOGÍSTICA Y COMPETITIVIDAD ECONÓMICA

Documento N°2 | Agosto 2026



Foto de Gustavo Sánchez en Unsplash

DOCUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA

Seguridad cotidiana en entornos de movilidad. Evidencia para mejorar la experiencia peatonal e intermodal en estaciones de Metro

Autores:

Beatriz Mella Lira

Profesora asociada, Universidad
Andrés Bello
Directora alterna Centro de Interés
Nacional CATLEC

Camila Leigh González

Profesora investigadora, Universidad
Andrés Bello
Investigadora Centro de Interés
Nacional CATLEC

Juan Pedro Eberhard Aguirre

Profesor asociado, Facultad de
Economía y Negocios (FEN),
Universidad Andrés Bello

INSTITUCIONES PATROCINANTES



FINANCIA



INSTITUCIONES ASOCIADAS



Universidad de Concepción



Universidad
de los Andes

INSTITUCIONES DE INTERÉS NACIONAL





Seguridad cotidiana en entornos de movilidad. Evidencia para mejorar la experiencia peatonal e intermodal en estaciones de Metro

Cómo citar este documento:

Mella Lira, B., Leigh, C., Eberhard, J. (2026). *Seguridad cotidiana en entornos de movilidad. Evidencia para mejorar la experiencia peatonal e intermodal en estaciones de Metro*. Policy Paper N°2. Centro Avanzado de Transporte, Logística y Competitividad Económica (CATLEC), Santiago.

Agradecimientos y notas:

Se agradecen los comentarios de la académica de la Universidad Andrés Bello e investigadora CATLEC, Carola Blázquez, quien leyó una versión preliminar de este documento.

Los errores u omisiones son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Se autoriza el uso del contenido de este documento siempre y cuando se cite la fuente original, permitiendo su reproducción parcial o total.

Seguridad cotidiana en entornos de movilidad.

Evidencia para mejorar la experiencia peatonal e intermodal en estaciones de Metro

Resumen:

Este documento de política pública analiza la percepción de seguridad en los entornos de cinco estaciones de Metro de Santiago. Los resultados muestran que la inseguridad frente a robos y asaltos es la principal preocupación: un 55,2% de las personas declaran sentirse inseguras o muy inseguras frente a este tipo de situaciones. La seguridad vial y la seguridad de género también condicionan la experiencia cotidiana de acceso al transporte público, especialmente para las mujeres, quienes reportan mayores niveles de inseguridad en todas las categorías evaluadas. La evidencia sugiere que mejorar la experiencia peatonal y fortalecer el uso del transporte público requiere abordar estos entornos como espacios estratégicos de la ciudad de Santiago, combinando presencia institucional, iluminación, cámaras de vigilancia, mejor diseño urbano, gestión municipal y coordinación entre Metro, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), municipios y organismos de seguridad. En este sentido, este documento propone avanzar hacia una política integrada de seguridad cotidiana en entornos de movilidad, capaz de reducir la sensación de vulnerabilidad, fortalecer la intermodalidad y permitir que más personas se desplacen con confianza, autonomía y seguridad.

Palabras clave: seguridad cotidiana; metro; movilidad urbana; transporte público; entornos de estaciones; percepción de seguridad; caminabilidad; intermodalidad; seguridad peatonal; seguridad vial; género y movilidad.

Una mirada amplia a la seguridad en la movilidad cotidiana

La seguridad en los entornos de movilidad no depende únicamente de la presencia o ausencia de delitos. Las personas evalúan su experiencia cotidiana considerando múltiples dimensiones: la posibilidad de sufrir robos o asaltos, la seguridad vial, el acoso o violencia de género, la iluminación, presencia y circulación de otras personas que favorecen la vigilancia natural, la actividad comercial, la mantención del espacio público y la posibilidad de moverse sin obstáculos.

Este documento de política pública propone mirar los entornos de estaciones de Metro en Santiago como espacios críticos de la movilidad cotidiana. Estos son lugares de conexión, espera, transbordo, comercio, encuentro y circulación peatonal. Por lo mismo, su calidad urbana se relaciona con la percepción de seguridad, en la decisión de caminar y en la experiencia general del transporte público.

¿Cómo realizamos el estudio?

Entre agosto y diciembre de 2024 aplicamos una **encuesta presencial a 553 personas usuarias** y transeúntes en los entornos inmediatos de cinco estaciones de Metro de alta afluencia del Área Metropolitana de Santiago: Inés de Suárez, Plaza Egaña, Plaza de Maipú, Universidad de Chile y Estación Central. Las personas fueron entrevistadas individualmente mientras circulaban o permanecían en las afueras de las estaciones. La muestra estuvo compuesta por 279 mujeres, 271 hombres, dos personas no binarias y una persona que prefirió no indicar su género, estas tres respuestas fueron excluidas del análisis desagregado debido a su reducido número.

El levantamiento se realizó mediante un muestreo no probabilístico por interceptación en terreno, es decir, se invitó a participar a personas presentes en los lugares y momentos definidos para la aplicación. Por esta razón, los resultados tienen un carácter descriptivo y representan exclusivamente

las percepciones de las 553 personas encuestadas. No deben interpretarse como estimaciones estadísticamente representativas del conjunto de personas usuarias de Metro ni de la población del Área Metropolitana de Santiago.

¿Por qué importa la percepción de seguridad?

Durante los últimos años, la seguridad se ha consolidado como una de las principales preocupaciones de la ciudadanía y un desafío prioritario para las políticas urbanas.

En este contexto, la percepción de seguridad puede entenderse como una evaluación subjetiva de los riesgos presentes en un determinado entorno, pero también como una valoración integral de las condiciones que permiten desarrollar actividades cotidianas con confianza, comodidad y autonomía.

La evidencia internacional muestra que la seguridad percibida en entornos de transporte es un fenómeno multidimensional, influido por características del modo de transporte, el entorno urbano inmediato, el horario, la presencia de otras personas, el diseño del espacio, la iluminación, la información disponible, la mantención, la vigilancia natural y las experiencias previas de victimización. En particular, la literatura sobre género y movilidad muestra que las mujeres suelen reportar menores niveles de seguridad y enfrentar riesgos específicos de acoso y violencia durante sus desplazamientos en transporte público (Busco et al., 2022; Ceccato et al., 2022). La seguridad percibida también se relaciona con factores físicos, sociales y operacionales, como la iluminación, la visibilidad, las condiciones de los recorridos peatonales, la vigilancia natural y las características de paraderos y áreas de espera (Abenzoa et al., 2018; Dubey et al., 2025). La Tabla 1 sintetiza la evidencia internacional utilizada para interpretar los resultados del estudio.

Tabla 1: Evidencia internacional relevante para interpretar la seguridad cotidiana en entornos de movilidad

Dimensión	Hallazgo de la literatura	Referencia
Seguridad en transporte como fenómeno multidimensional	La seguridad en entornos de transporte depende de factores del nodo, tales como, estación, paradero, andén, del entorno inmediato, del barrio, del horario, del perfil de usuario y de experiencias previas, por lo que, no se explica solo por delitos registrados.	Ceccato, Gaudet y Graf revisan cinco décadas de literatura sobre crimen y seguridad en entornos de transporte, cubriendo nodos, trayectos y percepciones de pasajeros (Ceccato et al., 2022).
Entorno construido y percepción de seguridad de mujeres	La percepción de seguridad de las mujeres en espacios públicos y transporte se asocia a características del entorno construido, factores individuales y factores sociales; además, afecta movilidad, participación urbana y bienestar.	Dubey, Bailey y Lee revisan literatura sobre seguridad percibida de mujeres en espacios públicos y transporte, identificando factores del entorno construido, características personales e influencias sociales (Dubey et al., 2025).
Paraderos y puntos de espera como espacios críticos	Las condiciones del paradero —diseño del refugio, vigilancia natural, información en tiempo real, iluminación y entorno— influyen en la percepción de seguridad y de riesgo de delito durante la espera.	Abenzoa, Ceccato, Susilo y Cats estudiaron seis paraderos en Estocolmo y encontraron que las características del refugio, la vigilancia natural y la información confiable son factores centrales en la seguridad percibida (Abenzoa et al., 2018).
Seguridad percibida y uso del transporte público	La seguridad percibida influye en la accesibilidad percibida del transporte público; cuando el sistema se percibe como inseguro o de baja calidad, puede reducir la facilidad con que las personas realizan actividades cotidianas usando transporte público.	Friman, Lättman y Olsson analizan usuarios de transporte público en cinco ciudades del norte de Europa y muestran que la calidad del servicio se relaciona con accesibilidad percibida, mediada también por percepciones de seguridad (Friman et al., 2020).

Dimensión	Hallazgo de la literatura	Referencia
Caminata, entorno urbano y seguridad	La seguridad percibida durante la caminata está asociada a iluminación, mezcla de usos, presencia de actividad urbana, calidad del espacio público y visibilidad.	Basu, Oviedo-Trespalacios, King, Kamruzzaman y Haque estudiaron la percepción de seguridad peatonal y sus variaciones según uso de suelo, atractivo del entorno, presencia de árboles, actividad urbana y condiciones nocturnas (Basu et al., 2022).
CPTED, vigilancia natural y mantenimiento	La literatura sobre Crime Prevention Through Environmental Design sostiene que el diseño, la gestión y la mantención del espacio pueden reducir oportunidades de delito y mejorar la percepción de seguridad.	Ceccato et al. (2022) destacan el uso de CPTED y prevención situacional en entornos de transporte, con énfasis en cómo el diseño puede favorecer o reducir oportunidades de delito.
Género, acoso y movilidad cotidiana	La inseguridad de las mujeres en transporte público no se limita al delito patrimonial: incluye acoso, violencia sexual, temor en horarios nocturnos, estrategias de autoprotección y modificación de rutas.	Busco, González y Lillo (2022) reportaron hallazgos sobre seguridad, género y transporte público en Santiago mencionando que mujeres reportan mayores niveles de inseguridad en Metro, buses, paraderos y espera nocturna.

Fuente: elaboración propia.

En conjunto, **esta evidencia respalda tres decisiones analíticas del documento:** 1) distinguir dimensiones de seguridad, 2) mirar los entornos de estación como parte del viaje y 3) diseñar intervenciones combinadas entre gestión operacional, diseño urbano y enfoque de género.

En ciudades como Santiago, además, estas experiencias se desarrollan en contextos marcados por profundas desigualdades territoriales. Las diferencias en infraestructura, equipamientos, servicios y calidad del espacio público generan experiencias urbanas muy distintas entre comunas y barrios, afectando la manera en que las personas se desplazan y se relacionan con la ciudad.

Por esta razón, comprender la percepción de seguridad en los entornos de movilidad resulta especialmente relevante. **Los accesos a estaciones de Metro, paraderos y otros puntos de intercambio modal constituyen espacios públicos de uso cotidiano y alta afluencia y representan un punto de encuentro entre la infraestructura de transporte y la vida cotidiana.** Mejorar estos entornos no solo puede contribuir a una mayor sensación de seguridad, sino también promover la caminabilidad, fortalecer el uso del transporte público y avanzar hacia ciudades más saludables, inclusivas y habitables.



¿Qué nos dicen los datos?

Los resultados de la encuesta presencial muestran que la percepción de seguridad constituye una preocupación relevante para quienes utilizan estos espacios diariamente y que dicha percepción varía según el tipo de seguridad evaluada.

En términos generales, **solo un 37,6% de las personas declaran sentirse seguras o muy seguras en su vida cotidiana, mientras que un 42,1% se percibe insegura o muy insegura.** Esto confirma que la seguridad constituye una preocupación transversal que forma parte de la experiencia urbana cotidiana de una parte importante de la población.

Sin embargo, al analizar los distintos tipos de seguridad asociados a los entornos de movilidad, emergen diferencias importantes.

a. La principal preocupación es la seguridad personal

La seguridad frente a robos y asaltos en los accesos y entornos inmediatos de las estaciones estudiadas es la dimensión peor evaluada por las personas encuestadas. Un 55,2% declara sentirse insegura o muy insegura frente a este tipo de situaciones, mientras que solo un 30,4% se siente segura o muy segura.

Este resultado sugiere que los espacios de acceso, espera y circulación asociados al transporte público continúan siendo percibidos por una parte importante de la población como lugares de vulnerabilidad frente al delito.

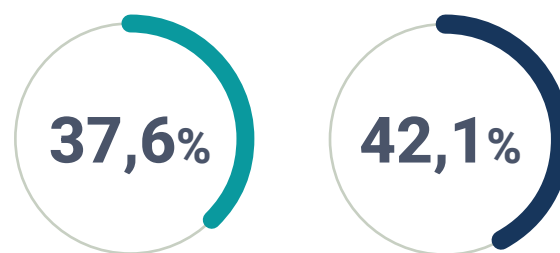
b. La seguridad vial presenta una evaluación más equilibrada

A diferencia de la seguridad personal, la percepción sobre riesgos asociados a choques o atropellos muestra resultados más equilibrados. Un 37,3% de las personas se siente segura o muy segura, mientras que otro 37,3% se siente insegura o muy insegura.

Estos resultados sugieren que los desafíos asociados al diseño de cruces, interacción entre peatones y vehículos, y condiciones de circulación continúan siendo relevantes en los entornos estudiados.

c. La seguridad de género emerge como una preocupación específica

La percepción de seguridad frente a situaciones de acoso, violencia o discriminación constituye una dimensión relevante: un 36,7% de las personas encuestadas



Personas que declaran sentirse seguras o muy seguras

Personas que se perciben inseguras o muy inseguras

se declaran inseguras o muy inseguras. Dado que este resultado agregado presenta diferencias importantes según género, la sección siguiente profundiza en su distribución entre mujeres y hombres.

d. La presencia institucional y el diseño urbano son claves

Cuando se consulta por los elementos que más contribuyen a generar sensación de seguridad, las personas encuestadas identifican con claridad tres factores principales:

- Presencia de guardias y personal policial (74%)
- Iluminación de calles y espacios públicos (55%)
- Cámaras de vigilancia (38%)

Estos resultados muestran que la percepción de seguridad no depende exclusivamente de factores policiales ni exclusivamente de factores urbanos. Por el contrario, las personas valoran una combinación de vigilancia institucional, diseño urbano adecuado y condiciones ambientales que faciliten el uso seguro del espacio público.

En conjunto, **estos resultados muestran que la seguridad cotidiana constituye una condición práctica para el adecuado funcionamiento del sistema de transporte.** Cuando los entornos de movilidad son percibidos como inseguros, las personas pueden reducir sus caminatas, viajes o transbordos, evitar determinados horarios o modificar sus recorridos cuando disponen de alternativas. Sin embargo, quienes dependen del transporte público pueden verse obligados a continuar utilizándolo en condiciones de mayor estrés, vulnerabilidad y carga de autoprotección. La encuesta no permite estimar cómo estas respuestas varían según el nivel de ingreso, por lo que esta dimensión constituye una limitación del estudio y una línea relevante para futuras investigaciones. Mejorar estos espacios puede, por tanto, ampliar la accesibilidad efectiva del sistema, fortalecer la intermodalidad y aumentar el retorno social de la infraestructura de transporte existente.

¿Qué diferencias de género notamos?

La Tabla 2 muestra que las mujeres presentan una percepción más desfavorable que los hombres en las tres dimensiones de seguridad analizadas: registran mayores porcentajes de inseguridad y, al mismo tiempo, menores porcentajes de seguridad. **La diferencia más pronunciada se observa en la seguridad de género, donde la proporción de mujeres que se declaran inseguras o muy inseguras**

supera en 25,9 puntos porcentuales a la de los hombres. Las brechas también son relevantes en seguridad personal y vial, lo que evidencia que las desigualdades de género atraviesan distintos riesgos asociados a la movilidad cotidiana y no se limitan exclusivamente al acoso, la violencia o la discriminación.

Tabla 2: Percepción de seguridad según género y dimensión evaluada

Tipo de seguridad	Mujeres inseguras o muy inseguras	Hombres inseguros o muy inseguros	Brecha de inseguridad a mayor afectación de mujeres (p.p.)	Mujeres seguras o muy seguras	Hombres seguros o muy seguros	Brecha de seguridad a favor de hombres (p.p.)
Seguridad personal —robos y asaltos—	60,6%	49,4%	11,2	25,1%	36,2%	11,1
Seguridad vial —choques y atropellos—	41,6%	32,5%	9,1	35,1%	45,8%	10,7
Seguridad de género —acoso, violencia y discriminación—	49,1%	23,2%	25,9	29,4%	45,8%	16,4

Fuente: elaboración propia.

Nota:

Las brechas corresponden a diferencias en puntos porcentuales. Los porcentajes de personas seguras e inseguras no suman necesariamente 100%, debido a la existencia de categorías intermedias de respuesta.

Las diferencias observadas confirman que la experiencia de seguridad en los entornos de movilidad varía según el género reportado, reforzando la necesidad de incorporar el enfoque de género de manera transversal en el diseño, la gestión y la evaluación de los entornos de transporte.

Estas diferencias sugieren que las políticas de seguridad deben considerar la diversidad de experiencias y condiciones que influyen en la movilidad cotidiana. En particular, resulta

necesario profundizar el análisis mediante una perspectiva interseccional que permita identificar cómo el género se combina con variables como la edad, el horario de viaje, la comuna de residencia, el nivel de ingreso, la nacionalidad, la situación de discapacidad, el acompañamiento de niños y niñas, la frecuencia de uso del transporte público y las experiencias previas de acoso o victimización. Dado que la encuesta no permite examinar con suficiente detalle estas interacciones, su estudio constituye una limitación del análisis y una línea prioritaria para futuras investigaciones.

Recomendaciones de política pública

La siguiente sección presenta **seis recomendaciones de política pública** orientadas a mejorar la seguridad cotidiana en los entornos de movilidad. Como sintetiza la Figura 1, estas propuestas articulan responsabilidades institucionales,

criterios de intervención, ámbitos territoriales y fundamentos de acción, con el objetivo de avanzar desde medidas aisladas hacia una estrategia integrada de seguridad, accesibilidad e intermodalidad.

Figura 1. Recomendaciones de política pública para fortalecer la seguridad cotidiana en entornos de movilidad

1. Integrar los entornos de estación al sistema de movilidad

Quién

Metro, MTT, DTPM, municipios y organismos de seguridad.

Cómo

Planes integrados, perímetros de intervención, responsabilidades claras y coordinación de inversiones.

Dónde

Accesos, veredas, cruces, paraderos y áreas de transbordo.

Por qué

La experiencia de viaje incluye todo el recorrido de acceso y conexión.

2. Priorizar intervenciones visibles y combinadas

Quién

Metro, municipios, Carabineros, Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) y equipos locales.

Cómo

Presencia institucional, iluminación peatonal y cámaras con respuesta efectiva.

Dónde

Puntos críticos, áreas de espera, cruces y recorridos de conexión.

Por qué

Las personas valoran señales visibles de cuidado, asistencia y vigilancia.

3. Incorporar la seguridad percibida como indicador

Quién

MTT, DTPM, Metro, municipios y Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF)

Cómo

Encuestas antes y después, monitoreo periódico y desagregación por género, edad, lugar y horario.

Dónde

Estaciones, intercambiadores, paraderos y corredores de transporte.

Por qué

Complementa indicadores tradicionales y mejora la evaluación de proyectos.

4. Diseñar estrategias diferenciadas

Quién

MTT, Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), Metro, municipios, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere) y SPD.

Cómo

Medidas específicas para seguridad personal, vial y de género.

Dónde

Entornos de movilidad con riesgos distintos según problema y horario.

Por qué

La seguridad es multidimensional y requiere respuestas no homogéneas.

5. Fortalecer el rol local y la coordinación

Quién

Municipios, Gobierno Regional (GORE), Metro, DTPM, MTT y organismos de seguridad.

Cómo

Gestión del espacio público, mantenimiento, iluminación, comercio y mesas de coordinación.

Dónde

Entornos de estaciones, paraderos y corredores prioritarios.

Por qué

Muchos factores de seguridad dependen de la gestión cotidiana del espacio público.

6. Reducir la carga de autoprotección

Quién

Metro, municipios, MTT y organismos responsables del espacio público.

Cómo

Entornos seguros por diseño, apoyo institucional y medición de barreras cotidianas.

Dónde

Durante todo el trayecto: acceso, espera, conexión y salida.

Por qué

La seguridad no debe depender de cambiar rutas, horarios o conductas para evitar riesgos.

1. Integrar los entornos de estación al sistema de movilidad



La experiencia de viaje se extiende más allá del interior de las estaciones e incluye los recorridos peatonales de acceso, las veredas, los cruces, los paraderos, las áreas de espera y los espacios de conexión entre distintos modos de transporte. Estos lugares cumplen una función esencial en la continuidad del viaje, pero con frecuencia son tratados como espacios separados de la infraestructura de transporte o como áreas residuales del entorno urbano.

Los resultados del estudio muestran que la percepción de seguridad en estos espacios se relaciona con sus condiciones físicas y funcionales, entre ellas la iluminación, la mantención, la visibilidad, la continuidad de los recorridos y la actividad del espacio público. Por ello, los entornos inmediatos de las estaciones deben ser reconocidos como componentes del sistema de movilidad, ya que su calidad influye en la experiencia de acceso, espera, conexión y transbordo de las personas usuarias.

Se recomienda definir perímetros funcionales de estación que integren los principales recorridos de acceso y conexión, con independencia de los límites administrativos o de propiedad existentes. Estos perímetros deberían considerar, al menos, las veredas de aproximación, los cruces peatonales, los paraderos cercanos, las áreas de espera, los espacios de intercambio modal y los puntos donde se concentran obstáculos, conflictos viales o mayores niveles de inseguridad percibida.

Sobre esta base, se propone desarrollar planes integrales de intervención para los entornos de estaciones prioritarias. Estos planes deberían asegurar continuidad y accesibilidad peatonal, mejorar cruces y conexiones, reforzar iluminación y visibilidad, ordenar los espacios de espera y transbordo, y establecer estándares mínimos de mantención y calidad urbana. La priorización debería considerar simultáneamente la inseguridad percibida, la concentración de personas, la intensidad de los transbordos y la relevancia de cada entorno dentro de la red de movilidad.

2. Priorizar intervenciones visibles y combinadas en los puntos críticos



Los resultados de la encuesta entregan una orientación clara sobre las medidas que las personas consideran más relevantes para aumentar su sensación de seguridad. La presencia de guardias o personal policial fue mencionada por el 74% de las personas encuestadas, seguida por una mejor iluminación de calles y espacios públicos, con un 55%, y por la existencia de cámaras de vigilancia, con un 38%. Estas preferencias adquieren especial relevancia considerando que el 55,2% declaró sentirse inseguro o muy inseguro frente a robos y asaltos en los entornos de movilidad estudiados.

A partir de estos resultados, **se recomienda priorizar intervenciones que combinen presencia institucional visible, mejoras físicas del entorno y herramientas tecnológicas de apoyo.** No se trata de optar entre vigilancia e infraestructura, sino de articular medidas que entreguen señales de cuidado, faciliten la observación del espacio y permitan brindar asistencia ante situaciones de riesgo.

La presencia de guardias, personal policial, equipos municipales o monitores debería concentrarse en lugares y horarios críticos y estar asociada a protocolos claros de orientación, asistencia y respuesta. La iluminación debe diseñarse desde la experiencia peatonal, asegurando continuidad y visibilidad en accesos, cruces, paraderos, áreas de espera y recorridos de conexión. Las cámaras, por su parte, deberían integrarse a sistemas efectivos de monitoreo, comunicación y respuesta institucional, evitando que su instalación constituya una medida aislada.

La localización de estas intervenciones debe considerar conjuntamente los niveles de inseguridad percibida, los horarios de mayor vulnerabilidad, la concentración de personas y las características físicas del entorno. Asimismo, su implementación debería incluir mediciones posteriores que permitan determinar si las medidas adoptadas mejoran efectivamente la percepción y la experiencia de seguridad de las personas usuarias.

3. Incorporar la percepción de seguridad como indicador complementario de desempeño



La percepción de seguridad no siempre se incorpora de manera sistemática como un indicador específico en la evaluación inicial y el seguimiento de los proyectos de transporte. Sin embargo, constituye una dimensión relevante de la experiencia usuaria, ya que permite identificar condiciones de vulnerabilidad que no necesariamente quedan reflejadas en variables tradicionales como los tiempos de viaje, la demanda, la capacidad de la infraestructura o la ocurrencia registrada de delitos.

La literatura revisada muestra que la seguridad percibida se relaciona con factores físicos, sociales y operacionales, entre ellos la iluminación, la visibilidad y vigilancia natural, la calidad de los recorridos peatonales, la mantención y la presencia de personal institucional. También evidencia que estas condiciones no son experimentadas de igual manera por toda la población y que las mujeres suelen reportar mayores niveles de inseguridad en espacios públicos y entornos de transporte (Abenoza et al., 2018; Ceccato et al., 2022; Busco et al., 2022; Dubey et al., 2025).

Los resultados de la encuesta refuerzan la pertinencia de incorporar esta dimensión en el seguimiento de las intervenciones: un 55,2% de las personas encuestadas declaró

sentirse insegura o muy insegura frente a robos y asaltos en los entornos de movilidad estudiados. Asimismo, las diferencias observadas entre mujeres y hombres muestran que un indicador agregado puede ocultar experiencias y brechas relevantes para el diseño de las políticas.

Por ello, **se recomienda incorporar mediciones periódicas de seguridad percibida en estaciones, intercambiadores, paraderos y corredores de transporte**. Estas mediciones deberían aplicarse antes y después de las intervenciones, utilizar preguntas comparables en el tiempo y desagregar los resultados, al menos por género, lugar, horario y tipo de seguridad evaluada. También deberían identificar puntos críticos y registrar la percepción respecto de factores específicos, como iluminación, presencia institucional, visibilidad, mantención y posibilidad de recibir asistencia. La incorporación de estos indicadores permitiría evaluar no solo si una intervención mejora el funcionamiento físico del sistema, sino también si modifica positivamente la experiencia de las personas usuarias y reduce las brechas de percepción entre distintos grupos. De este modo, la seguridad percibida funcionaría como un indicador complementario para orientar inversiones, monitorear resultados y ajustar las medidas implementadas.

4. Diseñar estrategias diferenciadas para la seguridad personal, vial y de género



Los resultados muestran que la inseguridad en los entornos de movilidad no corresponde a un problema único. Un 55,2% de las personas encuestadas se declaran inseguras o muy inseguras frente a robos y asaltos; un 37,3%, frente a choques y atropellos; y un 36,7%, frente a situaciones de acoso, violencia o discriminación. Estas diferencias permiten identificar tres dimensiones que, aunque se relacionan entre sí, requieren diagnósticos, instituciones responsables y medidas de intervención específicas.

La dimensión de género requiere, además, una consideración particular. El porcentaje agregado oculta una diferencia significativa entre mujeres y hombres: mientras un 49,1% de las mujeres se declaran inseguras o muy inseguras frente al acoso, la violencia o la discriminación, esta proporción

alcanza un 23,2% entre los hombres. Por ello, **las intervenciones no deberían diseñarse únicamente a partir de los resultados generales, sino también considerando las brechas existentes entre distintos grupos de personas usuarias**.

Esta evidencia es consistente con la literatura, que caracteriza la seguridad percibida como un fenómeno multi-dimensional, relacionado con las condiciones físicas del entorno, la operación del sistema, la presencia institucional y las características sociales e individuales de las personas usuarias (Ceccato et al., 2022; Dubey et al., 2025). En consecuencia, se propone evitar respuestas homogéneas y avanzar hacia estrategias diferenciadas, como sintetiza la Tabla 3.

Tabla 3: Dimensiones de seguridad y líneas prioritarias de intervención

Dimensión	Evidencia de la encuesta	Problema que debe abordar la política	Líneas prioritarias de intervención
Seguridad personal	El 55,2% se siente inseguro o muy inseguro frente a robos y asaltos.	Vulnerabilidad frente a delitos en accesos, áreas de espera, recorridos peatonales y espacios de transbordo.	Identificar puntos y horarios críticos; coordinar la presencia de guardias, inspectores municipales y policías; mejorar iluminación y visibilidad; activar espacios mediante usos y actividades que favorezcan la presencia de personas; establecer mecanismos de asistencia y respuesta.
Seguridad vial	El 37,3% se siente inseguro o muy inseguro frente a choques y atropellos.	Conflictos entre peatones, ciclistas y vehículos en cruces, accesos y áreas de conexión con el transporte público.	Mejorar cruces y continuidad peatonal; reducir velocidades en los entornos de estaciones; reforzar señalización y demarcación; eliminar obstáculos y puntos de baja visibilidad; priorizar la seguridad de quienes acceden caminando o en bicicleta.
Seguridad de género	El 36,7% se siente inseguro o muy inseguro frente al acoso, la violencia o la discriminación. La cifra aumenta a 49,1% entre las mujeres, frente a 23,2% entre los hombres.	Riesgos y barreras diferenciadas según género, especialmente en determinados recorridos, lugares y horarios.	Realizar auditorías con mujeres usuarias; identificar rutas, horarios y puntos críticos; mejorar iluminación, visibilidad y vigilancia natural; implementar protocolos de denuncia, atención y acompañamiento; monitorear las brechas de percepción antes y después de las intervenciones.

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 3 no debe entenderse como una separación rígida entre las tres dimensiones. **Algunas medidas — como la iluminación, la mantención, la presencia institucional o la mejora de los recorridos peatonales— pueden contribuir simultáneamente a más de un objetivo.** Sin embargo, distinguir los problemas permite evitar intervenciones genéricas y definir con mayor precisión qué riesgo se busca abordar, qué instituciones deben participar y cómo se evaluarán los resultados.



5. Fortalecer el rol de las autoridades locales y la coordinación interinstitucional



Los resultados de la encuesta muestran que varias de las condiciones que las personas consideran relevantes para sentirse más seguras se relacionan con la gestión cotidiana del espacio público. Un 55% mencionó una mejor iluminación de calles y espacios públicos; un 28%, una mayor presencia de comercio; un 22%, la realización de actividades culturales; un 20%, una mejor mantención; y un 19%, la existencia de más áreas verdes. En conjunto, estos resultados indican que la seguridad percibida no depende únicamente de la vigilancia o de la respuesta frente al delito, sino también de la calidad, el cuidado y la actividad de los espacios que rodean las estaciones y los paraderos.

Esta evidencia es consistente con la literatura revisada. Basu et al. (2022) identifican asociaciones entre la percepción de seguridad peatonal y características del entorno como los usos de suelo, la actividad urbana, la visibilidad, el atractivo del espacio y las condiciones nocturnas. Por su parte, Ceccato et al. (2022) destacan que el diseño, la gestión, la mantención y la vigilancia natural de los entornos de transporte pueden favorecer o debilitar la percepción de seguridad. Abenoza et al. (2018) muestran, además, que las características físicas y operacionales de los paraderos y áreas de espera influyen en la forma en que las personas evalúan su seguridad.

Estos hallazgos justifican **fortalecer el papel de las autoridades locales, especialmente de los municipios, en la gestión de los entornos de movilidad**. Las competencias municipales sobre iluminación, veredas, limpieza, mantención, comercio, áreas verdes y ocupación del espacio público les otorgan un rol relevante para abordar varios de los factores identificados por la encuesta. Sin embargo, debido a que estos espacios también involucran infraestructura de transporte, vigilancia, seguridad pública y operación del sistema, la acción municipal debe articularse con Metro, el

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el DTPM, los gobiernos regionales y los organismos de prevención y seguridad.

En términos operativos, **se recomienda establecer mecanismos permanentes de coordinación para los entornos de estaciones y paraderos prioritarios**. Estos mecanismos deberían permitir definir responsabilidades, compartir diagnósticos, coordinar inversiones y acordar programas conjuntos de intervención y mantención. También deberían contar con protocolos que permitan derivar oportunamente los problemas hacia la institución competente y realizar un seguimiento común de las acciones implementadas.

El objetivo no es trasladar toda la responsabilidad a los municipios, sino superar la fragmentación institucional que puede dejar sin respuesta aquellos problemas ubicados en la intersección entre el transporte y el espacio público. Una gestión coordinada permitiría abordar estos entornos como unidades territoriales integrales y asegurar que las mejoras físicas, operacionales y de seguridad se implementen de manera coherente.



6. Reducir la carga individual de autoprotección durante los desplazamientos



La literatura revisada muestra que la inseguridad percibida puede restringir la accesibilidad efectiva al transporte público, condicionar la caminata y limitar la participación de las personas en determinadas actividades, lugares u horarios. Estas restricciones no se distribuyen de manera homogénea: suelen afectar especialmente a las mujeres y a quienes cuentan con menos alternativas de desplazamiento, obligándolos a adaptar sus recorridos y comportamientos o a continuar utilizando el sistema bajo mayores niveles de estrés y vulnerabilidad (Friman et al., 2020; Basu et al., 2022; Dubey et al., 2025; Busco et al., 2022).

Los resultados previamente expuestos refuerzan la relevancia de este problema. **Un 55,2% de las personas encuestadas se declaró insegura o muy insegura frente a robos y asaltos en los entornos estudiados, mientras que las mujeres presentaron mayores niveles de inseguridad en todas las dimensiones evaluadas.** Sin embargo, la encuesta no midió directamente las estrategias individuales utilizadas para enfrentar estos riesgos, como evitar determinados horarios, modificar recorridos, viajar acompañadas o reducir actividades. Esta constituye una limitación del estudio y una dimensión que debería incorporarse en futuras mediciones.

Desde una perspectiva de política pública, la seguridad no debe depender de que las personas conozcan qué lugares

evitar, cambien sus horarios, asuman recorridos más largos o permanezcan constantemente alertas. **La responsabilidad principal debe recaer en las instituciones encargadas del transporte, la seguridad y el espacio público, mediante entornos que ofrezcan condiciones previsibles de cuidado, asistencia y respuesta durante todo el trayecto.**

Por ello, además de las intervenciones físicas e institucionales desarrolladas en las recomendaciones anteriores, se propone incorporar indicadores que permitan identificar la carga de autoprotección asociada a los desplazamientos. Estos deberían medir cambios de ruta u horario, necesidad de acompañamiento, actividades o viajes evitados, costos adicionales, niveles de estrés y diferencias según género, ingreso y disponibilidad de alternativas de transporte.

Los programas de información, prevención del acoso y difusión de canales de asistencia pueden complementar estas medidas, pero no deben trasladar la responsabilidad de la seguridad a las personas usuarias. El objetivo final es que desplazarse con autonomía no dependa de la capacidad individual para anticipar o evitar riesgos, sino de la existencia de un sistema de movilidad que proporcione condiciones de seguridad de manera estructural.

Conclusiones



Los resultados de este estudio muestran que la seguridad en los entornos de movilidad debe entenderse como una dimensión integral de la experiencia de viaje. Los accesos a estaciones, veredas, cruces, paraderos y espacios de transbordo no constituyen áreas periféricas al sistema de transporte, sino lugares donde se define parte importante de la accesibilidad, la autonomía y la confianza con que las personas se desplazan.

La inseguridad frente a robos y asaltos aparece como la principal preocupación entre las personas encuestadas. Sin embargo, los resultados también evidencian que la seguridad vial y la seguridad de género forman parte de la experiencia cotidiana de movilidad. Las diferencias observadas entre mujeres y hombres confirman, además, que los riesgos y barreras no se distribuyen de manera homogénea y que las respuestas públicas deben considerar las distintas condiciones en que las personas utilizan el transporte y el espacio público.

Esta distinción tiene implicancias relevantes para el diseño de las políticas de seguridad, debido a que, concentrar las intervenciones únicamente en reducir la ocurrencia o la percepción de delitos como robos y asaltos puede dejar sin abordar otras fuentes de inseguridad que inciden directamente en la experiencia de movilidad, como el acoso y otras formas de violencia de género. Por ello, **reducir de manera sostenida la percepción de inseguridad y mejorar el bienestar de las personas en los espacios públicos requiere políticas capaces de actuar simultáneamente sobre distintas fuentes de riesgo, en lugar de abordarlas como problemas independientes.**

Esta evidencia exige superar las intervenciones aisladas y avanzar hacia una política de seguridad cotidiana que articule la gestión del transporte, el diseño urbano, la mantención del espacio público, la presencia institucional y el enfoque de género. Ello requiere responsabilidades compartidas y mecanismos permanentes de coordinación entre Metro, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el DTPM, los municipios, los gobiernos regionales y los organismos responsables de la prevención y la seguridad.

Incorporar la seguridad percibida en la planificación y evaluación de los proyectos permitiría orientar mejor las inversiones, identificar puntos críticos y verificar si las intervenciones mejoran efectivamente la experiencia de las personas usuarias. El objetivo no debe limitarse a reducir riesgos o aumentar la vigilancia, sino crear entornos de movilidad que permitan desplazarse sin depender de estrategias individuales de evitación y autoprotección.

Finalmente, los resultados deben interpretarse considerando las limitaciones del estudio. Futuras investigaciones deberían profundizar en las diferencias asociadas al ingreso, la edad, la nacionalidad, la discapacidad, los horarios de viaje, el territorio, el acompañamiento de niños y niñas y las experiencias previas de acoso o victimización. Incorporar estas dimensiones permitiría comprender con mayor precisión cómo se combinan las desigualdades y avanzar hacia políticas de movilidad más seguras, inclusivas y sensibles a las distintas experiencias urbanas.



Referencias:

Abenzoza, R. F., Ceccato, V., Susilo, Y. O., & Cats, O. (2018). Individual, travel, and bus stop characteristics influencing travelers' safety perceptions. *Transportation Research Record Journal of the Transportation Research Board*, 2672(8), 19–28. <https://doi.org/10.1177/0361198118758677>

Basu, N., Oviedo-Trespalacios, O., King, M., Kamruzzaman, M., & Haque, M. M. (2022). The influence of the built environment on pedestrians' perceptions of attractiveness, safety and security. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 87, 203–218. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2022.03.006>

Busco, C., González, F., & Lillo, N. (2022). Safety, gender, and the public transport system in Santiago, Chile. *Sustainability*, 14(24), 16484. <https://doi.org/10.3390/su142416484>

Ceccato, V., Gaudalet, N., & Graf, G. (2022). Crime and safety in transit environments: A systematic review of the English and the French literature, 1970–2020. *Public Transport*, 14, 105–153. <https://doi.org/10.1007/s12469-021-00265-1>

Dubey, S., Bailey, A., & Lee, J. (2025). Women's perceived safety in public places and public transport: A narrative review of contributing factors and measurement methods. *Cities*, 156, Article 105534. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105534>

Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). Public transport quality, safety, and perceived accessibility. *Sustainability*, 12(9), 3563. <https://doi.org/10.3390/su12093563>



DOCUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA

Seguridad cotidiana en entornos de movilidad. Evidencia para mejorar la experiencia peatonal e intermodal en estaciones de Metro