

2014-07-17

# Los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto vivenciados por los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, y su relación con el grado de satisfacción con la Policía

Cerezo, Samanta Giselle

---

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/187>

*Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni*

Facultad de Psicología.  
Universidad Nacional de Mar Del Plata.

Proyecto de Investigación – Requisito Curricular.

“Los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto vivenciados por los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, y su relación con el grado de satisfacción con la Policía. ”

Alumna: Cerezo, Samanta Giselle.

Matrícula: 6073/03.

Supervisor: Llarull, Graciela.

Radicación en Grupo de Investigación en Psicología Jurídica GIPJURI.

Este Informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de la alumna Cerezo Samanta Giselle, de la Facultad de Psicología Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de la autora.

La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por la alumna Cerezo Samanta Giselle matrícula 6073/03, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2014.

.....

Directora: Lic. Graciela Llarull.

Grupo de investigación: GIPJURI.

Informe de la Directora:

Dejo constancia que la alumna ha realizado la investigación con sumo interés en la indagación de una problemática aun novedosa, manifestando compromiso y rigor científico, resolviendo situaciones y generando alternativas apropiadas al curso de la exploración.

La presente investigación con su aporte, abre un camino de exploración relevante al Grupo de Investigación que dirijo sobre la Psicología Jurídica específicamente en los proyectos vigentes por un lado y como producto orientativo para las instituciones sociales que intervienen, de ahí su importancia.

.....

Directora: Lic. Graciela Llarull  
Grupo de investigación: GIPJURI

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por la alumna Cerezo Samanta Giselle, Matricula: 6073/03.

Nota: .....

.....

.....

## Índice.

INTRODUCCIÓN _____	07
MARCO TEORICO _____	14
METODOLOGIA _____	38
Objetivos generales y particulares _____	39
Hipótesis _____	39
Métodos y Técnicas. _____	39-40
Lugar de realización de las actividades. _____	40
Muestra. _____	40-42
Datos recogidos. _____	42-46
Instrumento Utilizado _____	47
ANALISIS DE LOS DATOS _____	48
CONCLUSIONES _____	74
BIBLIOGRAFIA _____	80
NOTAS _____	85
ANEXO _____	86

# **INTRODUCCIÓN**



El miedo es definido como una emoción caracterizada por un intenso sentimiento, habitualmente desagradable, provocado por la percepción de un peligro, real o supuesto, presente, futuro o incluso pasado (Diccionario ideológico de la Real Academia Española, 1997).

En un mundo signado por la creciente inseguridad vinculada con el miedo al delito, ya sea en concreto o en abstracto, y una aparente insatisfacción con la policía, se hace necesario un trabajo de exploración que permita dar cuenta de la correlación – si la hubiera - entre ambos sentimientos.

El siguiente proyecto pretende, entonces, brindar una mirada exploratoria acerca del grado de satisfacción con la Policía en los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, así como su vinculación con los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto. Para ello se empleará como instrumento de recolección de datos, parte de una encuesta desarrollada por José Ignacio Ruiz, y utilizada en la ciudad de Bogotá, donde el citado autor se embarcó en el trabajo de analizar las relaciones entre el miedo al crimen, satisfacción con la policía, victimización criminal y percepción de la cultura ciudadana, entre otros.

### **Motivo y antecedentes:**

Desde la participación en el grupo de investigación GIPJURI donde se investiga la representación social de la democracia, los niveles de seguridad y el nivel de tejido social en alumnos universitarios de la ciudad de Mar del Plata, y debido a la creciente inseguridad vivenciada por los habitantes de dicha ciudad, especialmente por los comerciantes de la misma, surge la pregunta acerca de los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto y su relación con el grado de satisfacción con la Policía.

Entre las investigaciones existentes sobre la temática, especialmente la relacionada a la satisfacción con la Policía, algunos estudios recientes acerca de la relación entre policía y comunidad, sugieren que la policía puede obtener mejores resultados en sus tareas de prevención y combate al delito si cuenta con la confianza y el apoyo de los ciudadanos, a quienes debe proteger (Frühling, 2011; Kahn, 2003; UNC, 2007). Esta confianza anima a la ciudadanía a denunciar delitos y a aportar información valiosa para que los agentes del orden puedan realizar una tarea más efectiva y profesional (Tyler y Huo, 2002; Horowitz, 2007: 10). En resumen, la buena sintonía y confianza recíproca produce un círculo virtuoso en el que se potencian los beneficios mutuos. Por el contrario, la falta de contacto y cooperación reduce la tasa de denuncia y la información otorgada por la

ciudadanía, con lo cual se genera un círculo vicioso de mayor desconfianza en la policía, que a su vez pierde así los incentivos para controlar la delincuencia.

Por otro lado, es menester mencionar la investigación llevada a cabo por Marcelo Bergman y Hernán Flom (2012) titulada *"Determinantes de la confianza en la Policía: una comparación entre Argentina y México"*. Dicha investigación demuestra que la evaluación del desempeño policial es uno de los determinantes fundamentales de la confianza en la policía. Los datos analizados se obtuvieron de encuestas de victimización recogidas en los años 2007 y 2008, y refieren a sucesos ocurridos entre seis y doce meses antes de la realización de las encuestas. Para el caso de México, se utilizaron los datos para el Estado de México y del Distrito Federal. La encuesta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) se realizó, por única vez, entre febrero y mayo de 2007, con una muestra de 24.000 casos. Para medir la confianza que tienen los vecinos respecto de la policía, se preguntó si le avisarían a ésta al salir de viaje. Menos de 15% de los encuestados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires respondieron positivamente. Para la ciudad de México y el Distrito Federal, se utilizó una pregunta directa ("Ahora dígame por favor, ¿qué tanta confianza siente usted por los policías en su localidad?"), ya que al responder en la prueba piloto a la pregunta formulada en Buenos Aires ("En algunos países hay sistemas donde la gente avisa a la policía al irse de vacaciones para que estén atentos si pasa algo en su domicilio. Si se implementara un sistema de

este estilo, ¿Ud. avisaría a la policía al irse de viaje?"), casi la totalidad (97%) de los entrevistados lo hizo en forma negativa. Las respuestas señalan un elevado nivel de desconfianza respecto a la policía local. Más del 62% dijo tener poca o nula confianza en la policía, y sólo 7% manifestó sentir mucha confianza.

Entre las principales conclusiones a las que han arribado los autores, se destacan, en primer lugar, aunque la evaluación de ambas policías es muy pobre, los ciudadanos de México tienen una percepción mucho menos favorable de su policía que los de Buenos Aires. En algunos casos, los primeros registran el doble en cuanto al porcentaje de opinión negativa. En ambas encuestas, el trato y respeto dispensado por la policía sobresale como su mejor dimensión.

En segundo lugar, en ambos países los individuos de estratos socioeconómicos menos favorecidos tienden a evaluar mejor a la policía y a confiar más en ella. Ésta es la variable sociodemográfica más relevante.

Finalmente, se aprecia una diferencia llamativa en ambos países en cuanto al efecto de la victimización: mientras que quienes fueron víctimas de un delito en México manifiestan menos confianza en la policía, lo opuesto ocurre en Buenos Aires.

En el ámbito internacional, se destaca la investigación llevada a cabo por José Ignacio Ruiz en la ciudad de Bogotá, Colombia (2007). Dicha investigación, titulada "Procesos sociales relacionados con el miedo al

crimen, la satisfacción con la Policía y la victimización: El caso de la cultura ciudadana”, tiene como objetivo analizar las relaciones entre el miedo al crimen, la satisfacción con la Policía, la victimización criminal y la percepción de cultura ciudadana.

Entre las conclusiones a las que ha arribado el autor, se puede apreciar que tanto respecto a la victimización directa como indirecta las experiencias más comunes son las relacionadas con delitos contra la propiedad –hurto y robos en sus diversas modalidades. Sin embargo no faltan las víctimas de sucesos como homicidios, secuestros o agresión sexual, e incluso de figuras no penales como la persecución en la calle o las llamadas de teléfono obscenas.

Además, en general la victimización de otros conocidos es más frecuente que la personal o la del familiar o pareja, y cuando se comparan estas dos, en algunos delitos como robo o tentativa de robo, o hurto son más frecuentes en la experiencia personal que en la del familiar o pareja, mientras que en lo que respecta a casos como robo de moto/bicicleta o del objetos del carro, o agresión sexual se informan más casos de conocidos cercanos que propios. Por otro lado, las cifras similares en la victimización personal en los casos de secuestro y extorsión podrían indicar que se trató de un único hecho, que en la legislación penal colombiana se califica como secuestro extorsivo. Por último, respecto a la probabilidad percibida de sufrir un delito en los siguientes doce meses, se destaca como más probable el hurto, seguido de otras formas de delitos contra la propiedad. Otros delitos

que destacan con una media más alta que otros son la agresión física, amenazas y ser perseguido por desconocidos.

Por último, en cuanto a la satisfacción con la policía, las variables que permanecen en la ecuación de regresión explican casi el 30% de la variable criterio. Concretamente, una mayor percepción de ausencia de libertades políticas, la ausencia de experiencias positivas con la policía, una menor percepción de cultura ciudadana, un mayor impacto personal de delitos y un mayor locus de control político llevarían a posiciones más críticas acerca de la eficacia, honestidad y rapidez del trabajo policial.

# **MARCO TEORICO**

La Real Academia Española define al miedo como “la perturbación angustiosa del ánimo por un riesgo o daño real o imaginario; recelo o aprensión que uno tiene de que le suceda algo contrario a lo que desea”. Esta definición da cuenta por tanto de un factor objetivo (en cuanto a la posibilidad real de ser victimizado) y un factor subjetivo.

En esta dirección se ha conceptualizado al miedo como una intensa emoción que puede llevar consigo una serie de modificaciones físicas originadas por la excitación del sistema nervioso simpático y de precisas formas de comportamiento como la fuga ante una amenaza que implica un peligro o dolor.

El término miedo al delito (fear of crime) proviene fundamentalmente de la investigación criminológica en el campo británico, y si bien no existe univocidad en cuanto a los alcances de este término, es recurrente la utilización de la definición de Ferraro quien entiende el miedo al delito como una “respuesta emocional de nerviosismo o ansiedad al delito o símbolos que la persona asocia con el delito”. Implícito en esta definición se encuentra el reconocimiento de algún peligro potencial. El miedo al delito aparece, entonces, como una de las posibles respuestas ante la percepción de un riesgo.

Una de las distinciones habituales en la bibliografía temática proviene de discriminar entre el miedo al delito en concreto y el miedo al delito en abstracto. Es así como, mientras que en el primer caso se hace referencia a ofensas particulares, el segundo, el miedo al delito en abstracto, apuntaría a



una sensación más general respecto de la seguridad personal. Tal es así que los estudios victimológicos consignan que miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto no coinciden necesariamente; es posible que nos encontremos con bajos niveles de miedo al delito en concreto asociados a altos niveles de temor respecto del delito en abstracto y viceversa.

Las principales fuentes del miedo al delito son: 1) la percepción de un importante incremento de la criminalidad violenta, 2) la poca credibilidad respecto del sistema de justicia criminal, 3) la propia experiencia personal y la vivida por personas cercanas y 4) la difusión exagerada de las noticias criminales por parte de los medios de comunicación (Rico y Salas; 1988).

Asimismo, si bien el concepto proviene, tal y como se menciono anteriormente, de investigaciones provenientes del campo británico, ha sido traducido en países de habla castellana como sensación o sentimiento de inseguridad. Resulta necesario entonces realizar una distinción entre las nociones de sentimiento de inseguridad por un lado, y miedo al delito por el otro, en cuanto que el primero abarca otras emociones además del miedo, como ser indignación y enojo, entre otros.

Pensar, como lo hace la criminología más positivista, que la sensación de inseguridad es sin más un sentimiento de temor frente al delito, es - en principio - simplificar la cuestión. Partiendo de la base de que ambos son fenómenos complejos productos de múltiples causas y sensibles a situaciones sociales más amplias que los influyen y contextúan.

En tal sentido, no es solo el incremento de la frecuencia de los delitos lo que hace que se propague socialmente la sensación de inseguridad, sino que hay otros factores asociados a ello, por ejemplo la acción de los medios de comunicación o los niveles de confianza que generan las agencias del Estado encargadas de controlar la actividad delictiva y de proponer políticas que la prevengan tales como la policía, el sistema judicial y los organismos de gobierno.

Así una perspectiva etnográfica por ejemplo, supone pensar la cuestión del miedo al delito a través del entramado de representaciones alrededor del delito tanto como sobre su contracara: la ley y el orden, y el marco más amplio del conjunto de riesgos de la vida social.

Si bien las estadísticas criminales muestran una suba del delito en la década de los 90, el miedo al delito puede ser vinculado a un rango más difuso de inseguridades sociales propias de la emergencia de un nuevo modelo de sociedad en la que la vulnerabilidad (Castel, 2003) aparece como un estatuto ineludible, de modo tal que las posiciones sociales y los soportes de la sociabilidad son percibidos como profundamente inestables, inseguridades sociales difusas propias del estatuto de la vulnerabilidad como aquella zona de lo social caracterizada por una precariedad en relación al trabajo y una cierta fragilidad de los soportes relacionales (Castel, 2003).

En este sentido cabe señalar que la cuestión de la (in)seguridad tal vez esté proveyendo, hoy por hoy, de una narrativa cultural para hablar de un “malestar” de características más generales y que, a través del fenómeno

del miedo al delito, se manifiestan situaciones de vulnerabilidad ante aquellas “seguridades perdidas” como las denomina Daroqui (2003).

En relación a la seguridad, Naredo destaca que la palabra seguridad (securitas) etimológicamente se define como cuidado de sí, por lo tanto es menester reflexionar sobre dos cuestiones de gran importancia: de qué hay que cuidarse y quién es el que nos cuida (Naredo Molero; 2001). Asimismo, el significado, la percepción y los hechos relacionados con la inseguridad, son resultado de una determinada realidad social.

La inseguridad constituye un escenario percibido de manera individual o grupal, que puede ser real o imaginado, provocada por acciones evaluadas como violentas o clasificadas como delitos. De esta manera, la inseguridad sería el resultado de una situación objetiva, pero también respondería a percepciones subjetivas que no tienen nada que ver con la realidad objetiva de la inseguridad. A su vez, lo inverso también ocurre, ya que la realidad social se ve determinada por el clima de inseguridad que hay y que siente la población lo que, a su vez, refuerza o reduce el sentimiento subjetivo de seguridad o de inseguridad. Así, la inseguridad objetiva o subjetiva, es el resultado de un proceso circular. Este funcionamiento en espiral es el que ocasiona que a mayor sensación de inseguridad, más represión, y a mayor represión, aumenta la sensación de inseguridad. Las instancias policiales y la generación del propio miedo entonces, conforman una relación en espiral.

En el presente la seguridad se está gestionando a través del refuerzo del sistema represivo-institucional y con el aumento de la “defensa” privada

de la seguridad. Por ejemplo, las cámaras de seguridad en las calles que se implantan como un nuevo mecanismo que daría transparencia al tejido urbano.

Actualmente los medios masivos de comunicación implantan una criminalidad vaga e irreal, provocando inquietud o fascinación del público general y creando la sensación de que esa criminalidad violenta está aumentando considerablemente, causando una mayor necesidad de estar todo el tiempo protegido. Los medios proponen, con su invasión de noticias nuevas y constantemente repetidas, una percepción de que en otros tiempos había más seguridad.

Se suman a este escenario aquellos que han sufrido algún hecho delictivo y que lógicamente valorarán negativamente la situación, estableciendo que vivimos en una sociedad de riesgo y condicionando conductas y opiniones al resto, aunque haya una notable diferencia entre realidad y percepción. La importancia del rumor es fundamental en la creación del sentimiento y del estado de ánimo colectivo de inseguridad.

El problema del delito y de la seguridad ciudadana en el campo científico y de la asesoría experta ha sido interpretado y resuelto pragmáticamente desde diversas posturas sociales y paradigmas académicos. Warr, por ejemplo, (1985: p. 238) ha señalado: las consecuencias del miedo son reales, tangibles, y potencialmente severas a ambos niveles, el individual y el social. El miedo al delito, a diferencia de la

delincuencia real, afecta a un mayor espectro de ciudadanos y sus consecuencias son prevalentes y severas (Warr, 1987; Hale, 1996).

Incluso hay quienes han subrayado que el miedo al delito puede ser un problema más severo que la propia delincuencia (Clemente y Kleiman, 1976). Efectivamente, el miedo al delito obliga a los individuos a cambiar sus estilos de vida. Aquellas personas especialmente temerosas del delito deciden refugiarse en sus hogares, protegiéndose con candados, cadenas, barras de seguridad y alarmas. Pero el miedo al delito también tiene importantes repercusiones sociales y económicas. Así, por ejemplo, se ha señalado que genera alienación, promueve el desarrollo de estereotipos nocivos y acelera la ruptura de las redes informales de control social (Conklin, 1975). Esta ruptura de los controles sociales puede tener repercusiones de largo alcance. Skogan (1990) ha demostrado una viciosa espiral de deterioro comunitario cuando las redes de control social informal se debilitan. El miedo al delito actúa como un agente catalizador que genera conductas que pueden ser muy destructivas para la vida comunitaria y social (Lewis y Salem, 1986), fracturando el sentimiento de comunidad y transformando algunos espacios públicos en áreas que nadie desea visitar.

A su vez, existen numerosos estudios que vinculan el miedo al delito con diferentes factores personales. De una manera bastante contundente, la investigación en este terreno ha revelado que el miedo al delito es mayor entre mujeres (Ortega y Myles, 1987; Smith, 1988; Smith y Hill, 1991; La Grange y Ferraro, 1989; Young, 1993). Hale (1996) considera el género como el mejor predictor de miedo al delito. Numerosos estudios también han

encontrado una relación entre edad y miedo al delito. Las personas mayores son más temerosas del delito que el resto de la ciudadanía (Ortega y Myles, 1987; Box, Hale y Andrews, 1988). Sin embargo, otros estudios que han empleado medidas menos genéricas de miedo al delito han encontrado resultados menos claros en relación con género y edad. Estas investigaciones han revelado que en determinados casos mujeres y personas mayores no sólo no son más temerosos del delito, sino que pueden presentar un menor nivel de ansiedad frente al delito (Ferraro, 1995; Hough, 1995). De una manera aún menos clara, otros estudios han destacado que el estatus de minoría étnica y la clase social son también importantes factores asociados al miedo al delito. Algunos autores señalan que la investigación que se centra en estos factores personales como correlatos de miedo al delito carece de un claro marco teórico (Warr, 1987; Ferraro, 1995). Otros, sin embargo, como Hale (1996), tienden a interpretar estas variables como indicadores indirectos de vulnerabilidad. En este sentido, se asume que mujeres, personas de mayor edad, miembros de minorías étnicas, y personas de baja clase social, son personas que exhiben, por regla general, una mayor vulnerabilidad objetiva y subjetiva frente al delito. Siguiendo esta misma línea de pensamiento, es menester destacar el “Informe sobre las Estadísticas Judiciales de Homicidios Dolosos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los Departamentos Judiciales de La Plata y San Martín”, trabajo que el Ministro de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Eugenio Raúl Zaffaroni presentó en el año 2012 en la Ciudad de Buenos Aires. Dicho informe destaca que en la Ciudad Autónoma

de Buenos Aires el 9% de las víctimas son menores, el 27% de las víctimas tienen una edad comprendida entre 18 a 25 años, el 29% de 26 a 35 años, el 21% de 36 a 50 años, el 9% de 51 a 65 años y el 5% más de 66 años. Respecto al sexo de las víctimas, el mencionado informe destaca que el 14% de las víctimas son de sexo Femenino mientras que el 86% restante corresponde a víctimas de sexo Masculino. En relación a las víctimas según el tipo de domicilio, el 36% habita en barrios de emergencia y el 51% pertenece a zonas urbanizadas.

Por su parte, Ferraro (1995: p. 120), indica que este juicio o interpretación subjetiva de vulnerabilidad no se realiza en un “vacío social”. Este autor reconoce que las características personales y ecológicas contextualizan el proceso de interpretación de los riesgos y experiencias de victimización. Por ejemplo, aquellos individuos que son físicamente vulnerables por su constitución física, salud o confianza en su capacidad de autodefensa expresan un mayor temor a los delitos violentos que otros (Hough, 1995). Lo mismo ocurre con aquellas personas que han sido expuestas a situaciones de victimización de una manera directa o indirecta, a través de la victimización de un familiar o conocido. No obstante, Hale (1996) reconoce que la relevancia de experiencias previas de victimización directa en miedo al delito es todavía una cuestión abierta, aunque la más extendida exposición indirecta a situaciones de victimización parece presentar una relación más clara con el miedo al delito. La victimización entonces puede ser definida como el acto o proceso de ser victimizado. La Enciclopedia de Criminología destaca que una persona es victimizada

cuando cualquiera de sus derechos ha sido violado por actos deliberados y maliciosos. Así, víctima sería la persona sobre quien recae la acción criminal, o sufre en sí o en sus derechos las consecuencias nocivas de dicha acción. La victimología, por su parte, es el estudio de las causas por las que determinadas personas son víctimas de un delito y de cómo el estilo de vida conlleva una mayor o menor probabilidad de que una determinada persona sea víctima del mismo. En “La Elección de la Víctima”, Luis Rodríguez Manzanera destaca que la relación previa de víctima y criminal es un hecho de gran trascendencia que puede aclarar gran parte de la dinámica, ya que hay casos en los que se elige una víctima por ser conocida y en otros se selecciona exactamente por ser desconocida. A su vez, hay delitos que nunca se cometerían a un conocido y, por el contrario, hay ilícitos que es imposible cometer si no se conoce a la víctima (estupro, incesto, abuso de confianza, entre otros.); así, el autor plantea cuatro posibilidades en lo relacionado con el conocimiento – desconocimiento:

- a) Víctima y victimario se conocen, por lo tanto hay una vinculación interpersonal que puede ser de mayor o menor grado.
- b) El criminal conoce a la víctima, pero ésta no a su victimario (por lo que lleva una ventaja sobre ella).
- c) La víctima conoce al criminal, pero éste no conocía a la víctima.
- d) Víctima y victimario no se conocían previamente, eran desconocidos, el encuentro es fortuito.



Por su parte, Ibán de Rementería en su artículo “El estado de la seguridad ciudadana en Chile” enuncia tres doctrinas:

- La **tolerancia cero**, la cual propone que son los delitos comunes y no el crimen organizado lo que más alarma a los ciudadanos y que los delitos menores no controlados son el punto de inicio para los delitos comunes más graves, de allí que la tolerancia cero con cualquier conducta sancionable sería la única forma efectiva para prevenir y controlar la violencia en general.
- La **participación ciudadana**, es una idea que reúne a la comunidad involucrada y afectada por la delincuencia convocándola a organizarse para contribuir con información y sistemas de alerta sobre las conductas sospechosas en colaboración con la policía. Esta opción propone movilizar recursos comunitarios e institucionales para prevenir circunstancialmente los delitos, y también para optimizar la eficacia y eficiencia en el logro de metas y en la utilización de los recursos.
- La **gestión del riesgo** en tanto concepción y práctica de la seguridad ciudadana, propone que el mayor porcentaje de los delitos graves que afectan a las comunidades surgen de la inadecuada resolución de los conflictos intracomunitarios.

Siempre se han asociado los conceptos de inseguridad y criminalidad, sustrayendo a la primera de aliadas como la libertad, la solidaridad o la

confianza mutua, y quedando reducida a la protección de la ciudadanía frente a la criminalidad.

Se observa diariamente que la seguridad ciudadana restringida a la prevención de y control de la delincuencia está teniendo una relevancia objetiva y subjetiva sobre otros temas sociales como la lucha por la superación de la pobreza y el acceso a los servicios básicos y a los servicios sociales (Naredo Molero, 2010).

Actualmente no está satisfaciendo el modelo de seguridad existente ya que su significación es un embudo muy estrecho que define simplemente la inseguridad como sinónimo del miedo a la criminalidad. Esta forma de definir y acotar el concepto deja afuera muchas otras dimensiones del problema, presentando la sensación de inseguridad como única, cuando es una experiencia heterogénea, cuando constituye un malestar social más complejo, y evita cuestionar las múltiples relaciones de poder (económicas, políticas, de género, etc.) que provocan la inseguridad, legitima una política cada vez más represora frente a los grupos excluidos y justifica la restricción de libertades y derechos ciudadanos en nombre de esa lucha contra la delincuencia.

Por todo ello, se hace necesario redefinir la seguridad de manera que desborde la esfera de lo criminal y se identifique con las libertades (de expresión, de movimiento, de reunión), con la convivencia de los diferentes grupos y con la justicia social. Por lo tanto, es necesario reconocer la

existencia de tantas (in)seguridades como personas habitan la ciudad, por el importante componente subjetivo que caracteriza a esta percepción.

Los términos seguridad, miedo al delito, sensación de inseguridad, obligan a pensar en aquellos organismos creados para salvaguardar la seguridad, evitar el delito y castigar a quienes rompen el pacto social de respetar las leyes.

En este sentido la policía puede ser entendida como una instancia de control social formal, de carácter estatal dotada de poder coactivo inmediato, encargada primordialmente de individualizar, detectar al autor, restringir y/o prevenir conductas jurídicamente inaceptables (Gabaldón, Birkbeck y Bettiol, 1990, 22). Es probablemente la instancia de control social formal más cercana al ciudadano, forma parte del sistema de justicia, compartiendo con otras instancias de dicho sistema las actividades tendentes al control delictivo. Es una organización pública, especializada y profesional autorizada para usar la fuerza con el fin de restablecer el derecho (Bayley, 1983, en Frühling, 1998), y surge como tal en el siglo XIX.

Hoy en día la labor policial se halla dividida en diversas tareas cotidianas como ser la patrulla activa en las calles, la investigación de delitos, la respuesta ante llamados de la comunidad y el trabajo administrativo; siendo este último el que más recursos humanos dispone.

El grado de satisfacción que la comunidad tiene de sus fuerzas policiales, es tema de interés en diversas naciones desde la década del '80.

Si bien en cada caso se toman variables diferentes para explicar el porqué de su percepción, los estudios tienen en común el alto porcentaje de visión negativa que las comunidades tienen acerca de esta institución. Tal y como lo expresan Marcelo Bergman y Hernán Flom (2008), las fuerzas policiales latinoamericanas suelen ser evaluadas como deficientes o corruptas por gran parte de la ciudadanía de sus respectivos países. Esta desconfianza genera un círculo vicioso, ya que los ciudadanos se rehúsan a cooperar con la policía, ésta empeora su desempeño y auspicia una desconfianza aún mayor. Lucia Dammert (2002) afirma que la ineficiencia y falta de confianza general en el sistema policial y judicial son consideradas por muchos como factores que influyen en el aumento de la criminalidad, ya que por un lado debilitan la confianza general de la población en la seguridad pública y, por otro, afianzan la certeza de los delincuentes de que no serán aprehendidos o que las penas serán muy bajas en comparación con los posibles beneficios del acto criminal. Esto último, trae aparejado un incremento del delito en todo América Latina, y especialmente en la Argentina donde se evidenció un incremento importante de la tasa de delitos denunciados, partiendo de 80 delitos por cada 10 mil habitantes en 1980 a 174,2 en 1990 y a 319,7 en 1999 (Dammert 2000), concentrándose dicho incremento de delitos en las provincias donde están ubicados los principales conglomerados urbanos del país (La provincia de Buenos Aires, La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Mendoza, por ejemplo).

Ignacio Cano en su artículo: “La policía y su evaluación. Propuestas para la construcción de indicadores de evaluación en el trabajo policial” destaca

que cuando se habla de evaluaciones policiales, tres son los posibles ámbitos en los que puede recaer dicha evaluación:

- 1) El desempeño individual de cada policía. Este componente es de gran utilidad gerencial para los dirigentes de la organización policial, a la hora de decidir sobre ascensos, sanciones y destinaciones de los agentes, pero no se aplica al nivel macro.
- 2) El impacto de un nuevo programa de trabajo policial. En las últimas décadas, especialmente en el mundo anglosajón, se ha experimentado el surgimiento de estrategias de vigilancia comunitarias, descentralizadas y basadas en la resolución de problemas. Cada innovación operativa debe ser evaluada para conocer sus resultados y límites. A pesar de la dificultad técnica, existe toda una metodología de evaluación de programas sociales destinada específicamente a este fin.
- 3) La calidad de una organización policial en su conjunto, para responder a las preguntas “¿tenemos una buena policía?” o “¿cómo debería mejorar nuestra policía?”. Este es, probablemente, el más difícil de los tres tipos de evaluaciones, considerando la multiplicidad de dimensiones, abordajes e indicadores, así como las limitaciones de los datos existentes.

Entre las investigaciones encontradas en relación a la temática, cabe mencionar la de José Ignacio Ruiz (2007) quien se embarca en el trabajo de analizar las relaciones entre el miedo al crimen, satisfacción con la policía, victimización criminal y la percepción de la cultura ciudadana en una muestra

de conveniencia en la ciudad de Bogotá, Colombia. Para ello utiliza diversas escalas, entre las cuales figura la Escalada de satisfacción con la policía; de la cual obtiene que en su mayor parte, los encuestados perciben de manera crítica a la fuerza policial en relación a su interés por ayudar y la honestidad y amabilidad de sus agentes.

Entre las correlaciones que hace, cabe destacar que las variables que llevan a posiciones más críticas acerca de la eficacia, honestidad y rapidez de la policía se encuentran:

- Mayor percepción de ausencia de libertades políticas.
- Ausencia de experiencias positivas con la policía.
- Menor percepción de cultura ciudadana.
- Mayor impacto personal de delitos.
- Mayor locus de control político.

Finalmente concluye con la idea de que “la cultura ciudadana puede ser considerada variable tanto dependiente como predictora de la satisfacción con la policía” (Ruiz, 2007). En el libro “Cultura Ciudadana en Bogotá: Nuevas Perspectivas” (2008), Paul Bromberg y Tatiana Gomescásseres destacan que el concepto de Cultura Ciudadana nació indisolublemente ligado con el contexto urbano, refiriéndose inicialmente a dos cosas: “1) Autorregulación como regulación cultural en el marco de la hipótesis de ley, moral y cultura como sistemas reguladores y 2) El

propósito de lograr el acatamiento de las normas establecidas para el cotidiano discurrir en una ciudad”.

Puede afirmarse entonces que la Cultura Ciudadana es definida como: *el conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos.*

Por otro lado, ambos autores afirman que aquello que persigue la cultura ciudadana es, en primer lugar, aumentar el cumplimiento de normas de convivencia. En segundo lugar, se trata también de aumentar la proporción de ciudadanos que llevan pacíficamente a otros a cumplir normas de convivencia, las cuales pueden ser legales o culturales. En tercer lugar, se trata de resolver pacíficamente conflictos, apoyándose en una visión compartida de ciudad, y en cuarto y último lugar, se trata de mejorar la capacidad de expresión y de comprensión e interpretación a través del arte, la cultura, la recreación y el deporte.

Estos cuatro aspectos, dan lugar a las metas de la Cultura Ciudadana planteadas en el Decreto 295/95 (1995) que en su Artículo 7º establece que la estrategia para la Cultura Ciudadana consiste en desencadenar y coordinar acciones públicas y privadas que inciden directamente sobre la manera como los ciudadanos perciben, reconocen y usan los entornos sociales y urbanos y cómo se relacionan entre ellos en cada entorno.

Por su parte, Hugo Frühling, en su trabajo “*Modernización de la policía*” (Frühling, 1998), describe opciones para la modernización de esta institución, sin mencionar específicamente la satisfacción de los usuarios, sin embargo, inicia su estudio dando por sentado que la percepción de la policía en América Latina es negativa, exceptuando al país chileno.

En el artículo “Policía y sociedad, tres experiencias sudamericanas”, Hugo Frühling destaca que conforme crece la delincuencia el “sobrecargado” sistema de justicia criminal se vuelve menos eficiente, lo cual da pie a más acciones criminales y a una mayor preocupación ante la inseguridad urbana. Esta situación desafía la capacidad de respuesta del Estado, y en muchos países se han vuelto endémicas tanto la corrupción de los funcionarios públicos como la brutalidad policiaca, amenazando los cimientos mismos del sistema político democrático. A su vez, el autor menciona que, las encuestas internacionales de víctimas de la delincuencia, llevadas a cabo por la Organización de las Naciones Unidas entre 1989 y 1996, demuestran que el porcentaje de la ciudadanía que sufrió cualquier tipo de delincuencia en áreas urbanas fue más alto en América Latina que en cualquier otra región del mundo. Asimismo demuestran que los índices de delitos de contacto (hostigamiento y violencia sexual, asaltos/amenazas y robo) también son más altos.

Otra característica de la situación en América Latina es que en la mayoría de los países existe muy poca confianza en los sistemas judicial y policial. Las encuestas internacionales de víctimas de la delincuencia de



1989 a 1996 también demuestran que la convicción de que “la policía no hará nada” constituye el factor más importante asociado con la decisión de no denunciar delitos. Por otra parte, el porcentaje de los latinoamericanos satisfechos con la policía después de haber reportado allanamientos y delitos de contacto es más bajo que en otras regiones.<sup>1</sup> Los resultados de una encuesta de la Organización Panamericana de la Salud en seis ciudades latinoamericanas respaldan estos datos: 23% de los que respondieron en Cali, consideraban la calidad de la actividad policial como mala o muy mala. En Caracas 27% de los encuestados dieron malas calificaciones a la policía, mientras que este índice era de 27% en Río de Janeiro, 37% en San José, Costa Rica, 16% en San Salvador y 14% en Santiago. En muchos países la confianza de la ciudadanía en la policía alcanzó los niveles más bajos durante la década de los noventa, ante la violencia, ineptitud y corrupción de los cuerpos policiales. Un sondeo de opinión realizado en agosto de 1996 demostró que 37% de los ciudadanos temían a la policía de Buenos Aires, y otro arrojó que 83% le tenían desconfianza<sup>2</sup>. Además, los ciudadanos de muchos países perciben la violencia policiaca como un aspecto importante de la seguridad toda vez que los delitos perpetrados por policías en contra de civiles sirven para desacreditar aún más a los cuerpos policíacos. Podría destacarse entonces que existen diversos estudios que sugieren que la confianza en la policía puede ser un factor importante a la hora de explicar el miedo al delito.

El vínculo entre confianza pública en la policía y miedo fue destacado por Box, Hale y Andrews (1988) en su análisis de la segunda *British Crime*

*Survey*<sup>3</sup>. Este estudio encontró que aquellos entrevistados que pensaban que la policía estaba realizando un buen o muy buen trabajo eran menos proclives a sentirse inseguros caminando solos en la oscuridad. Esta relación también ha sido documentada en estudios americanos. Baumer (1985) encontró una asociación entre la percepción de una adecuada protección policial y miedo al delito en Estados Unidos. Bennett (1994), no obstante, en su análisis de datos obtenidos en Inglaterra y Gales encontró que mientras que parece existir una relación negativa entre confianza en la policía y miedo al delito a nivel bivariado, este efecto desaparece cuando otras variables relevantes se incluyen en el análisis. No está, por tanto, claro el papel que las actitudes hacia la policía juegan en el miedo al delito, aunque, por otro lado, la literatura en prevención del delito ha demostrado que la policía puede jugar un papel crucial en la disminución de los sentimientos de inseguridad ciudadana.

Respecto a las experiencias de reforma policial en América Latina, el mencionado autor señala que en la Argentina, los refuerzos de reforma policial se han hecho en varias provincias durante los últimos años. La más radical se realizó en el sistema de seguridad pública de la provincia de Buenos Aires. En 1997 dos hechos contribuyeron a la decisión de intervenir en la operación del cuerpo policial en dicha provincia. Primero, se registró un marcado aumento en las preocupaciones ciudadanas en torno a la delincuencia; segundo, se comprobó que algunos elementos de la policía de Buenos Aires habían participado en el ataque a las oficinas de la Asociación Mutual Israelita Argentina (amia) en 1994, así como en el asesinato de José

Luis Cabezas, un fotógrafo que trabajaba en un reportaje periodístico sobre corrupción policiaca.<sup>4</sup> Es así como en Diciembre de 1997 el entonces gobernador Eduardo Duhalde ordenó una intervención en la policía de Buenos Aires y creó un Ministerio de Justicia y Seguridad que sería el responsable de desmantelar el cuerpo. De este modo, y a fin de asegurar la supervisión externa de la eficiencia policial y de vigilar la manera en que funcionaba la policía, la nueva Ley Provincial de Seguridad Pública garantizaba la participación ciudadana mediante la creación de foros vecinales, municipales y departamentales de seguridad. Estos últimos estaban integrados por el defensor Municipal de Seguridad; el fiscal de Cámaras Departamental; los intendentes municipales que integran el departamento judicial; un representante del Colegio de Abogados; un representante del Colegio de Magistrados, así como representantes de sindicatos y asociaciones empresariales y religiosas. La función de los foros era vigilar y valorar el desempeño de los cuerpos policiales, obtener informes de los jefes de éstos, y, si se requería, ayudar a encontrar soluciones pacíficas a los conflictos sociales. En 1999 el gobernador Duhalde fue sustituido por Carlos Ruckauf, quien siguió una política totalmente distinta con respecto al proceso de reforma, puesto que la delincuencia seguía en aumento.

En resumen, puesto que el gobierno no ha seguido una política congruente de controlar los abusos y la corrupción de la policía, la creación de esquemas participativos en la provincia de Buenos Aires no ha tenido como resultado una policía más dispuesta a rendir cuentas ante los

ciudadanos. Por lo tanto, ha aumentado la violencia policiaca aun después de que se inició su reforma. ¿Por qué se revirtió el programa de reforma? Lo más probable es que la decisión se debiera a que la delincuencia siguió en aumento y a que Ruckauf estimaba que los habitantes de la provincia toleraban mejor la violencia y corrupción de la policía que la delincuencia cotidiana.

Asimismo, es loable mencionar un trabajo realizado por Montero y Sozzo, en la ciudad de Santa Fe. El mismo resulta de una investigación desarrollada desde el Programa Delito y Sociedad de la Universidad Nacional del Litoral y se vincula a una iniciativa de un mecanismo de control del servicio policial basado en la actividad de organizaciones de la sociedad civil y la participación ciudadana en el área de Guadalupe en la ciudad de Santa Fe. Su escrito tiene por objetivo la observación del trabajo policial en zonas urbanas, tomando como encuestados a un grupo de personas que han tenido contacto con la policía en los últimos seis meses a la toma de la encuesta.

Entre los resultados que exponen se observa una tendencia de la población a percibir negativamente a la institución:

- Tres de cada diez ciudadanos resultan insatisfechos con el accionar policial, sobre todo en aquellas zonas donde se observan indicadores socioeconómicos menos favorables.
- Los motivos que se denuncian son el exceso de la fuerza bruta utilizada por los agentes y su ineficacia.

- Dos de cada diez ciudadanos percibieron que los policías no actuaron de acuerdo a la legalidad.
- En cuanto a la ausencia de quejas sobre el comportamiento policial, los ciudadanos creen que esto resulta de la desconfianza acerca de la posibilidad de control de la actividad policial.
- Siete de cada diez personas conservan una visión negativa del servicio policial.

Luego de explayar los resultados obtenidos, los autores llegan a la conclusión de que la insatisfacción con la policía puede reflejar la insatisfacción general con la provisión de servicios públicos.

En un estudio realizado por Bergman y Flom, se comparan las percepciones ciudadanas acerca de la policía del Distrito Federal de México y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Resultan interesantes los porcentajes de percepción negativa que se tiene de la policía en ambas ciudades, si bien se muestra en mayor grado en los habitantes del Distrito Federal, las diferencias no son sustanciosas.

Los autores exponen una teoría de un círculo vicioso en el cual los ciudadanos evalúan a sus policías deficientemente y tal deficiencia explica en gran medida la aversión a confiar en ella.

Finalmente, luego de analizar los resultados, los autores explican una serie de variables que podrían intervenir en la opinión de los ciudadanos,

como ser la percepción del desempeño policial, el temor al delito y el abuso e inconducta de los policías. En relación a esto comentan que el hecho de haber sido víctima de un delito influencia en forma negativa la opinión que se tiene de la policía; y concluyen en que hay ciertas variables que afectan la confianza en la misma, las cuales no dependen de esta institución, como ser la clase social, el género y la victimización previa; y otras, como el desempeño de sus agentes y la conducta de apego al derecho, que sí están bajo su control; resultando imperiosos que, “si a la policía le interesa ganarse la confianza de la ciudadanía, deberá invertir muchos recursos y esfuerzos para mejorar su desempeño en aquellas áreas claves antes de reclamar la denuncia de delitos y la confianza hacia ella por parte de la comunidad en la que operan.

En base a lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que a pesar de las diferencias culturales, geográficas, demográficas e ideológicas; diversas ciudades de América Latina comparten una *visión negativa* hacia sus fuerzas policiales. Las causas resultan ser variadas y en general apuntan al grado de confianza que la comunidad deposita en la policía.

Considerando que la presencia de determinadas dimensiones psicosociales amortiguarían el impacto deletéreo que sobre las comunidades ejerce el crimen y la percepción de inseguridad, es que se busca profundizar el conocimiento de cómo se generan y cómo actúan dichos procesos.

# **METODOLOGIA**

La presente investigación se trata de un trabajo exploratorio-descriptivo.

### **Objetivos Generales y Particulares.**

#### **Objetivos Generales:**

Conocer como se presenta, a través de los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, el grado de satisfacción con la Policía y su relación con los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto.

#### **Objetivos Específicos.**

- 1) Indagar el grado de satisfacción con la Policía en los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata.
- 2) Describir los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto, en los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata.
- 3) Pesquisar, en esa misma muestra, si existe algún tipo de asociación entre la satisfacción con la policía y el miedo al delito en concreto.

### **Hipótesis.**

A mayor grado de satisfacción con la policía, menor es el miedo al delito en abstracto o difuso vivenciado por los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata.

### **Métodos y Técnicas.**



Se utilizará como técnica para la recolección de la información, parte de una encuesta confidencial, anónima y autoadministrable con respuestas de formato dicotómico y de formato tipo Lickert. Dicha encuesta, desarrollada por José Ignacio Ruiz, y utilizada en la ciudad de Bogotá, evalúa tanto el grado de satisfacción respecto a la policía como el miedo al delito en concreto y el miedo al delito difuso o abstracto, respecto a determinados delitos tales como robo, extorsiones, accidentes viales, entre otros.

#### **Lugar de realización del trabajo.**

La ciudad de Mar del Plata, específicamente los comercios de la zona de Güemes y la vieja terminal, la zona de Juan B. Justo y el Puerto, la zona de la calle San Juan, la zona del Centro (tanto el Microcentro como el Macrocentro), La Feria Comunitaria ubicada cerca del Hospital Regional, La Feria Comunitaria ubicada en la calle San Luis 1855 en el centro de la ciudad y la Feria Comunitaria ubicada en la Avenida Independencia 3555.

#### **Muestra.**

#### **Zona Güemes:**

<b>Comercios Encuestados</b>
25

**Zona Centro:**

Comercios Encuestados
25

**Zona Juan B. Justo - Puerto:**

Comercios Encuestados
25

**Zona San Juan:**

Comercios Encuestados
25

**Feria Comunitaria Rodriguez Peña y Tres Arroyos (Zona Regional):**

Comercios Encuestados
25

**Feria Comunitaria San Luis 1855 (Microcentro):**

<b>Comercios Encuestados</b>
25

**Feria Comunitaria Avenida Independencia 3555:**

<b>Comercios Encuestados</b>
25

**Datos Recogidos.**

Para llevar a cabo la recolección de los datos, se utilizó parte de una encuesta confidencial y anónima desarrollada por José Ignacio Ruiz en la ciudad de Bogotá, Colombia. Dicha encuesta evalúa por un lado el grado de satisfacción con la Policía y por otro, el miedo al delito en concreto y el miedo al delito difuso o abstracto vivenciado por los comerciantes de diversas zonas de la ciudad de Mar del Plata.

Para poder indagar el miedo al delito en concreto y el miedo al delito difuso o abstracto, la encuesta cuenta con una serie de delitos preestablecidos.

Entre la serie de delitos que figuran en el instrumento se encuentran:

- a) **Robo:** el robo puede definirse como un delito consistente en el apoderamiento indebido de bienes ajenos, contra la voluntad

de su poseedor, con la intención de lucrarse, empleando para ello fuerza, violencia o intimidación en la persona.

- b) **Hurto**: apoderamiento ilegítimo de una cosa, ajena en todo o en parte, que, a diferencia del robo es realizado sin fuerza, violencia o intimidación en las personas.
- c) **Amenazas**: delito o falta consistente en el anuncio de un mal futuro ilícito que es posible, impuesto y determinado con la finalidad de causar inquietud o miedo en el amenazado.
- d) **Agresión Física**: es una forma de ejercer poder sobre alguien que está situado en una posición de inferioridad. Se la asocia comúnmente a la violencia.
- e) **Extorsión**: se refiere al hecho punible consistente en obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto o negocio jurídico con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial, bien del sujeto pasivo, bien de un tercero.
- f) **Secuestro**: se define como el acto por el cual se le priva de libertad de forma ilegal a una persona o grupo de personas, normalmente durante un tiempo determinado, con el objeto de obtener un rescate u otras exigencias del secuestrado o de terceros.

- g) **Agresión Sexual:** acto de coacción hacia una persona con el objeto de que lleve a cabo una determinada conducta sexual. Se consideran también los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción.
- h) **Lesiones por accidente vial:** el accidente vial es el perjuicio ocasionado a una persona o bien material debido a la acción riesgosa, negligente o irresponsable de un conductor, de un pasajero o de un peatón. Se toman en cuenta también el *Daño Psíquico* (figura psico – jurídica que permite el resarcimiento económico por un perjuicio sobre la salud mental del sujeto que lo demanda legalmente) y el *Daño Moral* (Es todo sufrimiento o dolor que se padece independientemente de cualquier repercusión de orden patrimonial).
- i) **Llamadas obscenas de desconocidos.**
- j) **Ser perseguido en la calle:** tomando el trayecto desde el hogar al lugar de trabajo y desde el lugar de trabajo al hogar.
- k) **Acoso en el lugar de Trabajo:** forma de persecución que puede designar: acoso psicológico o acoso moral (trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente, atentando contra la dignidad e

integridad moral de la persona) – acoso sexual (manifestación de una serie de conductas compulsivas de solicitud de favores sexuales con distintas formas de proceder dirigidas a un (a) receptor (a) contra su consentimiento) – acoso físico (persecución ininterrumpida e intrusiva a un sujeto con el que se pretende iniciar o restablecer un contacto personal contra su voluntad).

- l) **Coima:** contempla la exigencia de dinero indebido para la realización de cualquier trámite público que debiera llevar a cabo el comerciante asociado a su comercio, así como también cualquier gratificación (monetaria o no) empleada para sobornarlo.
- m) **Homicidio de Familiar:** siempre y cuando haya tenido lugar en las inmediaciones del comercio o bien tomando el trayecto del domicilio del comerciantes hacia su comercio y viceversa.
- n) **Muerte por Accidente Vial de Familiar:** contemplando el trayecto desde el comercio al hogar y viceversa.
- o) **Lesiones por Accidente Vial por Familiar:** cualquier lesión causada por algún familiar del comerciante mediante un accidente vial. Se contemplan también el *Daño Psíquico* (figura psico – jurídica que permite el resarcimiento económico por un perjuicio sobre la salud mental del sujeto que lo demanda

legalmente) y el *Daño Moral* (Es todo sufrimiento o dolor que se padece independientemente de cualquier repercusión de orden patrimonial).

- p) **Desaparición forzada de un familiar:** término jurídico que designa a un tipo de delito complejo que supone la violación de múltiples derechos humanos y que, cometido en determinadas circunstancias, constituye también un crimen de lesa humanidad. Se caracteriza por la privación de la libertad de una persona por parte de agentes del Estado o grupos o individuos que actúan con su apoyo, seguida de la negativa a reconocer dicha privación con el fin de sustraerla de la protección de la ley.

Asimismo, se solicita a los comerciantes que completen ciertos datos como son su edad y el sexo.

A continuación se detalla, a modo ilustrativo, la encuesta empleada como instrumento para la realización del presente trabajo.

La siguiente es una encuesta de investigación para la realización de la Tesis de grado de la Facultad de psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata. La misma es confidencial y anónima y los datos recabados serán analizados para fines académicos.

Si está de acuerdo, conteste las siguientes preguntas.

1. Marque con un O según corresponda, la opción que refleje lo que usted opina.

	NADA	ALGO	BASTANTE	TO
En qué grado está satisfecho con la eficacia de la policía.	1	2	3	
En qué grado está satisfecho con la presencia de la policía en el lugar donde usted trabaja.	1	2	3	
En qué grado la policía cumple con los deberes que se les asignan.	1	2	3	
¿Es adecuada la velocidad de reacción de la policía cuando se requiere de su presencia inmediata?	1	2	3	
En qué grado la policía se preocupa por el bien común	1	2	3	
¿En qué grado es adecuado el nivel de conocimientos que de su labor poseen los policías?	1	2	3	
¿En qué grado es adecuado el nivel de equipamiento con el cual es dotada la policía?	1	2	3	
En qué nivel evalúa la honestidad de la policía.	1	2	3	

2. Marque con un O si le han ocurrido alguno de los siguientes delitos **en los últimos 6 meses (de Mayo de 2013 a Noviembre de 2013)**, así como la **probabilidad** que usted considera de que le **puedan ocurrir en los próximos 6 meses (de Diciembre de 2013 a Mayo de 2014)**.

¿Le ha ocurrido?		DELITO.	Probabilidad de que le ocurra		
SI	NO		Poco Probable	Probable	Muy Probable
SI	NO	Robo, Hurto.	1	2	
SI	NO	Amenazas.	1	2	
SI	NO	Agresión Física.	1	2	
SI	NO	Extorsión.	1	2	
SI	NO	Secuestro.	1	2	
SI	NO	Agresión Sexual.	1	2	
SI	NO	Lesiones por Accidente Vial.	1	2	
SI	NO	Llamadas obscenas de desconocidos.	1	2	
SI	NO	Ser perseguido en la calle.	1	2	
SI	NO	Acoso en el lugar de Trabajo.	1	2	
SI	NO	Le han exigido dinero indebido para hacer un trámite público (Coima).	1	2	
SI	NO	Homicidio de Familiar.	1	2	



SI	NO	Muerte por Accidente Vial de Familiar.	1	2	
SI	NO	Lesiones por Accidente Vial por Familiar.	1	2	
SI	NO	Desaparición Forzada de un Familiar.	1	2	

3. Para Finalizar, responda por favor a las siguientes preguntas de Información General:

**Sexo:** Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_ **Edad:**

**Lugar de ubicación del Comercio:**

Zona Güemes	
Zona Centro	
Zona Juan B. Justo/ Puerto	
Zona San Juan	

¡Muchas Gracias!

## ANALISIS DE LOS DATOS

En base a la información recolectada a partir de las encuestas administradas a diversos comerciantes de diferentes zonas de la ciudad de Mar del Plata, pueden discriminarse una serie de variables a tener en cuenta a la hora de hablar del grado de satisfacción de los mismos con la Policía, así como también de los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto o difuso vivenciado por ellos tanto durante su jornada diaria de trabajo, como en el trayecto que recorren desde su domicilio al comercio y viceversa.

Respecto al *grado de satisfacción* de los comerciantes de Mar del Plata *con la eficacia de la Policía*, y teniendo en cuenta que las opciones de respuesta eran nada – algo – bastante o totalmente (al igual que para el resto de las preguntas relacionadas con el grado de satisfacción con la Policía), puede afirmarse que en un 57,7% los comerciantes de las distintas zonas encuestadas afirman sentirse algo satisfechos con la eficacia de la Policía, si bien, mayoritariamente, predominaban comentarios tales como: *“y... no se... no quiero decir que no estoy satisfecho/a con la Policía porque tampoco quiero ser tan malo/a”* o *“no quiero sonar muy desagradecido así*

*que... sí, sí, mejor pone algo satisfecho” o bien “¡Uh que pregunta complicada! Y... no se... mejor poner algo satisfecho porque tampoco hay que generalizar y decir que todos trabajan mal”.* Por otro lado, todas las zonas encuestadas coinciden en no mostrarse totalmente satisfechos con la eficacia de la Policía, dando como resultado un 0%. Asimismo, se observa que un 38,3% de los comerciantes de todas las zonas encuestadas manifiestan no encontrarse nada satisfechos con la eficacia de la Policía.

Realizando una comparación entre las distintas zonas encuestadas, puede observarse que en la zona de Güemes un 8% de los encuestados se muestra bastante satisfecho con la eficacia de la Policía, mientras que los comerciantes de la zona de Juan B. Justo y el puerto son quienes se manifiestan mas insatisfechos con la eficacia de la Policía, dando como resultado un 52% en relación al 40% observado en la zona del Centro, el 32% observado en la zona de Güemes, el 20% observado en la zona de la calle San Juan, el 36% observado en la Feria Comunitaria de la zona del Regional, el 40% observado en la zona de la Feria Comunitaria de calle San Luis y el 48% observado en la zona de la Feria Comunitaria de la Avenida Independencia.

Satisfacción con la eficacia de la Policía.								
	Nada		Algo		Bastante		Totalmente	
	rtas	%	rtas	%	rtas	%	rtas	%
<b>Zona Centro</b>	<b>10</b>	<b>40%</b>	<b>14</b>	<b>56%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Güemes</b>	<b>8</b>	<b>32%</b>	<b>15</b>	<b>60%</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Juan B. Justo y Puerto</b>	<b>13</b>	<b>52%</b>	<b>11</b>	<b>44%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

<b>Zona San Juan</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>19</b>	<b>76%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Zona Regional</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>15</b>	<b>60%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Zona Feria Comunitaria San Luis</b>	<b>10</b>	<b>40%</b>	<b>14</b>	<b>56%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Zona Feria Comunitaria Calle Independencia</b>	<b>12</b>	<b>48%</b>	<b>13</b>	<b>52%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>38,3%</b>	<b>101</b>	<b>57,7%</b>	<b>7</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Respecto al *grado de satisfacción con la presencia de la Policía en el lugar de trabajo*, puede observarse que un total de 49,1% de los comerciantes de todas las zonas encuestadas se encuentran totalmente insatisfechos, mientras que un 42,9% manifiesta sentirse algo satisfecho y un 8% se muestra bastante satisfecho con la presencia de la Policía en el lugar de ubicación del comercio.

Al analizar los datos recogidos de las zonas de ubicación de los comercios de manera independiente, puede apreciarse que los comerciantes de la zona del Centro se muestran totalmente insatisfechos con la presencia de la Policía en el lugar de trabajo, dando como resultado un 72%; los comerciantes de la zona de Güemes en un 36%; en la zona de Juan B. Justo y Puerto, el 60%; el 48% en las zonas de calle San Juan y la Feria Comunitaria del Regional y el 44% en la zona de la Feria Comunitaria de Avenida Independencia. Por otro lado, y a diferencia de lo ocurrido con la zona del Centro o las zonas más periféricas de la ciudad, los comerciantes de la zona de Güemes manifiestan sentirse bastante satisfechos con la presencia de la Policía en su lugar de trabajo (16%). Esto condice con los dichos de la mayoría de los comerciantes de las zonas del Centro o las

Satisfacción con la presencia de la Policía en el lugar de trabajo.								
	Nada		Algo		Bastante		Totalmente	
	rtas	%	rtas	%	rtas	%	rtas	%
Zona Centro	18	72%	4	16%	3	12%	0	0%
Zona Güemes	9	36%	12	48%	4	16%	0	0%
Zona Juan B. Justo y Puerto	15	60%	9	36%	1	4%	0	0%
Zona San Juan	12	48%	13	52%	0	0%	0	0%
Zona Regional	12	48%	12	48%	1	4%	0	0%
Zona Feria Comunitaria San Luis	11	44%	11	44%	3	12%	0	0%
Zona Feria Comunitaria Calle Independencia	9	36%	14	56%	2	8%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>49,1%</b>	<b>75</b>	<b>42,9%</b>	<b>14</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

zonas de calle San Juan, Juan B. Justo y Puerto y los comerciantes de las distintas Ferias Comunitarias quienes manifiestan que todos los policías se encuentran en la zona de Güemes dejando las demás zonas sin protección alguna o con muy poca protección policial.

En relación al *cumplimiento por parte de los policías de los deberes que se les asignan*, el 65,1% de los comerciantes de todas las zonas encuestadas manifiesta que la Policía cumple en algo con los deberes asignados, mientras que el 25,2% expresa que la policía no cumple en nada con sus deberes y el 9,7% destaca que la Policía cumple bastante con los deberes asignados. Considerando las zonas encuestadas de manera independiente, puede apreciarse que los comerciantes de la zona de la Feria Comunitaria ubicada en las inmediaciones del Hospital Regional se muestran mayoritariamente descontentos con el cumplimiento de los

deberes asignados a los policías, observándose como resultado de ello un 44% respecto al 24% presente tanto en la zona del Centro como en la zona de la calle San Juan, el 16% observado en la zona de Güemes, el 20% presente en la zona de Juan B. Justo y el Puerto, el 36% presente en la zona de la Feria Comunitaria de Avenida Independencia y el 12% observado en la zona de la Feria Comunitaria de calle San Luis. A su vez, puede apreciarse una marcada diferencia entre la zona del Centro y la Feria Comunitaria de calle San Luis que, si bien ambas se encuentran ubicadas en el Centro de la ciudad de Mar del Plata, los comerciantes de la Feria Comunitaria parecieran encontrarse mayormente disconformes con la labor de los policías, dando como resultado una diferencia del 12% entre ambas zonas.

Por otro lado, nuevamente es en la zona de Güemes donde los comerciantes se encuentran mayoritariamente satisfechos con el

<b>Cumplimiento de los deberes asignados.</b>
---

cumplimiento de los deberes asignados a los policías, dando como resultado un 28% en comparación del 8% observado en las zonas del Centro, Juan B. Justo y el Puerto, las Ferias Comunitarias de calle San Luis y Avenida Independencia y el 4% observado en las zonas restantes (zona de calle San Juan y zona de la Feria Comunitaria del Regional).

	Nada		Algo		Bastante		Totalmente	
	rtas	%	rtas	%	rtas	%	rtas	%
Zona Centro	6	24%	17	68%	2	8%	0	0%
Zona Güemes	4	16%	14	56%	7	28%	0	0%
Zona Juan B. Justo y Puerto	5	20%	18	72%	2	8%	0	0%
Zona San Juan	6	24%	18	72%	1	4%	0	0%
Zona Regional	11	44%	13	52%	1	4%	0	0%
Zona Feria Comunitaria San Luis	3	12%	20	80%	2	8%	0	0%
Zona Feria Comunitaria Calle Independencia	9	36%	14	56%	2	8%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>25,2%</b>	<b>114</b>	<b>65,1%</b>	<b>17</b>	<b>9,7%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Analizando *la adecuación de la velocidad de la Policía cuando se requiere de su presencia inmediata*, puede apreciarse que el 48% de los comerciantes de las zonas encuestadas se muestran algo satisfechos en este aspecto, mientras que el 37,2% no se muestra para nada satisfecho, el 13,1% se muestra bastante satisfecho y el 1,7% se muestra totalmente satisfecho con la velocidad de la Policía cuando se requiere de su presencia inmediata. Por su parte, se observa cierto disentimiento entre el grado de satisfacción con la eficacia de la Policía, la satisfacción con la presencia de la Policía en el lugar de trabajo, el cumplimiento por parte de los Policías con los deberes asignados y la velocidad de la Policía cuando se requiere de su presencia inmediata en la zona de la Feria Comunitaria de la calle San Luis donde los comerciantes se muestran altamente insatisfechos en todas las cuestiones previamente mencionadas a excepción de la última donde, si bien un 36% de ellos se muestra nada satisfecho, un 24% se muestra

bastante satisfecho con el grado de adecuación de la velocidad de la Policía cuando se requiere de su presencia inmediata, siendo la zona con el mayor porcentaje en comparación con las zonas del Centro, de calle San Juan y

<b>Adecuación de la velocidad de la Policía cuando se requiere su presencia inmediata.</b>								
	<b>Nada</b>		<b>Algo</b>		<b>Bastante</b>		<b>Totalmente</b>	
	<b>rtas</b>	<b>%</b>	<b>rtas</b>	<b>%</b>	<b>rtas</b>	<b>%</b>	<b>rtas</b>	<b>%</b>
<b>Zona Centro</b>	<b>10</b>	<b>40%</b>	<b>11</b>	<b>44%</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>
<b>Zona Güemes</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>12</b>	<b>48%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Juan B. Justo y</b>	<b>6</b>	<b>24%</b>	<b>15</b>	<b>60%</b>	<b>3</b>	<b>12%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>

Feria Comunitaria del Regional que muestran un 8% y las zonas de Güemes, Feria Comunitaria de Avenida Independencia y Juan B. Justo y el Puerto que muestran una conformidad del 16% y el 12% respectivamente. Del mismo modo, y al igual que lo ocurrido respecto al grado de satisfacción con el cumplimiento por parte de los policías de los deberes que se les asignan, puede apreciarse en esta variable en particular, una marcada diferencia (de un 16%) entre las zonas del Centro y la Feria Comunitaria de calle San Luis.



<b>Puerto</b>								
<b>Zona San Juan</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>18</b>	<b>72%</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Regional</b>	<b>14</b>	<b>56%</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Feria Comunitaria San Luis</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>10</b>	<b>40%</b>	<b>6</b>	<b>24%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Feria Comunitaria Calle Independencia</b>	<b>12</b>	<b>48%</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>37,2%</b>	<b>84</b>	<b>48%</b>	<b>23</b>	<b>13,1%</b>	<b>3</b>	<b>1,7%</b>

En relación a la *preocupación de la Policía por el bien común*, puede afirmarse que en un 65,1% los comerciantes de las diferentes zonas se muestran algo satisfechos en este aspecto, mientras que un 25,7% de ellos se muestra nada satisfecho y un 9,2% parece estar bastante satisfecho. En este caso, y al igual que lo ocurrido con el grado de satisfacción con la eficacia de la Policía, el grado de satisfacción con la presencia de la Policía en el lugar de trabajo, el cumplimiento de los policías con los deberes que se les asignan y el grado de honestidad con que se evalúa a la Policía, ningún comerciante de las zonas encuestadas se muestra totalmente satisfecho. Este no es el caso en aspectos tales como el grado de adecuación de la velocidad de la Policía cuando se requiere de su presencia inmediata, el nivel de conocimientos que de su labor poseen los policías y el nivel de equipamiento con el cual es dotada la Policía donde los comerciantes se han mostrado totalmente satisfechos en un 1,7%, un 0,5% y un 0,5% respectivamente.

Teniendo en cuenta las diversas zonas encuestadas por separado, puede apreciarse que, si bien las zonas del Centro, de Güemes y de la Feria Comunitaria de Avenida Independencia son las que se muestran más insatisfechas con la preocupación de la Policía por el bien común, en un

36% y un 32% respectivamente, son también las zonas que han mostrado un mayor porcentaje de satisfacción respecto a las zonas restantes.

Respecto a la *adecuación del nivel de conocimientos que de su labor poseen los policías*, un 57,1% de los comerciantes afirman que los policías se encuentran algo familiarizados con la labor diaria que deben

Preocupación de la Policía por el bien común.								
	Nada		Algo		Bastante		Totalmente	
	rtas	%	rtas	%	rtas	%	rtas	%
<b>Zona Centro</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>12</b>	<b>48%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Güemes</b>	<b>8</b>	<b>32%</b>	<b>14</b>	<b>56%</b>	<b>3</b>	<b>12%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Juan B. Justo y Puerto</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>19</b>	<b>76%</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona San Juan</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>19</b>	<b>76%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Regional</b>	<b>7</b>	<b>28%</b>	<b>17</b>	<b>68%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Feria Comunitaria San Luis</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>20</b>	<b>80%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Feria Comunitaria Calle Independencia</b>	<b>8</b>	<b>32%</b>	<b>13</b>	<b>52%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>25,7%</b>	<b>114</b>	<b>65,1%</b>	<b>16</b>	<b>9,2%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

realizar, mientras que un 32,7% destacan que los policías no conocen en nada su labor, un 9,7% sostiene que los policías poseen bastante conocimiento de su labor y un 0,5% coincide en que los policías conocen totalmente la labor que realizan en el día a día. A su vez, puede observarse

<b>Adecuación del nivel de conocimientos de su labor.</b>				
	<b>Nada</b>	<b>Algo</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>

que si bien los comerciantes de la zona de Güemes son quienes se han mostrado mayormente satisfechos tanto con el cumplimiento de los deberes asignados a los policías, como con la eficacia de la Policía y con la presencia de la Policía en el lugar del trabajo, son también quienes se muestran más insatisfechos con el nivel de conocimientos que de su labor poseen los policías produciéndose de este modo una notoria contrariedad.

Por su parte, la zona de la Feria Comunitaria del Regional es la zona cuyos comerciantes se muestran mayoritariamente insatisfechos con los conocimientos que de su labor poseen los policías, dando como resultado un 48% a la opción nada satisfecho y un 44% a la opción algo satisfecho. Esto condice tanto con la poca satisfacción de dichos comerciantes con el cumplimiento de los deberes asignados a los policías, como con la eficacia de la Policía y con la presencia de la Policía en el lugar de trabajo, a diferencia de lo ocurrido con la zona de Güemes.

**Adecuación del nivel de equipamiento de la Policía.**

	rtas	%	rtas	%	rtas	%	rtas	%
Zona Centro	7	28%	15	60%	3	12%	0	0%
Zona Güemes	9	36%	12	48%	4	16%	0	0%
Zona Juan B. Justo y Puerto	4	16%	18	72%	3	12%	0	0%
Zona San Juan	10	40%	14	56%	1	4%	0	0%
Zona Regional	12	48%	11	44%	2	8%	0	0%
Zona Feria Comunitaria San Luis	6	24%	17	68%	2	8%	0	0%
Zona Feria Comunitaria Calle Independencia	9	36%	13	52%	2	8%	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>32,7%</b>	<b>100</b>	<b>57,1%</b>	<b>17</b>	<b>9,7%</b>	<b>1</b>	<b>0,5%</b>

Por otra parte, un 52,6% de los comerciantes encuestados destacaron que *el nivel de equipamiento de la Policía* (incluida la vestimenta, los accesorios y los vehículos) es algo adecuado, mientras que un 36% afirmó que el nivel de equipamiento no es para nada adecuado, un 10,9% se mostro bastante satisfecho con el equipamiento de la Policía y sólo un 0,5% coincidió en mostrarse totalmente satisfecho con el equipamiento con el cual es dotada la Policía. Asimismo, se observa que tanto las zonas del Centro, de la Feria Comunitaria de calle San Luis y de la calle San Juan son las que se manifiestan absolutamente insatisfechos con el equipamiento de la Policía, mientras que las zonas de Güemes y de la Feria Comunitaria de Avenida Independencia son las zonas que se muestran bastante satisfechas en este aspecto.

	Nada		Algo		Bastante		Totalmente	
	rtas	%	rtas	%	rtas	%	rtas	%
Zona Centro	10	40%	14	56%	1	4%	0	0%
Zona Güemes	9	36%	9	36%	7	28%	0	0%
Zona Juan B. Justo y Puerto	7	28%	17	68%	1	4%	0	0%
Zona San Juan	10	40%	14	56%	1	4%	0	0%
Zona Regional	9	36%	15	60%	1	4%	0	0%
Zona Feria Comunitaria San Luis	10	40%	12	48%	3	12%	0	0%
Zona Feria Comunitaria Calle Independencia	8	32%	11	44%	5	20%	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>36%</b>	<b>92</b>	<b>52,6%</b>	<b>19</b>	<b>10,9%</b>	<b>1</b>	<b>0,5%</b>

Finalmente, respecto a *la honestidad de la Policía*, el 60,6% de los comerciantes afirmaron que la Policía es algo honesta, mientras que un 31,4% destacó que la Policía no es para nada honesta y un 8% se mostró bastante satisfecho con la honestidad de la Policía. Puede afirmarse también que es en las zonas de las Ferias Comunitarias de calle San Luis, del Regional y de la Avenida Independencia, donde los comerciantes se manifiestan altamente insatisfechos y disconformes con la honestidad de la Policía como institución pública así como con los efectivos policiales, dando como resultado un 40%, un 36% y un 44% respectivamente.

Contrariamente, es en la zona del Centro donde los comerciantes manifiestan más fervientemente su satisfacción con la honestidad de la Policía (16%), lo cual demuestra que si bien la Feria Comunitaria de calle San Luis se encuentra ubicada en el Centro de la ciudad, los comerciantes discrepan fuertemente respecto a su visión de la institución policial y sus miembros. Esto puede deberse no tanto a la ubicación geográfica de la Feria Comunitaria en sí misma – ya que la zona es la misma, es decir el Centro de la ciudad -, sino a la percepción que cada comerciante tiene de los efectivos

policiales y de la Policía como institución ya sea por experiencia propia o por experiencias compartidas con otros comerciantes o bien con habitantes de la ciudad.

<b>Honestidad de la Policía.</b>								
	<b>Nada</b>		<b>Algo</b>		<b>Bastante</b>		<b>Totalmente</b>	
	rtas	%	rtas	%	rtas	%	rtas	%
<b>Zona Centro</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>16</b>	<b>64%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Güemes</b>	<b>7</b>	<b>28%</b>	<b>15</b>	<b>60%</b>	<b>3</b>	<b>12%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Juan B. Justo y Puerto</b>	<b>7</b>	<b>28%</b>	<b>15</b>	<b>60%</b>	<b>3</b>	<b>12%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona San Juan</b>	<b>6</b>	<b>24%</b>	<b>18</b>	<b>72%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Regional</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>15</b>	<b>60%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Feria Comunitaria San Luis</b>	<b>10</b>	<b>40%</b>	<b>15</b>	<b>60%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Zona Feria Comunitaria Calle Independencia</b>	<b>11</b>	<b>44%</b>	<b>12</b>	<b>48%</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>31,4%</b>	<b>106</b>	<b>60,6%</b>	<b>14</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Respecto a los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto o difuso vivenciados por los comerciantes en un periodo

de seis meses (de Mayo a Noviembre de 2013 y de Noviembre de 2013 a Mayo de 2014 respectivamente), puede afirmarse que:

- Zona del Centro (Microcentro y Macrocentro): Un 68% de los comerciantes manifiesta no haber sido víctima de robos o hurtos entre los meses de Mayo a Noviembre de 2013, mientras que el 32% restante afirma haber sido víctima de alguno de estos delitos en la misma época. En relación al miedo al delito en abstracto o difuso, el 60% cree que la probabilidad de sufrir robos o hurtos es muy alta, mientras que el 24% lo considera probable y el 16% expresa que ser víctima de cualquiera de estos dos delitos es poco probable. Parece existir entonces bajos niveles de miedo al delito en concreto asociados a altos niveles de temor respecto del delito en abstracto. Este no es el caso de delitos tales como las amenazas, la agresión física, la extorsión, el secuestro y la agresión sexual donde los comerciantes consideran que la probabilidad de ocurrencia es muy baja (56% - 60% - 84% - 92% y 88% respectivamente). Lo mismo sucede con delitos tales como llamadas obscenas de desconocidos (88%), ser perseguido en la calle (64%), acoso en el lugar de trabajo (80%), coimas (72%), homicidio de familiar (88%), muerte por accidente vial de algún familiar (76%), lesiones por accidente vial causadas por un familiar (76%) y desaparición forzada de un familiar (96%). Asimismo, puede apreciarse que todos los delitos previamente mencionados cuentan con un bajo nivel de ocurrencia en porcentajes

que rondan los 80% y 100% lo cual es contradictorio con lo ocurrido con delitos como los robos o hurtos donde si bien la ocurrencia era baja los comerciantes manifestaron mayor probabilidad a ser víctima de alguno de ellos.

Ocurrencia				Delitos	Probabilidad de Ocurrencia					
SI	%	NO	%		Poco Probable		Probable		Muy Probable	
					Rtas.	%	Rtas.	%	Rtas.	%
8	32%	17	68%	Robo, Hurto.	4	16%	6	24%	15	60%
6	24%	19	76%	Amenazas.	14	56%	6	24%	5	20%
1	4%	24	96%	Agresión Física.	15	60%	8	32%	2	8%
1	4%	24	96%	Extorsión.	21	84%	2	8%	2	8%
1	4%	24	96%	Secuestro.	23	92%	2	8%	0	0%
0	0%	25	100%	Agresión Sexual.	22	88%	2	8%	1	4%
1	4%	24	96%	Lesiones por Accidente Vial.	9	36%	14	56%	2	8%
2	8%	23	92%	Llamadas obscenas de desconocidos.	22	88%	3	12%	0	0%
1	4%	24	96%	Ser perseguido en la calle.	16	64%	7	28%	2	8%
1	4%	24	96%	Acoso en el lugar de Trabajo.	20	80%	3	12%	2	8%
2	8%	23	92%	Coima.	18	72%	5	20%	2	8%
2	8%	23	92%	Homicidio de Familiar.	22	88%	3	12%	0	0%
0	0%	25	100%	Muerte por Accidente Vial de Familiar.	19	76%	5	20%	1	4%
0	0%	25	100%	Lesiones por Accidente Vial por Familiar.	19	76%	6	24%	0	0%
0	0%	25	100%	Desaparición Forzada de un Familiar.	24	96%	1	4%	0	0%

- Zona Güemes: En esta zona puede observarse algo diferente a lo analizado en la zona del Centro. Los comerciantes de la zona de



Güemes muestran un elevado porcentaje en la no ocurrencia de los delitos listados en el instrumento, con porcentajes que rondan entre el 80% y el 100% (incluidos los robos y el hurto), así como también un elevado porcentaje en la poca probabilidad de ocurrencia de todos los delitos listados, a excepción de los robos o hurtos donde puede apreciarse un 52% de probabilidades de que ocurran. Pareciera ser entonces que no existe correlación entre el miedo al delito en concreto y el miedo al delito en abstracto o difuso, al menos en lo que respecta a la zona de Güemes. Esto puede deberse a que la zona de Güemes es quizás la zona que ha mostrado un mayor porcentaje de satisfacción con la Policía respecto de otras zonas, específicamente en el caso de la satisfacción respecto a la honestidad de la Policía, la adecuación del nivel de equipamiento con el cual es dotada la Policía, la adecuación del nivel de conocimientos que de su labor poseen los policías, la satisfacción con la eficacia de la Policía, la satisfacción con la presencia de la Policía en el lugar de trabajo y el cumplimiento con los deberes asignados.

Ocurrencia				Delitos	Probabilidad de Ocurrencia					
SI	%	NO	%		Poco Probable		Probable		Muy Probable	
					Rtas.	%	Rtas.	%	Rtas.	%
4	16%	21	84%	Robo, Hurto.	4	16%	13	52%	8	32%
3	12%	22	88%	Amenazas.	19	76%	5	20%	1	4%
1	4%	24	96%	Agresión Física.	18	72%	6	24%	1	4%
0	0%	25	100%	Extorsión.	23	92%	2	8%	0	0%
0	0%	25	100%	Secuestro.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Agresión Sexual.	24	96%	1	4%	0	0%
2	8%	23	92%	Lesiones por Accidente Vial.	13	52%	9	36%	3	12%
1	4%	24	96%	Llamadas obscenas de desconocidos.	25	100%	0	0%	0	0%
3	12%	22	88%	Ser perseguido en la calle.	16	64%	6	24%	3	12%
1	4%	24	96%	Acoso en el lugar de Trabajo.	24	96%	1	4%	0	0%
2	8%	23	92%	Coima.	21	84%	3	12%	1	4%
1	4%	24	96%	Homicidio de Familiar.	23	92%	1	4%	1	4%
0	0%	25	100%	Muerte por Accidente Vial de Familiar.	21	84%	4	16%	0	0%
2	8%	23	92%	Lesiones por Accidente Vial por Familiar.	19	76%	6	24%	0	0%
0	0%	25	100%	Desaparición Forzada de un Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%

- Zona de Juan B. Justo y el Puerto: al igual que en la zona de Güemes, en la zona de Juan B. Justo y el Puerto los comerciantes encuestados manifestaron un alto porcentaje (entre el 70% y el 100%)

de no ocurrencia en todos los delitos tipificados en el instrumento

Ocurrencia	Delitos	Probabilidad de Ocurrencia
------------	---------	----------------------------

(robo, hurto, amenazas, agresión física, extorsión, secuestro, agresión sexual, lesiones por accidentes vial, llamadas obscenas de desconocidos, ser perseguido en la calle, acoso en el lugar de trabajo, coima, homicidio de familiar, muerte por accidente vial de familiar, lesiones por accidente vial causadas por un familiar, desaparición forzada de un familiar). Pese a esto, en el caso de la probabilidad de ocurrencia de robo o hurto, un 60% de los comerciantes manifestaron una alta probabilidad de ocurrencia y un 68% manifestó que la posibilidad de sufrir lesiones por accidente vial es probable en un futuro cercano. Al igual que en la zona del Centro, parece existir, entonces, bajos niveles de miedo al delito en concreto asociados a altos niveles de temor respecto del delito en abstracto, específicamente en lo referente a robos o hurto y lesiones por accidente vial.

SI	%	NO	%		Poco Probable		Probable		Muy Probable	
					Rtas.	%	Rtas.	%	Rtas.	%
6	24%	19	76%	Robo, Hurto.	1	4%	9	36%	15	60%
4	16%	21	84%	Amenazas.	15	60%	8	32%	2	8%
3	12%	22	88%	Agresión Física.	17	68%	8	32%	0	0%
0	0%	25	100%	Extorsión.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Secuestro.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Agresión Sexual.	25	100%	0	0%	0	0%
2	8%	23	92%	Lesiones por Accidente Vial.	5	20%	17	68%	3	12%
0	0%	25	100%	Llamadas obscenas de desconocidos.	22	88%	3	12%	0	0%
2	8%	23	92%	Ser perseguido en la calle.	13	52%	11	44%	1	4%
2	8%	23	92%	Acoso en el lugar de Trabajo.	23	92%	0	0%	2	8%
4	16%	21	84%	Coima.	21	84%	2	8%	2	8%
0	0%	25	100%	Homicidio de Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%
1	4%	24	96%	Muerte por Accidente Vial de Familiar.	19	76%	5	20%	1	4%
2	8%	23	92%	Lesiones por Accidente Vial por Familiar.	17	68%	7	28%	1	4%
0	0%	25	100%	Desaparición Forzada de un Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%

- Zona de calle San Juan: Un 40% de los comerciantes de esta zona fueron víctimas de robo o hurto en el período transcurrido entre los meses de Mayo a Noviembre de 2013. Pese a que la mayoría de los comerciantes (un 60%) no se vio afectado por estos delitos, la probabilidad de su ocurrencia en un futuro inmediato (de Noviembre de 2013 a Mayo de 2014) es elevada (32% de los comerciantes considero que es probable que sean víctimas de robo o hurtos y el 64% de ellos lo consideró muy probable). Este no es el caso de la probabilidad de ocurrencia de los delitos restantes. Nuevamente parece existir aquí bajos niveles de miedo al delito en concreto asociados a altos niveles de temor respecto del delito en abstracto, específicamente en lo referente a robos o hurto.

SI	%	NO	%		Poco Probable		Probable		Muy Probable	
					Rtas.	%	Rtas.	%	Rtas.	%
10	40%	15	60%	Robo, Hurto.	1	4%	8	32%	16	64%
0	0%	25	100%	Amenazas.	19	76%	6	24%	0	0%
0	0%	25	100%	Agresión Física.	18	72%	7	28%	0	0%
0	0%	25	100%	Extorsión.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Secuestro.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Agresión Sexual.	25	100%	0	0%	0	0%
4	16%	21	84%	Lesiones por Accidente Vial.	14	56%	10	40%	1	4%
0	0%	25	100%	Llamadas obscenas de desconocidos.	25	100%	0	0%	0	0%
2	8%	23	92%	Ser perseguido en la calle.	21	84%	3	12%	1	4%
0	0%	25	100%	Acoso en el lugar de Trabajo.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Coima.	25	100%	0	0%	0	0%
1	4%	24	96%	Homicidio de Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Muerte por Accidente Vial de Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Lesiones por Accidente Vial por Familiar.	24	96%	1	4%	0	0%
0	0%	25	100%	Desaparición Forzada de un Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%

- Zona Feria Comunitaria Regional: Si bien la zona de ubicación de la Feria Comunitaria del Regional es considerada una zona periférica de la ciudad de Mar del Plata, no se aprecian notables diferencias con respecto a las restantes zonas analizadas. Aquí, la mayoría de los comerciantes manifiesta no haber sido víctima de ninguno de los delitos tipificados (con porcentajes que rondan entre el 90% y el 100%), dando lugar a un bajo nivel de miedo al delito en concreto. Al igual que en las zonas ya mencionadas, los comerciantes de la Feria Comunitaria del Regional consideran que es muy probable ser víctimas de robo o hurto (52%) y que es probable que esto les ocurra (48%); asimismo, manifiestan que es probable sufrir lesiones por accidentes viales (40%), si bien otro 40% de los comerciantes

sostiene que la probabilidad de ocurrencia de accidentes de este tipo es poco probable. Los delitos restantes son considerados de baja probabilidad de ocurrencia.

- Zona Feria Comunitaria calle San Luis (Microcentro): Como en las

Ocurrencia				Delitos	Probabilidad de Ocurrencia					
SI	%	NO	%		Poco Probable		Probable		Muy Probable	
					Rtas.	%	Rtas.	%	Rtas.	%
8	32%	17	68%	Robo, Hurto.	0	0%	12	48%	13	52%
0	0%	25	100%	Amenazas.	24	96%	1	4%	0	0%
1	4%	24	96%	Agresión Física.	21	84%	4	16%	0	0%
0	0%	25	100%	Extorsión.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Secuestro.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Agresión Sexual.	25	100%	0	0%	0	0%
2	8%	23	92%	Lesiones por Accidente Vial.	10	40%	10	40%	5	20%
0	0%	25	100%	Llamadas obscenas de desconocidos.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Ser perseguido en la calle.	20	80%	4	16%	1	4%
0	0%	25	100%	Acoso en el lugar de Trabajo.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Coima.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Homicidio de Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%
0	0%	25	100%	Muerte por Accidente Vial de Familiar.	23	92%	1	4%	1	4%
0	0%	25	100%	Lesiones por Accidente Vial por Familiar.	19	76%	5	20%	1	4%
0	0%	25	100%	Desaparición Forzada de un Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%

zonas previamente analizadas, los comerciantes de la Feria Comunitaria de calle San Luis manifiestan, mayoritariamente, no haber sido víctimas de ninguno de los delitos explicitados en la encuesta. Por su parte, y al igual que lo ocurrido con los comerciantes

de la Feria Comunitaria de la zona del Regional, los empleados de los comercios ubicados en la Feria Comunitaria de calle San Luis expresan que la probabilidad de sufrir robos o hurto es un 60% probable y un 24% muy probable, y destacan, en un 64%, la

Ocurrencia	Delitos	Probabilidad de Ocurrencia
------------	---------	----------------------------

probabilidad de sufrir lesiones por accidentes viales. Esto último condice con lo expresado por los comerciantes cuyo local se encuentra ubicado en la zona céntrica de la ciudad tanto en el Microcentro como en el Macrocentro de la misma. No ocurre lo mismo con la probabilidad de sufrir robo o hurto, donde los comerciantes de la zona del Centro manifiestan mayor probabilidad de ocurrencia (60% de ellos considera que es muy probable que ocurra y sólo un 24% lo considera probable). Esto podría deberse a que los comerciantes de la Feria Comunitaria de calle San Luis, al trabajar bajo un mismo techo y en un mismo espacio físico, forman una suerte de comunidad independiente no presente en los comerciantes autónomos, cuidando de este modo tanto su propio comercio como el comercio de sus compañeros, ayudando y asistiéndose mutuamente cuando es necesario. Lo mismo ocurre con la Feria Comunitaria de la zona del Regional, con la diferencia de que al encontrarse ubicada en una zona periférica de la ciudad produce un aumento en el miedo al delito

SI	%	NO	%		Poco Probable		Probable		Muy Probable	
					Rtas.	%	Rtas.	%	Rtas.	%
5	20%	20	80%	Robo, Hurto.	4	16%	15	60%	6	24%
7	28%	18	72%	Amenazas.	17	68%	6	24%	2	8%
1	4%	24	96%	Agresión Física.	16	64%	7	28%	2	8%
1	4%	24	96%	Extorsión.	22	88%	2	8%	1	4%
0	0%	25	100%	Secuestro.	21	84%	3	12%	1	4%
1	4%	24	96%	Agresión Sexual.	19	76%	3	12%	3	12%
3	12%	22	88%	Lesiones por Accidente Vial.	4	16%	16	64%	5	20%
5	20%	20	80%	Llamadas obscenas de desconocidos.	21	84%	3	12%	1	4%
3	12%	22	88%	Ser perseguido en la calle.	9	36%	14	56%	2	8%
1	4%	24	96%	Acoso en el lugar de Trabajo.	17	68%	7	28%	1	4%
4	16%	21	84%	Coima.	14	56%	8	32%	3	12%
0	0%	25	100%	Homicidio de Familiar.	21	84%	3	12%	1	4%
0	0%	25	100%	Muerte por Accidente Vial de Familiar.	16	64%	8	32%	1	4%
0	0%	25	100%	Lesiones por Accidente Vial por Familiar.	14	56%	11	44%	0	0%
0	0%	25	100%	Desaparición Forzada de un Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%

- en abstracto específicamente en lo referente a los robos o hurto.

- Feria Comunitaria de Avenida Independencia: Al igual que en las Ferias Comunitarias ya mencionadas, en la Feria Comunitaria de Avenida Independencia los comerciantes manifiestan, en su mayoría, no haber sido víctimas de los delitos listados en la encuesta, pero destacan que la probabilidad de su ocurrencia es mayor. Así, puede apreciarse que en los delitos tales como robo o hurto, un 64% de los comerciantes sostiene que es muy probable que les sucedan, mientras que el 32% afirma que es sólo probable. En lo referente a las lesiones por accidente vial, el 64% de los comerciantes destaca que es probable que ocurra y sólo un 8% respondió que la probabilidad de



su ocurrencia fuera elevada. Asimismo, un 40% de los comerciantes manifestó que es probable ser perseguido/a por la calle y un 44% expresó que es probable que ocurran accidentes viales causados por algún familiar. En relación a los delitos restantes, los comerciantes de la Feria Comunitaria de Avenida Independencia, al igual que las demás zonas, consideran que su probabilidad de ocurrencia es muy baja o poco probable con porcentajes que se ubican entre el 60% y el 100%. Si bien esta Feria Comunitaria no se encuentra ubicada en una zona periférica de la ciudad, se ubica en un lugar no céntrico, con lo cual sus comerciantes manifiestan mayores niveles de miedo al delito en abstracto, especialmente en cuanto al robo o hurto, al igual que en la Feria Comunitaria de la zona del Regional.

Ocurrencia				Delitos	Probabilidad de Ocurrencia					
SI	%	NO	%		Poco Probable		Probable		Muy Probable	
					Rtas.	%	Rtas.	%	Rtas.	%
6	24%	19	76%	Robo, Hurto.	1	4%	8	32%	16	64%
4	16%	21	84%	Amenazas.	16	64%	6	24%	3	12%
1	4%	24	96%	Agresión Física.	14	56%	9	36%	2	8%
0	0%	25	100%	Extorsión.	22	88%	3	12%	0	0%
0	0%	25	100%	Secuestro.	19	76%	6	24%	0	0%
0	0%	25	100%	Agresión Sexual.	15	60%	8	32%	2	8%
2	8%	23	92%	Lesiones por Accidente Vial.	7	28%	16	64%	2	8%
2	8%	23	92%	Llamadas obscenas de desconocidos.	18	72%	7	28%	0	0%
6	24%	19	76%	Ser perseguido en la calle.	10	40%	10	40%	5	20%
1	4%	24	96%	Acoso en el lugar de Trabajo.	20	80%	3	12%	2	8%
3	12%	22	88%	Coima.	17	68%	7	28%	1	4%
0	0%	25	100%	Homicidio de Familiar.	20	80%	5	20%	0	0%
1	4%	24	96%	Muerte por Accidente Vial de Familiar.	18	72%	7	28%	0	0%
2	8%	23	92%	Lesiones por Accidente Vial por Familiar.	14	56%	11	44%	0	0%
0	0%	25	100%	Desaparición Forzada de un Familiar.	25	100%	0	0%	0	0%

Al analizar todas las zonas de manera independiente, pareciera ser que los delitos que se realizan con mayor frecuencia como los robos, hurtos son aquellos que poseen mayor probabilidad de ocurrencia. Lo mismo ocurre con los delitos vinculados con el tránsito especialmente las lesiones por accidente vial.

Por otro lado, pareciera ser que los delitos más fuertes como agresión sexual, desaparición forzada de un familiar o muerte por accidente vial de un familiar son considerados como menos probables a ocurrir, tal vez porque implican más de cerca a la víctima o a sus familiares.

A su vez, pareciera ser que existen en todas las zonas encuestadas, bajos niveles de miedo al delito en concreto, asociados a altos niveles de temor respecto del delito en abstracto, específicamente en lo referente al robo, hurto y en menor medida a las lesiones por accidente vial. Todo esto

asociado al bajo grado de satisfacción de los comerciantes con la Policía, a la poca credibilidad respecto del sistema de justicia criminal, la percepción de un importante incremento de la criminalidad violenta, la propia experiencia personal y la vivida por personas cercanas, y la difusión exagerada de las noticias criminales por parte de los medios masivos de comunicación, contribuye a que los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata se vean obligados a tomar medidas preventivas (alarmas monitoreadas, seguridad personal, policía privada, entre otras), recurriendo en muchos casos a la violencia extrema o a la justicia por mano propia, para evitar que terceros perjudiquen su lugar de trabajo, aquel que les provee sus ingresos, y/o atenten contra su vida.

# **CONCLUSIONES**

Luego de analizar las encuestas se retoman los objetivos planteados en el presente proyecto, por lo que a continuación se detallan las conclusiones a la que se pudieron arribar.

El objetivo general fue conocer cómo se presenta, a través de los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto y su relación con el grado de satisfacción con la Policía. Lo que se encontró fue que en todas las zonas analizadas se evidencian bajos niveles de miedo al delito en concreto, asociados a altos niveles de temor respecto del delito en abstracto, específicamente en delitos más frecuentes como el robo o hurto y los delitos relacionados con lo vial como por ejemplo las lesiones por accidentes viales ya sean causadas por un tercero sobre el propio comerciante o bien causadas por un familiar del comerciante. Respecto al grado de satisfacción con la Policía, los comerciantes encuestados manifiestan una profunda insatisfacción tanto con el accionar de la Policía en su labor diaria, como con la presencia de efectivos policiales en las inmediaciones de los comercios, así como también con el conocimiento que de su labor poseen los Policías. Asimismo, los comerciantes encuentran que en su mayoría los efectivos policiales no son totalmente honestos y por ello no se preocupan por el bien común o por realizar su profesión de manera adecuada, con lo cual el lema grabado en los patrulleros (“para servir y proteger a la comunidad”) no estaría siendo cumplido, desde el punto de vista de los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, en un gran porcentaje de efectivos policiales.

Siguiendo esta misma línea de pensamiento, el primero de los objetivos específicos, buscaba indagar el grado de satisfacción con la Policía en los

comerciantes de la ciudad de Mar del Plata. Puede afirmarse entonces que en su mayoría, los comerciantes de todas las zonas encuestadas se encuentran bastante insatisfechos tanto con la Policía como entidad pública, como con la labor de los distintos efectivos policiales; así el 38,3% de los comerciantes encuestados se muestra totalmente insatisfecho con la eficacia de la Policía, mientras que el 57,7% restante se encuentra algo satisfecho. Respecto a la satisfacción con la presencia de la Policía en el lugar de trabajo, un 49,1% se encuentra totalmente insatisfecho, un 42,9% algo satisfecho y tan sólo un 8% se muestra bastante satisfecho. En relación al cumplimiento de los policías con los deberes que se les asignan, un 25,2% de los comerciantes se muestra completamente insatisfecho, mientras que un 65,1% se encuentra algo satisfecho y un 9,7% está bastante satisfecho. En cuanto a la adecuación de la velocidad de la Policía cuando se requiere de su presencia inmediata, el 37,2% expresó su total insatisfacción, el 48% se mostró algo satisfecho, el 13,1% bastante satisfecho y el 1,7% totalmente satisfecho. Al indagar acerca de la preocupación de la Policía por el bien común, el 25,7% de los comerciantes afirmó encontrarse completamente insatisfecho, el 65,1% algo satisfecho y el 9,2% bastante satisfecho. Respecto a la adecuación del nivel de conocimientos que de su propia labor poseen los policías, el 32,7% se mostró nada satisfecho, el 57,1% algo satisfecho, el 9,7% bastante satisfecho y el 0,5% totalmente satisfecho. A su vez, un 36% de los comerciantes se encuentra mayormente insatisfecho con la adecuación del nivel de equipamiento con el cual es dotada la Policía, un 52,6% algo satisfecho, un 10,9% bastante satisfecho y un 0,5% totalmente satisfecho. Finalmente, respecto a la honestidad de la Policía, pregunta que generó debates entre los comerciantes mismos, un 31,4%

manifestó su poca satisfacción, un 60,6% se mostró algo satisfecho considerando que no se puede generalizar a todos los efectivos policiales y que hay algunos de ellos que desempeñan con éxito y vocación su labor, y un 8% se manifestó bastante satisfecho.

En base a lo expuesto anteriormente, puede afirmarse que en su mayoría predomina un alto grado de insatisfacción con la Policía en todas las zonas encuestadas, sin discriminación alguna.

Otro de los objetivos específicos, era describir los sentimientos de miedo al delito en concreto y miedo al delito en abstracto vivenciados por los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, en base a una lista de delitos previamente establecida. De la información recabada, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- ü En su mayoría los comerciantes de todas las zonas encuestadas manifiestan no haber sido víctimas de los delitos listados en la encuesta, lo que describiría el miedo al delito en concreto, pero mostraron altos porcentajes de probabilidad de ocurrencia en algunos delitos tales como robo, hurto, lesiones por accidente vial o ser perseguido/a por la calle, dando lugar a altos niveles de miedo al delito en abstracto o difuso.

- ü No se observaron diferencias significativas entre las distintas zonas encuestadas, tanto las zonas céntricas como las zonas periféricas, en cuanto a la ocurrencia de delitos o su probabilidad de ocurrencia, mostrándose en todas ellas bajos niveles de miedo al delito en concreto asociados a altos niveles de temor respecto

del delito en abstracto. Todo esto asociado al bajo grado de satisfacción de los comerciantes con la Policía, a la poca credibilidad respecto del sistema de justicia criminal, la percepción de un importante incremento de la criminalidad violenta, la propia experiencia personal y la vivida por personas cercanas, y la difusión exagerada de las noticias criminales por parte de los medios masivos de comunicación, contribuye a que los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata se vean obligados a tomar medidas preventivas (alarmas monitoreadas, seguridad personal, policía privada, entre otras), recurriendo en muchos casos a la violencia extrema o a la justicia por mano propia, para evitar que terceros perjudiquen su lugar de trabajo, aquel que les provee sus ingresos, y/o atenten contra su vida.

ü Pareciera ser que los comerciantes que trabajan en las Ferias Comunitarias, ya sea la de la calle San Luis, la de la zona del Regional o la ubicada en la Avenida Independencia, al trabajar bajo un mismo techo y en un mismo espacio físico, forman una suerte de comunidad independiente no presente en los comerciantes autónomos, cuidando de este modo tanto su propio comercio como el comercio de sus compañeros, ayudándose y asistiéndose mutuamente cuando la ocasión lo requiera.

Finalmente, puede afirmarse que la hipótesis planteada al comienzo del proyecto “a mayor grado de satisfacción con la Policía, menor es el miedo al delito en abstracto o difuso vivenciado por los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata”, se rechaza, optando por una hipótesis



alternativa que dice “a menor satisfacción con la Policía, mayor es el miedo, difuso de los comerciantes de la ciudad de mar del plata”. De todos modos, queda explícito que la relación de las variables integran una fuerte asociación con correlación negativa, especialmente en delitos más frecuentes tales como el robo o hurto y, en menor medida, en delitos vinculados con el tránsito por ejemplo lesiones por accidentes viales.

Asimismo, sería interesante investigar si con la modificación en la formación de los policías esta relación se mantiene o cambia considerablemente. A su vez, resultaría de gran interés investigar el grado de satisfacción que poseen los habitantes en general de la ciudad de Mar del Plata respecto a la Policía tanto como entidad pública, como con la labor de los distintos efectivos policiales, especialmente comparando los barrios más periféricos de la ciudad con los barrios más céntricos o residenciales. También podría resultar de interés investigar nuevamente el grado de satisfacción con la Policía en los comerciantes de la ciudad de Mar del Plata luego de los reiterados saqueos sufridos en el mes de Diciembre de 2013 tras el paro realizado por los efectivos policiales en reclamo de un aumento salarial.

# **BIBLIOGRAFIA**

- Bennett, T. (1994) Confidence in the Police as a Mediating Factor in the Fear of Crime. *International Review of Victimology*. Vol. 3 No. 3.179-194.
- Bergman, M.; Flom, H. (2008). *Policía y comunidad: una comparación entre fuerzas policiales del Distrito Federal de México y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Centro de Investigación y Docencia Económicas; Distrito Federal de México; México. En Internet: <http://www.cide.mx/publicaciones/status/dts/DTEJ%2033.pdf>
- Box, S, Hale, C, y Andrews, G. (1988) Explaining Fear of Crime. *British Journal of Criminology*, 28(3):340-356.
- Cano, I. (2003). *La policía y su evaluación. Propuestas para la construcción de indicadores de evaluación en el trabajo policial*. Centro de Estudios para el Desarrollo, Área Seguridad Ciudadana. Nueva de Lyon 0128, providencia, Santiago de Chile.
- Castel, R. (2003). *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* Ediciones. Bs. As.
- Castex, M y Ciruzzi, M.S (1990). *El daño psíquico en la Medicina y Psicología Forenses. Conceptos de daño, daño psíquico, daño moral y agravio*. Universidad de Buenos Aires.
- Conklin, J. E. (1975) *The Impact of Crime* New York: McMillan.
- Dammert, L. (2002). *La inseguridad urbana en Argentina. Diagnóstico y Perspectivas*.
- Daroqui, A. (2003). *Las seguridades perdidas*, en: *Argumentos*, N° 1. Bs As.
- De Rementería, I. *El estado de la seguridad ciudadana en Chile*. *Polis*, revista académica Universidad Bolivariana N° 11.

- Ferraro, K. (1995). Fear of crime. Interpreting victimization Risk Albany, NY: State University of New York Press.
- Ferraro, K. y La Grange, R. (1987). The measurement of fear of crime. Sociological Inquiry, 57: 70 – 101.
- Fraile, P. (2007). La percepción de seguridad: entre el delito, el conflicto y la organización del espacio. IX Coloquio Internacional de Geocrítica. <http://www.ub.edu/geocrit/9porto/fraile.htm>
- Frühling, H. (1998). Modernización de la Policía. Santiago de Chile; Chile. En Internet: <http://cronopio.flacso.cl/fondo/pub/digitalfree/1998/libro/029511.pdf>
- Frühling, H. (2002). Policía y Sociedad, tres experiencias sudamericanas. Chile. En Internet: [http://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/399/51\\_03\\_policia\\_y\\_sociedad.pdf?sequence=2](http://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/399/51_03_policia_y_sociedad.pdf?sequence=2)
- Gabaldón, L.G., Birkbeck, C. y Bettiol, D. (1990). La policía en el vecindario. Mérida. Universidad de los Andes. Gobernación del Estado Mérida.
- Hale, C. (1996). Special Issue on Fear of Crime. A Review of the Literature. International Review of Victimology. Vol. 4. No. 2.
- Hough, M. (1995). Anxiety about crime: Findings from the 1994 British Crime Survey. Home Office Research and Statistics Department Research Findings N° 25.

- Lewis, D. A. y Salem, G. (1986). *Fear of Crime: Incivility and the Production of a Social Problem* New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Martínez P. J. y Labatut, B. (2005). El sentimiento de inseguridad en la Unión Europea. Una aproximación desde las encuestas de opinión pública. *Política y Sociedad*, revista científica de la Universidad Complutense de Madrid. <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/issue/view/POSO050533>.
- Medina, J. (2003). Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España. En: *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. <http://les1.man.ac.uk/dass/staff/medinaariza>
- Medina, J. (2003). Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España. *Revista electrónica de ciencia penal y criminología* ISSN 1695-0194, Nº 5.
- Míguez, D. e Isla A. (2010). *Entre la inseguridad y el temor: instantáneas de la sociedad actual*. Editorial Paidós. 1a ed. Bs.As.
- Mockus, A. et. al (2009). *“Cultura ciudadana en Bogotá: Nuevas perspectivas”*. Bogotá, Colombia.
- Mockus, A. (2001). *“Cultura ciudadana, programa contra la violencia en Santa Fe de Bogotá, Colombia”*, 1995 – 1997. Estudio Técnico. Bogotá, Colombia.
- Mockus, A. (1995). *Decreto 295 de 1995*. Capítulo 1. Artículo 6º y 7º. Bogotá, Colombia.

- Montero, A. y Sozzo, M. (2008). Contactos, evaluaciones y representaciones ciudadanas con respecto al trabajo policial en el barrio de Guadalupe, ciudad de Santa Fe. Santa Fe; Argentina. En Internet: [http://www.sasju.org.ar/encuentros/ix/sasju2008/comision\\_03/montero\\_sozzo\\_03.pdf](http://www.sasju.org.ar/encuentros/ix/sasju2008/comision_03/montero_sozzo_03.pdf)
- Naredo Molero, M. (2001): Seguridad urbana y miedo al crimen. Polis, revista académica Universidad Bolivariana. Volumen 1, número 2.
- Naredo Molero, M. (2010): Si la ciudadanía se reapropia de las aceras y las calles, la seguridad vendrá por añadidura. Entrevista. <http://blogs.publico.es/fueradelugar/122/si-la-ciudadania-se-reapropia-de-las-aceras-y-las-calles>.
- Ortega, S y Myles, J.L. (1987), Race and gender effects on fear of crime: an interactive model with age. Criminology, 25 (1): 133 – 152.
- Pegoraro, J. (1997). Las relaciones sociedad-estado y el paradigma de la inseguridad. En: Delito y Sociedad. Revista de Ciencias Sociales, Buenos Aires, pág. 51-63.
- Ruiz Pérez, J.I. (2007). Procesos sociales relacionados con el miedo al crimen, la satisfacción con la policía y la victimización: el caso de la cultura ciudadana. Bogotá; Colombia. En Internet: <http://www.ehu.es/ojs/index.php/inecs/article/view/17/19>
- Ruiz Pérez, J.I. (2007). Cultura ciudadana, miedo al crimen y victimización: un análisis de sus interrelaciones desde la perspectiva del tejido social. Visitado el 14/05/2012 en Internet: <http://regweb.ucatolica.edu.co/publicaciones/psicologia/ACTA/v10n1/articulosrevisa/Acta10v1Art6.pdf>

- Rodriguez Manzanera, L (2008). La elección de la víctima. Eguzkilore. 22: 155 – 168.
- San J. C., Vozmediano, L. y Vergara, A. (2009). Miedo al delito en contextos digitales: un estudio con población urbana. Instituto Vasco de Criminología. Universidad del País Vasco.
- Smith, L.N. y Hill, G. (1991). Perceptions of crime seriousness and fear of crime. Sociological Spectrum. 8: 349 – 369.
- Skogan, W. G.(1990) Disorder and Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Neighborhoods. New York, NY: Free Press.
- Varela, C. (2004). El concepto de sensación de inseguridad y su utilización en las encuestas victimológicas. II Congreso Nacional de Sociología, UBA, Buenos Aires.
- Varela, C. (2004) ¿Qué significa estar seguro? De delitos, miedos e inseguridades entre los adultos mayores. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA
- Varela, C. (2005) Etnografías Contemporáneas. La medición de la "sensación de inseguridad" en las encuestas de victimización. Revista Litorales. Año 5, n°7, diciembre de 2005.
- Warr, M. (1987) Fear of victimization and sensitivity to risk Journal of Quantitative Criminology, 3(1):29-47.

## Notas.

---

<sup>1</sup> Organización de las Naciones Unidas. *Op. cit.*, pp.36 y 38.

<sup>2</sup> Centro de Investigaciones Sociales y Asesorías Legales Populares, citado por Ward, Heather H. "Police reform in Latin America: current efforts in Argentina, Brazil, and Chile", Woodrow Wilson International Center for Scholars, 2000.

<sup>3</sup> La British Crime Survey es una encuesta de victimización realizada con carácter periódico en el Reino Unido. Las dos últimas encuestas fueron realizadas en 1992 y 1996.

<sup>4</sup> Saín, Marcelo. "Democracia, seguridad pública y policía", en "Cels Documentos de trabajo del seminario Las reformas policiales en Argentina", proyecto Policía y sociedad democrática, 1998, p.70.

# ANEXO



