

Las grietas que nadie repara

Señor Director:

El deterioro de una ciudad rara vez comienza con un gran acontecimiento. Suele instalarse de forma silenciosa: una luminaria que deja de funcionar, una plaza abandonada, un grafiti que nadie limpia o una norma básica de convivencia que deja de respetarse. Con el tiempo, esas pequeñas señales terminan modificando la forma en que las personas perciben el espacio público y se relacionan entre sí.

En 1982, James Wilson y George Kelling formularon la conocida teoría de las “ventanas rotas”. Su argumento era simple: cuando una ventana permanece rota y nadie la repara, transmite la idea de que nadie está a cargo y que las reglas han dejado de importar. No porque una pared rayada produzca automáticamente delitos graves, sino porque el abandono debilita las señales cotidianas que sostienen la convivencia.

Aunque esta teoría ha sido ampliamente debatida, su intuición sigue siendo vigente. Las sociedades funcionan gracias a expectativas compartidas. Cuando las personas perciben que las normas se respetan, tienden a cooperar; cuando observan desinterés o impunidad, la disposición a colaborar disminuye. Robert Putnam mostró que la confianza social constituye uno de los principales activos de una comunidad, mientras que Niklas Luhmann la entendía como el mecanismo que permite reducir la complejidad de la vida cotidiana. Sin confianza, cada interacción se vuelve más lenta, costosa y conflictiva.

Este fenómeno también puede entenderse desde la sociología organizacional. Toda organización —y una ciudad también lo es, en cierto sentido— depende de reglas informales que permiten coordinar conductas sin necesidad de supervisión permanente. Cuando esas normas se erosionan, aumentan los costos de control, fiscalización y vigilancia. La paradoja es evidente: mientras más se debilita la confianza, mayor esfuerzo institucional se requiere para mantener el orden.

En Chile y en distintas ciudades de América Latina, el deterioro del espacio público ha reabierto el debate sobre seguridad y convivencia. Una plaza que deja de ser utilizada, una estación vandalizada o un barrio percibido como abandonado no solo afectan el paisaje urbano; también reducen la apropiación comunitaria y debilitan el sentido de pertenencia.

Las sociedades modernas enfrentan desafíos cada vez más complejos, pero ningún sistema político ni ninguna policía pueden reemplazar la cooperación cotidiana de millones de personas.

*Nelson Lay/ académico de Psicología,
Universidad Andrés Bello*