

Universidad Nacional de Mar del Plata
Facultad de Psicología

Representación social de la inseguridad en empleados de comercio y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata

Proyecto de Investigación- Requisito Curricular
Plan de Estudios O.C.S. 143/89

Apellido y nombre: Dal Pozzi Marisol

Matrícula: 5391/01

Cátedra o Seminario de Radicación: Psicología Jurídica

Supervisora: Lic. Graciela Llarull

Co- Supervisor: Lic. Eduardo Zamorano

Este Informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de la alumna Dal Pozzi Marisol, 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 Dal Pozzi Marisol matrícula 5391/01, 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 2015.

.....
Co-Supervisor: Eduardo Zamorano

.....
Supervisora: Graciela Llarull

Informe de la Supervisora:

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 y como producto orientativo para las instituciones sociales que intervienen, de ahí su importancia.

.....
Co- Supervisor: Eduardo Zamorano

.....
Supervisora: Graciela Llarull

Atento al cumplimiento de los requisitos prescritos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por la alumna Marisol Dal Pozzi matricula N° 5391/01.

Nota:

.....
Co-Supervisor

.....
Supervisora

.....
Evaluadora

Índice

1. Introducción	1
2. Motivo y antecedentes	2
3. Marco teórico	4
4. Metodología	32
4.1. Métodos y técnicas	32
4.2. Muestra	32
4.3. Instrumento	32
4.4. Recolección de los datos	35
4.5. Lugar de realización del trabajo	35
5. Análisis de los datos.....	36
6. Conclusiones.....	41
7. Anexo	43
8. Bibliografía.....	47

1. Introducción

El término inseguridad empieza a aparecer con mayor frecuencia en los años noventa, constituyendo hoy una de las principales preocupaciones de la sociedad. A ello se suma el trabajo intencionado de los medios de comunicación, para hacer del tema una problemática más cercana, condicionando las percepciones aun de quienes sin haber sido víctimas de un hecho delictivo, sufren la misma con temor y desconfianza en carne propia.

A partir del proyecto “Representación social de la democracia, los niveles de seguridad y el nivel de tejido social en ciudadanos de Mar del Plata”, investigación que se halla en curso actualmente, se realiza un recorte de un sector de la población que se encuentra a diario expuesto, en virtud de su trabajo, a la inseguridad, como ser aquellos empleados que realizan tareas de atención al público y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata.

Se realiza un estudio exploratorio- descriptivo-interpretativo, aplicando las escalas de Miedo Difuso al Delito; Cultura Ciudadana (Ruiz 2005); Miedo concreto; Satisfacción con la policía; Victimización y Eficacia colectiva, a un grupo de empleados y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, con el fin de determinar si la representación social que los comerciantes construyen sobre la inseguridad, en tanto “dueños” del local, es coincidente o no, con la de aquellos empleados que prestan a diario su fuerza de trabajo a los mismos.

Se pretende a partir de las conclusiones, abrir nuevos espacios para nuevas y futuras investigaciones, así como también posibles aplicaciones en materia de prevención relacionadas con las consecuencias psicológicas que acarrea la inseguridad.

2. Motivo y antecedentes

Durante la última década el tema de la inseguridad ha logrado instalarse en el imaginario colectivo como un problema social emergente y cada vez más relevante que afecta a todos los habitantes de la ciudad (San Martín, 2013). Sin embargo, muchos de ellos perciben el tema como una problemática aún más cercana, capaz de atentar contra sus proyectos, sus ingresos y fundamentalmente sus vidas. Tal es así, que muchos comercios comenzaron a incorporar rejas a sus vidrieras o a atender a puertas cerradas tratando de hallar así mayor protección.

Existen investigaciones que abordan la representación social de la inseguridad desde otros actores sociales, tales como “La representación social de la inseguridad” (Uribe Patiño, 2001); “La representación social de la inseguridad en el Salvador de la posguerra: Estudio de casos del AMSS” (Umaña, 2009); “La representación social de la seguridad ciudadana en los vecinos de la comuna de Melipilla, Chile” (San Martín, 2013); “La representación social de la inseguridad en estudiantes de la carrera de Psicología en San Miguel de Tucumán” (Paz y Maisa 2008-2009; García, Saavedra, Paz, Cifre y Westphal, 2009) y la “Representación social de la inseguridad urbana en niños de Peñalolen” (Pérez y Roca, 2009). Al momento no se hallan estudios previos acerca de la representación social de la inseguridad en empleados y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata.

Es de destacar el proyecto llevado a cabo por el grupo de investigación en Psicología Jurídica de la Universidad Nacional de Mar del Plata “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”, de donde

se extrae como instrumento de recolección de datos, parte de la encuesta desarrollada por José Ignacio Ruiz (Ruiz 2005), 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, la satisfacción con la policía, la victimización y la percepción de la cultura ciudadana.

3. Marco teórico

Concepto de representación social

La percepción de la realidad no es un proceso meramente individual e idiosincrásico, sino que existen diferentes visiones compartidas por distintos grupos sociales que tienen interpretaciones similares sobre los acontecimientos. Por ello resulta pertinente como punto de partida, definir qué se entiende por representación social y en base a dicha teoría, entender a la inseguridad.

Dentro de la psicología social contemporánea ha tomado auge en los últimos años una teoría que aparece como un intento de superación a los modelos conductistas y al enfoque positivista de la ciencia psicológica. Aunque ha sido sometida a grandes críticas, la Teoría de las representaciones sociales ha ganado seguidores que dedican su valioso tiempo a la investigación en este campo de la Psicología.

Resulta interesante ahondar en el estudio de uno de los modelos más recientes en psicología social, que al decir de su principal exponente Serge Moscovici (1979), es fácil captar las representaciones sociales más no su concepto.

La representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. Es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación (Moscovici, 1979 pp. 17-18).

Años más tarde el propio autor afirmaba:

Representación social es un conjunto de conceptos, enunciados y explicaciones originados en la vida diaria, en el curso de las comunicaciones interindividuales. En nuestra sociedad se corresponden con los mitos y los sistemas de creencias de las sociedades tradicionales; incluso se podría decir que son la versión contemporánea del sentido común... constructos cognitivos compartidos en la interacción social cotidiana que proveen a los individuos de un entendimiento de sentido común, ligadas con una forma especial de adquirir y comunicar el conocimiento, una forma que crea realidades y sentido común. Un sistema de valores, de nociones y de prácticas relativas a objetos, aspectos o dimensiones del medio social, que permite, no solamente la estabilización del marco de vida de los individuos y de los grupos, sino que constituye también un instrumento de orientación de la percepción de situaciones y de la elaboración de respuestas. (Moscovici, 1981, en Perera, M, 2005, p. 44)

Teniendo en cuenta las ideas de Moscovici, la representación social concierne a un conocimiento de sentido común, que debe ser flexible, y ocupa una posición intermedia entre el concepto que se obtiene del sentido de lo real y la imagen que la persona reelabora para sí. Es considerada además proceso y producto de construcción de la realidad de grupos e individuos en un contexto histórico social determinado.

Una propuesta bien aceptada y fiel a las ideas planteadas por Moscovici la encontramos en las elaboraciones de Denise Jodelet (1984) quien plantea que la noción de representación social concierne a:

a) La manera en que nosotros, sujetos sociales, aprendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medioambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro

entorno próximo o lejano.

b) El conocimiento espontáneo, ingenuo o de sentido común por oposición al pensamiento científico.

c) El conocimiento socialmente elaborado y compartido, constituido a partir de nuestras experiencias y de las informaciones y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social.

d) Conocimiento práctico que participa en la construcción social de una realidad común a un conjunto social e intenta dominar esencialmente ese entorno, comprender y explicar los hechos e ideas de nuestro universo de vida.

e) Son a un mismo tiempo, producto y proceso de una actividad de apropiación de una realidad externa y de elaboración psicológica y social de esa realidad. Son pensamiento constitutivo y constituyente.

En 1986, Jodelet incorpora nuevos elementos a su definición:

Son imágenes condensadas de un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver... formas de conocimiento práctico que forja las evidencias de nuestra realidad consensual. (Jodelet, D., 1986, citado por Perera, M, 1999, p. 9).

En tanto recientemente, ha apuntado:

Las representaciones sociales conciernen al conocimiento de sentido común que se pone a disposición en la experiencia cotidiana; son programas de percepción, construcciones con status de teoría ingenua, que sirven de guía para la acción e instrumento de lectura de la realidad; sistemas de significaciones que permiten interpretar el curso

de los acontecimientos y las relaciones sociales; que expresan la relación que los individuos y los grupos mantienen con el mundo y los otros; que son forjadas en la interacción y el contacto con los discursos que circulan en el espacio público; que están inscritas en el lenguaje y en las prácticas; y que funcionan como un lenguaje en razón de su función simbólica y de los marcos que proporcionan para codificar y categorizar lo compone el universo de la vida. (Jodelet, D., 2000, citado por Perera, M., 2005, p47).

Toda representación social posee los siguientes rasgos (Jodelet, 1986):

- a) siempre es la representación de un objeto,
- b) tiene un carácter de imagen y la propiedad de poder intercambiar lo sensible y la idea, la percepción y el concepto,
- c) tiene un carácter simbólico y significante,
- d) tiene un carácter constructivo,
- e) tiene un carácter autónomo y creativo.

Con respecto a las funciones de las representaciones sociales, estas han sido expuestas por varios autores, destacando el trabajo realizado por Maricela Perera (1999), siendo precisamente dichas funciones las que se presentan a continuación:

- a) Función de conocimiento: Permite comprender y explicar la realidad. Las representaciones permiten a los actores sociales adquirir nuevos conocimientos e integrarlos, de modo asimilable y comprensible para ellos, coherente con sus esquemas cognitivos y valores. Por otro lado, ellas facilitan - y son condición necesaria para- la comunicación. Definen el cuadro de referencias comunes que permiten el intercambio social, la transmisión y difusión del conocimiento.

b) Función identitaria: Las representaciones participan en la definición de la identidad y permiten salvaguardar la especificidad de los grupos. Sitúan además, a los individuos y los grupos en el contexto social, permitiendo la elaboración de una identidad social y personal gratificante, o sea, compatible con el sistema de normas y valores social e históricamente determinados.

c) Función de orientación: Las representaciones guían los comportamientos y las prácticas. Intervienen directamente en la definición de la finalidad de una situación, determinando así a priori, el tipo de relaciones apropiadas para el sujeto. Permiten producir un sistema de anticipaciones y expectativas, constituyendo una acción sobre la realidad. Posibilitan la selección y filtraje de informaciones, la interpretación de la realidad conforme a su representación. Ella define lo que es lícito y tolerable en un contexto social dado.

d) Función justificatoria: Las representaciones permiten justificar un comportamiento o toma de posición, explicar una acción o conducta asumida por los participantes de una situación.

La funcionalidad de las representaciones sociales puede sintetizarse en evaluativas, orientadoras, explicativas y clasificatorias. A esta es necesario añadir otras dos funciones que guardan estrecha interrelación con las mencionadas anteriormente. Dichas funciones son (Pérez, 2007):

a) Función sustitutiva: Las representaciones actúan como imágenes que sustituyen la realidad a la que se refieren, y a su vez participan en la construcción del conocimiento sobre dicha realidad.

b) Función icónico-simbólica: Permite hacer presente un fenómeno, objeto o hecho de la realidad social, a través de las imágenes o símbolos que

sustituyen esa realidad. De tal modo, ellas actúan como una práctica teatral, recreándonos la realidad de modo simbólico.

De modo general, las representaciones sociales constituyen una formación subjetiva, multifacética y polimorfa, donde fenómenos de la cultura, la ideología y la pertenencia socio-estructural dejan su impronta; al mismo tiempo que elementos afectivos, cognitivos, simbólicos y valorativos participan en su configuración.

Actúan como un sistema de referencia que nos permiten dar significado a los hechos. Es decir, constituyen una especie de "anteojos" que nos brindan una manera de ver determinados sucesos o conceptos.

Se construyen y legitiman socialmente, surgen a partir de la experiencia individual, o de los grupos, sirven a intereses y necesidades específicas. Se elaboran a partir de la información con la que cuenta cada persona sobre un fenómeno determinado. Son el resultado de una simple actividad cognitiva del sujeto que la construye en función del contexto, o sea de los estímulos sociales que recibe, y en función de valores, ideologías y creencias de su grupo de pertenencia, ya que el sujeto es un sujeto social. Se construyen como una forma de lenguaje, de discurso, típico de cada sociedad o grupo social.

Las mismas se configuran a partir de un fondo cultural que circula en la sociedad y proporciona las categorías básicas a partir de las cuales se constituyen, es decir provienen de fuentes de determinación que incluyen condiciones económicas, sociales, históricas y el sistema de creencias y valores de una sociedad dada.

Las representaciones sociales no sólo inciden en la visión de la realidad social, sino también en su construcción efectiva.

Inseguridad y percepción de la inseguridad

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 situaciones subjetivas que no tienen nada que ver con la realidad objetiva de la inseguridad.

Fernando Carrión Mena (2007) define a la inseguridad como una de las dimensiones que constituyen la violencia, referida a los hechos de violencia objetiva producidos, o lo que es lo mismo, la falta de seguridad. Por otro lado, se halla la percepción de inseguridad, que hace referencia a la sensación de temor y que tiene que ver con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo generado por la violencia directa o indirecta.

Se trata de un imaginario complejo construido socialmente, que se caracteriza por existir antes que se produzca un hecho de violencia, en la medida en que existe el temor que se produzca un acto violento sin haberlo vivido directamente, pero también después de ocurrido, por el temor que vuelva a suceder o porque el miedo nace de la socialización de un hecho de violencia ocurrido a otra persona (Carrión Mena, 2007).

La inseguridad tiene entonces, una doble realidad: una objetiva, que corresponde los hechos criminales ocurrido en un tiempo y lugar determinado, y una subjetiva, la sensación colectiva de inseguridad, que hace referencia a la percepción que tiene la sociedad de la posibilidad de ser víctima de la delincuencia.

Diversos autores han abordado el concepto de inseguridad. Vertzberger

(1998), distingue tres dimensiones de la inseguridad:

a) Inseguridad Objetiva: Se expresa por un conjunto de indicadores estadísticos sobre la ocurrencia de hechos que pueden ser relacionados de alguna forma con algún tipo de delito contras las personas o contra la propiedad.

b) Inseguridad subjetiva: Nivel de riesgo percibido por la población que puede coincidir o no con el nivel objetivo, pero que es un componente esencial del clima social. Esta dimensión es primordial para cualquier programa dirigido a la prevención, ya que vive como real y por lo tanto tiene consecuencias reales para la vida de la gente.

c) Inseguridad tolerable: es el nivel de riesgo que estamos dispuestos a asumir. Cada cultura tiene representaciones colectivas sobre qué riesgos tomar y en qué medida son admisibles o no.

En la dimensión subjetiva de la inseguridad se hace referencia a la construcción imaginaria que una población hace de su vivencia respecto al estado de seguridad, que compartida como experiencia colectiva, se vive como realidad, con independencia del componente objetivo que la configura.

La sensación de inseguridad y la delincuencia, son asimismo, discursos violentos de la elaboración social de la realidad capaz de provocar movilización social, es decir, producir efectos de realidad. Al producir efectos de realidad, la subjetividad de la población altera su percepción de integridad, libertad y seguridad y produce un sujeto-sujetado al aislamiento, fobia social, pánico (Moreno, 2009).

Actualmente los medios masivos de comunicación implantan una criminalidad vaga e irreal, provocando inquietud o fascinación del público

general y creando la sensación 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 que en otros tiempos había más seguridad.

Es innegable que ocurran delitos, pero muchas veces es la percepción de inseguridad generada por el medio en que vivimos, la que genera esos efectos en la realidad.

Se suman al escenario antes descrito, aquellos que han sufrido algún hecho delictivo y que probablemente 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.

La sensación de inseguridad, de no respeto de los derechos humanos, intervienen en la conformación de percepciones de riesgo y de nuevas subjetividades, que podrían caracterizarse por su atravesamiento por el miedo. Se podría decir que todos somos potencialmente víctimas de la inseguridad. La caída de la idea de futuro, las incertidumbres respecto de las instituciones políticas, de las redes de protección social, generan una identidad basada en la percepción del riesgo, en las vivencias subjetivas del miedo, con la estigmatización del otro como amenazante, generando una subjetividad en alerta constante (Depaoli, 2013).

Cultura ciudadana y eficacia colectiva

Un ciudadano libre y responsable es, ante todo, alguien que actúa con

plena conciencia y libre albedrío sobre la base de sus derechos y deberes. Su responsabilidad supone que tiene un papel que cumplir en la construcción de ciudadanía, en el cumplimiento de las normas, en la creación y consolidación de relaciones sociales basadas en la confianza, en la tolerancia y en el respeto por los demás. Tales tareas no son competencia exclusiva del Estado. Aun en las sociedades más avanzadas, la capacidad del Estado para hacer cumplir las normas es limitada, por consiguiente, el ciudadano tiene una responsabilidad vital que cumplir, no sólo consigo mismo sino con los demás. La corresponsabilidad y la ayuda mutua para que el ciudadano actúe en armonía con la ley, son parte de la definición de cultura ciudadana (Visión Colombia II Centenario: 2019, 2005).

Ruiz Pérez (2007) en su investigación sobre “Eficacia colectiva, cultura ciudadana y victimización: un análisis exploratorio sobre sus relaciones con diversas medidas del miedo al crimen”, define, desde una perspectiva psicosocial, a la cultura ciudadana como un tipo de dinámica comunitaria en la cual se destaca el cumplimiento voluntario de las normas del espacio público de cara al bien común, una actitud de participación en la actividad política que incide en el barrio, y una actitud de respeto hacia los demás vecinos.

Ruiz (2005) señala tres concepciones en las que esta expresión puede tomarse:

1. Cultura ciudadana como meta: como estado ideal de convivencia a alcanzar en la ciudad,
2. Cultura ciudadana como estrategia política de intervención,
3. Cultura ciudadana como estado actual: como nivel de convivencia y respeto de los ciudadanos entre sí.

La cultura ciudadana se entiende como un trasfondo de sentido que regula los comportamientos de los ciudadanos, en la medida que establece las reglas mínimas comunes que hacen posible las relaciones entre ellos y con su entorno, así como las formas de producción, circulación, reconocimiento, apropiación y recepción de ese universo de sentido (Franky, 1997).

En base a lo expuesto se podría incluir dentro del concepto de cultura ciudadana, al conjunto de costumbres, reglas, acciones y actitudes, compartidas por los miembros de una sociedad, que generan pertenencia a la misma y conducen de este modo al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos, tanto por parte de sus habitantes como del Estado mismo, a fin de alcanzar el bienestar de la sociedad en su conjunto.

En estrecha relación con este concepto se encuentra la eficacia colectiva. El término fue propuesto por Bandura (1986) como correlato conceptual a nivel grupal de la autoeficacia personal, para referirse a “los juicios de los individuos acerca de la capacidad del grupo para tomar decisiones, buscar apoyos y recursos, desarrollar estrategias de acción apropiadas y superar los fracasos y represalias” (p. 449). En pocas palabras, la eficacia colectiva se refiere a los juicios que los individuos hacen acerca del nivel de competencia de un grupo.

En la Teoría Cognitivo Social (Bandura, 1986) se propone que la eficacia colectiva percibida influye en lo que las personas deciden hacer como grupo, en el esfuerzo que pondrán en las actividades colectivas elegidas y la persistencia ante los fracasos de la acción colectiva. “Son las creencias del grupo en el conjunto de capacidades para organizar y ejecutar las líneas de actuación requeridas para producir los logros propuestos” (Bandura, 1997). Por tanto, la

eficacia colectiva, al ser una opinión compartida que implica cierto grado de consenso entre los miembros de un grupo, va a estar condicionada por una serie de factores que van a influir de forma relevante en la percepción adquirida por los mismos.

A partir de allí, diversas son las definiciones e investigaciones que han surgido en torno al concepto. Una de ellas es la propuesta por Sampson (2003), quien la define como la confianza y las expectativas positivas entre los vecinos de un sector, de cara a intervenir por el bien común, cuidando de la presencia de extraños, de niños en la calle en horas de escuela, del mantenimiento de servicios clave para el barrio como hospitales y parques, etc. La eficacia colectiva implica una actitud de vigilancia de los residentes de un sector (Roman y Chandin, 2008), presencia de mecanismos adecuados para manejo de conflictos grupales, cuidado del medio ambiente a la par que atender a las necesidades de la población, capacidad de trabajar en equipo y actitud de autonomía para mejorar los servicios sociales de la comunidad (Carroll, Rosson y Zhou, 2005, en Cuevas y Sandaña, 2007).

La eficacia colectiva implica la cohesión social y la organización de los integrantes de una comunidad para obtener cierto nivel de logro en su vivir cotidiano.

Se plantea como necesario potenciar la cultura ciudadana y la eficacia colectiva, para lograr el fortalecimiento de la sociedad, frente a la dinámicas de crimen e inseguridad existentes (Wlasic, LLarull y Berger, 2013).

Miedo al delito: difuso y concreto

La Real Academia Española (2012) define al miedo como “la perturbación

angustiosa del ánimo por un riesgo o daño real o imaginario. Recelo o aprensión que uno tiene que le suceda una cosa contraria a lo que desea”.

El miedo implica una dimensión objetiva, en cuanto a la posibilidad real de ser victimizado y una dimensión subjetiva, que refiere a la construcción del miedo como una resultante del desenvolvimiento de la comunicación en torno a la delincuencia, a través de la conversación cotidiana y de los medios. La narración de historias por cualquiera de estas dos vías, posibilita que los receptores se identifiquen con las víctimas y se proyecten como posibles blancos de la delincuencia, lo que desencadena el miedo (Romero Salazar, Molina Añez y Del Nogal 2006).

El miedo al delito constituye un área de interés en el campo de la criminología, y un tema específico dentro de las políticas criminales, por sus posibles incidencias en los hábitos de auto-protección de la ciudadanía (Niño, Lugo, Rozo y Peña, 1998; Peña, 2005), en la salud pública, o en la amenaza que niveles altos de temor al crimen conllevan para la confianza de la gente en los regímenes políticos democráticos (Dammert y Malone, 2006).

Desde los inicios de la década de 1970, se ha convertido en un tema de gran debate académico (Gabriel y Greve, 2003) que ha interesado a las ciencias sociales en general, particularmente a la Criminología. Especialmente en el mundo anglosajón, este interés ha dado lugar a una larga tradición en su estudio que busca ya no solo describir el problema, sino también conocer sus causas, los procesos que intervienen en su formación y los grupos de población que tienen más tendencia a desarrollarlo.

Warr (2006), en el contexto estadounidense, ha señalado que a pesar de décadas de investigación y debate, los investigadores aún tienen que

consolidar una definición de miedo al delito, debido a que uno de los principales problemas que se producen, es que es común confundir el objeto del miedo con sus causas (Varela, 2005), siendo éstas las que han ido dando contenido a su conceptualización y a su definición operacional.

En el campo británico, el “miedo al delito” (fear of crime), suele ser utilizado como una respuesta emocional de nerviosismo o ansiedad ante el delito o símbolos que la persona asocia con el delito (Ferraro, 1995).

El miedo al delito aparece entonces, desde esta perspectiva, 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 (miedo concreto) y el miedo al delito en abstracto (miedo difuso). Es así como, mientras que en el primer caso se hace referencia a ofensas particulares, el segundo, 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 el miedo al delito en abstracto no coinciden necesariamente, siendo 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.

El miedo difuso es percibido como una amenaza lejana y general, como una preocupación por el fenómeno delictivo como peligro social y que, como tal, puede tener incidencias directas sobre la vida. En definitiva, se trata de la percepción de la delincuencia como un problema comunitario.

El miedo concreto, en cambio, es mucho más preciso, se trata del temor fundamentado o no, con un componente objetivo determinado (Delgado Aguado, 2006).

Desde una perspectiva psicosocial, el miedo al delito es definido como un sentimiento de ansiedad y peligro ante la posibilidad de ser víctima de un delito (Berenguer, Garrido y Montoro, 1990). Tal definición permite identificar los dos elementos del miedo al delito recientemente identificados: de un lado la emoción de miedo, miedo difuso o emocional y de otro, la posibilidad percibida de victimización, miedo concreto o cognitivo (Kerner, 1978; Keane, 1992; Keane, 1995. Kury y Ferdinand, 1999). Por otra parte se puede diferenciar entre el miedo a la delincuencia en general o a ser víctima de cualquier delito (Villareal y Silva, 2006), del temor o la probabilidad percibida a ser víctima de delitos concretos.

Las fuentes del miedo al delito son: a) la percepción de un importante incremento de la criminalidad violenta, b) la poca credibilidad respecto del sistema de justicia criminal, c) la propia experiencia personal y la vivida por personas cercanas y d) la difusión exagerada de las noticias criminales por parte de los medios de comunicación (Rico y Sala, 1988).

El miedo al delito alude también a la llamada “sensación de inseguridad”. La misma no solo se propaga socialmente con el incremento de la frecuencia de los delitos, sino que hay otros factores asociados a ello. Por ejemplo la acción de los medios de comunicación o los niveles de confianza que genera el Estado encargado de controlar la actividad delictiva y de proponer políticas que la prevengan, como la policía, el sistema judicial y los organismos de gobierno.

El profesor español Francesc Barata (1996) se refiere a la problemática como el “espectáculo del delito” que ha irrumpido fuertemente en los medios. Noticias sobre robos, muertes violentas, apelan a la emotividad de los destinatarios, exaltando el dramatismo, la angustia y principalmente el miedo.

Noticias que acrecientan los fantasmas y miedos.

Ahora bien, entre los diversos medios de comunicación, juega un rol fundamental la televisión, presentando una diferencia sustancial con otros medios.

En relación con lo antedicho resulta pertinente enunciar una de las tesis centrales de la teoría del cultivo de Gerbner (Oliver, 2005), según la cual cuanto mayor es la exposición a contenidos de violencia, más frecuente es la tendencia a percibir la realidad como amenazante. El efecto de la televisión en la percepción del entorno podría comprenderse si se toma en cuenta que la televisión se ha convertido en el principal medio de información de las personas en las sociedades contemporáneas. La credibilidad de la televisión reside en la verosimilitud de la imagen, la cual sugiere la sensación de estar ahí, en el lugar en que ocurren los eventos. La verosimilitud tiende a volverse equivalente a lo verdadero; la imagen es convincente y suele asumirse no tanto como el relato más confiable sobre el acontecer, sino como el acontecer mismo. Con ello la posibilidad de distinguir entre la realidad real y la mediática se vuelve muy problemática (Gómez, R. Arauco y Visciarelli, 2013).

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 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, se puede vislumbrar cierta vinculación del miedo al delito con inseguridades sociales difusas, que surgen de este nuevo modelo de sociedad en el que la vulnerabilidad es una constante, aspecto de lo social atravesado por precariedades en las relaciones con el trabajo y en las relaciones afectivas (Gómez, R. Arauco y Visciarelli, 2013), “ 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 a través del fenómeno del 'miedo al delito' se manifiestan situaciones de vulnerabilidad ante aquellas seguridades perdidas (Daroqui, 2003)”.

Es este otro aporte para pensar la cuestión, en tanto cumple una función en la sociedad, que utilizaría el miedo al delito para canalizar múltiples temores difusos surgidos de nuestro contexto social. Pero “se sabe que esta salida no puede ser gratuita, no puede darse sin sufrimiento, entonces nos preguntamos qué consecuencias puede tener para los hombres y mujeres de hoy el estado de alerta constante frente a un peligro difuso” (Gómez, R. Arauco y Visciarelli, 2013).

Satisfacción con la policía

Los términos “seguridad”, “miedo al delito”, “sensación de inseguridad”,

nos 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 es una organización pública, especializada y profesional autorizada para usar la fuerza con el fin de restablecer el derecho (Frunhling, 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 es posible identificar diferentes variables para explicar el porqué de su percepción, los estudios tienen como común denominador, el alto porcentaje de visión negativa que las comunidades poseen acerca de dicha institución.

Entre las investigaciones halladas referentes a la temática cabe mencionar la de José Ignacio Ruiz (2007) titulada “Procesos sociales relacionados con el miedo al crimen, la satisfacción con la policía y la victimización: el caso de la cultura ciudadana”, en donde analiza las relaciones entre el miedo al crimen, la satisfacción con la policía, la 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 Escala de satisfacción con la policía. Allí, los encuestados percibieron de manera crítica a la fuerza policial en relación a su interés por ayudar y la honestidad y amabilidad de sus agentes.

De las correlaciones establecidas, las variables que conducen a posiciones más críticas acerca de la eficacia, honestidad y rapidez de la policía son:

- a) Mayor percepción de ausencia de libertades políticas.
- b) Ausencia de experiencias positivas con la policía.
- c) Menor percepción de cultura ciudadana.
- d) Mayor impacto personal de delitos.
- e) Mayor locus de control político.

Finalmente concluye que “la cultura ciudadana puede ser considerada variable tanto dependiente como predictora de la satisfacción con la policía” (Ruiz, 2007).

En el ámbito nacional es de destacar el trabajo realizado por Montero y Sozzo (2008) 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, la cual 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, ciudad de Santa Fe. 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.

De los resultados extraídos se observa una tendencia de la población a percibir negativamente a la policía:

- a) Tres de cada diez ciudadanos resultan insatisfechos con el accionar policial, sobre todo en aquellas zonas donde se observan indicadores socioeconómicos menos favorables.

b) Los motivos que se denuncian son el exceso de la fuerza bruta utilizada por los agentes y su ineficacia.

c) Dos de cada diez ciudadanos percibieron que los policías no actuaron de acuerdo a la legalidad.

d) 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.

e) Siete de cada diez personas conservan una visión negativa del servicio policial.

Luego de detallar 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 (2008), 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 significativas.

Los autores exponen que 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, esta empeora su desempeño, y auspicia una desconfianza aún mayor. Los ciudadanos evalúan a sus policías deficientemente y tal deficiencia explica en gran medida la aversión a confiar en ella (Bergman y Flom, 2008).

Finalmente, Bergman y Flom concluyen que el hecho de haber sido víctima de un delito ejerce una influencia negativa en la opinión que se tiene de la policía. Establecen ciertas variables que afectan la confianza en la misma, que no dependen de esta institución, como ser la clase social, el género y la victimización previa. Sin embargo, hay otras como el desempeño de sus agentes, que son determinantes para fomentar la confianza de la comunidad.

Victimización

El concepto de victimización se hace presente a partir de la idea de víctima y victimario.

Una víctima es aquella persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial, a través del comportamiento del individuo- delinciente que transgrede las leyes de su sociedad y cultura (Marchiori, 1998).

Es aquella persona que experimenta una agresión (física o psicológica) que afecta su cuerpo y su mente, y vulnera sus derechos y su vida cotidiana, por parte de otra persona o entidad. Del lado opuesto, el victimario es aquel que ejerce, por medios violentos y perversos, una agresión y somete, fuera de los códigos éticos y normativos, a una persona (Guerrero Tapia, 2013).

En la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder, la Asamblea General de las Naciones Unidas, en 1985, define a la víctima del siguiente modo:

Se entenderán por víctimas las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas y mentales o sufrimiento emocional, pérdida financiera, o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales como consecuencia de

acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los estados miembros, incluido el abuso de poder. Se incluirá a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización (Herrera Molina, 2011).

La conmoción que desencadena el delito llega a tener, generalmente, consecuencias de tal gravedad que modifican y transforman la vida de la víctima y de su familia, y en numerosos casos, de manera irreversible.

Llarull (2013) diferencia entre víctimas directas e indirectas. En relación al primer grupo, víctimas directas, lo que genera habitualmente daño psicológico suele ser la amenaza a la propia vida, una lesión física grave y la percepción del daño como intencionado. El daño psicológico generado suele ser mayor si las consecuencias del hecho delictivo son múltiples, como ocurre, por ejemplo, en el caso de un secuestro finalizado con el pago de un cuantioso rescate por parte de la familia de la víctima.

Con respecto a las víctimas indirectas, se trata de un efecto onda y un efecto contagio. La onda expansiva de un suceso traumático actúa en círculos concéntricos. En el primer círculo se encuentran las víctimas directas. El segundo círculo está constituido por los familiares, que tienen que afrontar el dolor de sus seres queridos y readaptarse a la nueva situación. Y puede haber un tercer círculo, correspondiente a los compañeros de trabajo, a los vecinos, o, en general, a los miembros de una comunidad, que pueden quedar afectados por el temor y la indefensión ante acontecimientos futuros.

El efecto contagio está relacionado con la convivencia con la víctima. Un contacto cercano y prolongado con una persona que ha sufrido un trauma grave

puede actuar como un estresor crónico en el familiar, hasta el punto de ser responsable de un deterioro físico y psíquico. La afectación de las personas que están en estrecho contacto con la víctima y que pueden experimentar trastornos emocionales y ser víctimas secundarias del trauma se denomina traumatización secundaria (Llarull, 2013).

Tres tipos de victimización (Gargallo, s.f.):

a) Victimización primaria: Es aquella derivada directamente del hecho violento sobre una persona determinada. La víctima sujeto pasivo de un delito, tiene una experiencia personal que le acarrea consecuencias físicas, psicológicas, de índole económico y relacionadas con su entorno social. Ante esta experiencia individual, la sociedad llega a sentir compasión por ella y no es solidaria.

b) Victimización secundaria: Se refiere a todas las agresiones psíquicas que la víctima recibe en su relación con los profesionales de los servicios sanitarios, policiales y judiciales.

Las víctimas tienen una nueva experiencia que puede llegar a ser más cruel que la victimización primaria, cuando las instituciones que deberían protegerla no la comprenden, no la escuchan, le hacen perder el tiempo, el dinero, e incluso pueden sentirse acusadas.

c) Victimización terciaria: Victimización del delincuente, por la situación y circunstancias que le llevaron a cometer el delito, su periodo de condena y su posterior reinserción. Ocurre en un tercer tiempo, en el periodo de resolución, cuando ha terminado el proceso legal y la víctima debe afrontar y asimilar las consecuencias emocionales del delito y del proceso legal.

La victimización es un fenómeno de tipo psicológico que tiene que ver con

el valor de persistencia en el recuerdo, asociados al fenómeno de la memoria. El índice de victimización expresado en porcentajes, nos revela la proporción de personas que han sido víctimas de un delito durante un periodo de tiempo determinado.

Diferencia conceptual entre comerciantes y empleados

Comerciante es un término que proviene del latín, y alude a la persona que comercia, es decir, que se dedica a negociar comprando y vendiendo mercaderías. Se utiliza para nombrar a quien es propietario de un comercio o a quien se desempeña laboralmente en el mismo. Por definición, son comerciantes quienes ejercen profesionalmente en nombre propio y con fines de lucro actos de comercio (Goldschmidt, 2009).

El derecho mercantil, es aquella rama del derecho que regula a los comerciantes y a los que define como aquellas personas que, teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de él una ocupación ordinaria (El comerciante, s.f.).

Un comerciante es quien realiza actos de comercio de forma habitual (Rodríguez, López y Bado, s.f.).

En tanto empleador, se podría decir que el comerciante es aquel que provee un puesto de trabajo a una persona física para que preste un servicio personal bajo su dependencia, a cambio del pago de una remuneración o salario.

Del lado opuesto se encuentra el trabajador o empleado. Bailón (2004) define al trabajador, como aquel que con la edad legal mínima, presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

Estos servicios pueden ser prestados dentro del ámbito de una organización y bajo la dirección de otra persona física o persona jurídica, denominada empresario (si tiene ánimo de lucro) o empleador, normalmente institucional (si no lo tiene); o bien como trabajador independiente o autónomo, cuando éste tiene afán lucrativo, no mantiene relación contractual sino mercantil y realiza personalmente la actividad o el servicio.

Los empleados tienen cierta responsabilidad hacia la empresa y sociedad en general. Por lo tanto además de los requisitos requeridos por el puesto, deben contar también con integridad, compromiso, ética y trabajo en equipo.

Sin embargo, en palabras de Naftali Silberberg (2012,) existe una diferencia fundamental entre un dueño y un empleado: “en general, la función primaria de un empleado es seguir órdenes; él no toma riesgos, y no se espera que amplíe el negocio hacia nuevos horizontes. Un dueño, por otra parte, no responde a nadie. Él tiene solamente una preocupación, y es aumentar las ganancias de su emprendimiento”.

Frente a ello y debido a la amenaza de inseguridad, se podría decir que un empleado teme fundamentalmente por su vida, en tanto el propio dueño del local no solamente siente temor por lo que pudiera llegar a ocurrirle sino que además teme por su economía.

Concepto de pertenencia

Pichón Riviere (1997) en su teoría de los grupos define al grupo como un conjunto de personas ligadas entre sí por constantes de tiempo y espacio, articulados por su mutua representación interna que se plantea explícita e

implícitamente una tarea la cual constituye su finalidad. Agrega que es una situación empírica, no virtual, sino un grupo limitado de personas unidas en un interjuego de representaciones en pos de una tarea en común.

Diferencia en su teoría de los grupos varios vectores grupales (Sotto, 2011) que se desglosan a continuación:

a) Afiliación: identificación de los integrantes con el grupo. Existe un momento en donde los integrantes se sienten más o menos afiliados.

b) Pertenencia: Sentirse pertenecientes, en otras palabras, que cada integrante del grupo tenga una representación de cada uno de los integrantes. Designa una mayor integración al grupo y una capacidad de compromiso con la tarea grupal. Sentirse comprometido con el destino del grupo.

c) Pertinencia: directamente vinculado con la tarea. Pertinencia con respecto al acercamiento que se da hacia la tarea, producir en función de la tarea explícita.

d) Cooperación: niveles de cooperación, es decir, si predomina la cooperación o la competencia.

e) Aprendizaje: los niveles de aprendizaje formal y no formal que atraviesan el grupo.

f) Comunicación: tipo de comunicación entre los integrantes del grupo.

g) Telé: término tomado del psicodrama que tiene que ver con los niveles de afinidad y rechazo que hay entre los integrantes del grupo.

Aquí el término que se desea desarrollar en función de los objetivos propuestos, es el de pertenencia.

Del latín pertinentia, pertenencia es la relación que tiene una cosa con quien tiene derecho a ella. El concepto, por lo tanto, se utiliza para nombrar a

aquello que es propiedad de alguien determinado. A nivel social, la pertenencia es la circunstancia de formar parte de un grupo, una comunidad u otro tipo de conjunto (Real Academia Española, 2012).

El hecho de pertenecer a un grupo, fortalece a cada uno de sus miembros (Pichon Riviere, 1989).

Permite a los integrantes del grupo identificarse entre sí y con la tarea. Este proceso de identificación posee dos niveles de identificación: uno más superficial, la afiliación que implica un primer grado de identificación, acercarse al otro y a la tarea, pero guardando cierta distancia, sin meterse con todo en la tarea; y otro más profundo la pertenencia: segundo momento donde el grado de identificación es más profundo, donde el “yo” puede pasar al “nosotros” (Iñon, 1997).

El sentido de pertenencia podría entenderse como la satisfacción de una persona al sentirse parte integrante de un grupo. El sujeto, de este modo, se sentiría identificado con el resto de los integrantes, a quienes entiende como pares.

Por lo recientemente desarrollado y en estrecha relación con el fenómeno de la representación social de la inseguridad, en la presente investigación surge la siguiente hipótesis: *“Los empleados y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata poseen percepciones distintas respecto a la representación social de la inseguridad”*.

A fin de dar cuenta la misma, me guiare por los siguientes objetivos

generales y particulares:

Analizar la representación social de la inseguridad en empleados de comercio y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata.

a) Describir la percepción que presentan los empleados y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata con respecto a la inseguridad;

b) Determinar si la variable años de antigüedad influye en la representación social de la misma;

c) Describir el miedo al delito en sus dos componentes, difuso y concreto, tal como es percibido por ambos grupos;

d) Describir en la muestra antes descrita, la victimización, cultura ciudadana y la eficacia colectiva;

e) Describir el grado de satisfacción con la policía que presentan los empleados y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata.

4. Metodología

El diseño de la investigación es exploratorio-descriptivo-interpretativo, de tipo transversal.

4.1. Método 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 es desarrollada por José Ignacio Ruiz (2005), y utilizada en la ciudad de Bogotá.

Evalúa el Miedo Difuso al Delito, la Cultura Ciudadana, el Miedo Concreto, la Satisfacción con la policía, la Victimización y la Eficacia colectiva.

4.2. Muestra

A los efectos de la presente investigación, la muestra se ha seleccionado de modo incidental en comercios de distintos puntos de la ciudad de Mar del Plata. De ese modo se aplicó el instrumento a comerciantes y empleados de comercio (n=100). La muestra estuvo conformada por 50 comerciantes de ambos sexos, que poseían algún tipo de comercio en la ciudad, y 50 empleados de comercio que dedican tareas de atención al público en los mismos.

4.3. Instrumento

La encuesta comienza con la fecha de administración, el número de orden en que será realizada, siguiendo con el consentimiento informado del encuestado. Se registran los datos sociodemográficos de los sujetos: edad,

sexo, nivel de instrucción, ocupación y antigüedad en el puesto, estado civil y nivel económico y social del lugar donde vive, según la manifestación de los encuestados, en un formulario ad-hoc (Anexo).

A continuación se detallan las escalas utilizadas:

Escala de Cultura Ciudadana. Consta de 35 ítems en formato Likert, con cuatro opciones de respuesta (de 1-nunca a 4-siempre) sobre aspectos sobre participación local, afecto por la ciudad, respeto a las normas legales de la ciudad, respeto a los demás ciudadanos, etc. El índice de fiabilidad interna de la escala fue .91 (Ruiz, 2005). De la suma de las respuestas a cada ítem se obtiene un puntaje sumatorio que puede oscilar desde 19 a 76 y donde un mayor puntaje indica una percepción de una mayor cultura ciudadana.

Escala de Miedo Difuso al Delito. Consiste en una lista de seis ítems en formato Likert con cuatro opciones de respuesta, desde 1 (nada) hasta 4 (mucho). Esta escala resulta de la combinación de un grupo de tres ítems sobre miedo difuso de Ruiz (2004), adaptado de los dos ítems de la Encuesta Interaccional de Victimización (Alvazzi del Fratte, 1993) más otro ítem sobre temor dentro del hogar. Los otros tres ítems se refieren al grado de temor respecto al barrio, la localidad y a la ciudad (Peña, 2005). Los coeficientes de fiabilidad interna de ambos grupos de ítems fueron .57 y .73.

Escala de Satisfacción con la Policía. Esta escala consta de ocho ítems con cuatro opciones de respuesta, que van de 1 (nada) a 4 (siempre), y en los que una mayor puntuación indica mayor satisfacción con cada uno de los aspectos evaluados. Esta escala fue construida tomando como base los ítems sobre satisfacción con la policía de las Encuestas Internacionales de Victimización (Alvazzi del Fratte, 1993), completando los tres ítems originales

con otros cinco aspectos que fueron recolectados en un estudio previo (Peña, 2005). El coeficiente de fiabilidad interna de la escala en aquella investigación fue de .81.

Escala de Miedo Concreto (riesgo percibido). Consiste en una lista de 15 delitos, y cada sujeto indica si consideraba poco probable (1), probable (2) o muy probable (3) que le ocurriera cada uno de los delitos en los siguientes seis meses. Se incluían delitos como robo del auto, hurto, secuestro, persecución por desconocidos, desaparición u homicidio. En una investigación, el alfa de Cronbach de la escala fue de .90 (Peña, 2005).

Escala de Victimización. Sobre los mismos delitos anteriores, se preguntaba a la persona si los había sufrido personalmente con anterioridad, o su familia, pareja u otro conocido. Sumando los “sí ocurrió” de cada delito, se podía obtener una puntuación de 0 a 15.

Escala de Eficacia Colectiva. Se encuentra conformada por 17 ítems que indagan sobre la participación de las personas en varios procesos de la ciudad. La escala original es propuesta por Carroll, Rosson y Zhou (2005) y fue adaptado por Cuevas y Sandaña (2007). Sobre cada afirmación se evalúa el nivel de acuerdo o desacuerdo que tiene el encuestado respecto a la misma, considerando cuatro niveles: 1 totalmente en desacuerdo, 2 algo en desacuerdo, 3 algo de acuerdo y 4 en total acuerdo.

La batería de escalas seleccionadas para dicha investigación fueron tomadas sin modificación alguna, del instrumento utilizado por el grupo de investigación Gipjuri. Ellos recibieron el instrumento de su autor, el Dr. José Ignacio Ruiz Pérez, de la Universidad de Colombia, Bogotá, quien desde el 2005 ha trabajado en la adaptación de algunas escalas y en la construcción de

otras, al igual que la puesta a prueba de confiabilidad y validez.

4.4. Recolección de datos

Las encuestas fueron administradas por los integrantes del grupo de investigación Gipjuri, a quienes preste mi colaboración a fin de ser posible la obtención del dato.

Los inconvenientes manifestados por los encuestados, refieren a la extensión del instrumento y ciertas críticas en relación a determinados ítems, que se vinculan básicamente con su contenido.

4.5. Lugar de realización del trabajo

En comercios con atención al público de la ciudad de Mar del Plata.

5. Análisis de datos

A los fines del análisis de las variables miedo difuso, miedo concreto, victimización, cultura ciudadana, eficacia colectiva, satisfacción con la policía y años de antigüedad, medidas en escala intervalar, se optó por realizar, dada la cantidad de respuestas, una reducción pragmática en tres intervalos, a fin de evitar la dispersión de las mismas:

Tabla 1
Miedo difuso

	n	%
Bajo (8-14)	27	27%
Medio (15-22)	44	44%
Alto (23-30)	29	29%
Total	100	100%

El 44% de la población posee un mediano miedo difuso, en tanto el promedio corresponde a un miedo difuso.

Tabla 2
Miedo concreto

	n	%
Bajo (15-25)	73	73%
Medio (26-35)	21	21%
Alto (36-45)	6	6%
Total	100	100%

El 73% de la población posee un bajo miedo concreto, correspondiendo el promedio a un miedo concreto bajo.

Tabla 3
Victimización

	n	%
Bajo (26-30)	93	93%
Medio (21-25)	6	6%
Alto (15-20)	1	1%
Total	100	100%

En relación a la victimización, un 93% de la población posee una victimización baja, correspondiendo dicho valor al promedio de la misma.

Tabla 4
Cultura ciudadana

	n	%
Bajo (21-35)	6	6%
Medio (36-50)	81	81%
Alto (51-65)	13	13%
Total	100	100%

El 81% de la población posee una cultura ciudadana media, correspondiendo dicho valor al promedio de la misma.

Tabla 5
Eficacia colectiva

	n	%
Bajo (21-35)	18	18%
Medio (36-50)	63	63%
Alto (51-64)	19	19%
Total	100	100%

El 63% de la población posee una eficacia colectiva media, correspondiendo dicho valor a una eficacia colectiva moderada.

Tabla 6
Satisfacción con la policía

	n	%
Bajo (8-15)	43	43%
Medio (16-23)	57	57%
Alto (24-32)	0	0%
Total	100	100%

El 57% de la población posee una satisfacción con la policía moderada, correspondiendo dicho valor al promedio de la misma.

Tabla 7
Años de antigüedad

	n	%
0-5 años	11	11%
6-10 años	65	65%
Mayor a 11 años	24	24%
Total	100	100%

En relación a la antigüedad en el puesto, la media se halla entre los 6 y 10 años de antigüedad.

Para poder cumplimentar con los objetivos propuestos, se analizaron las siguientes variables:

Tabla 8
Profesión - Miedo difuso

		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Profesión	E	13	26%	21	42%	16	32%	50	100%
	C	14	28%	23	46%	13	26%	50	100%
	Total	27	27%	44	44%	29	29%	100	100%

Para cada nivel de miedo difuso, se observa que los comerciantes poseen un 4% más de miedo difuso "medio" que los empleados. También puede observarse que se registra un miedo difuso "alto" un 6% mayor en los empleados.

Tabla 9
Profesión - Miedo concreto

		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Profesión	E	36	72%	11	22%	3	6%	50	100%
	C	37	74%	10	20%	3	6%	50	100%
Total		73	73%	21	21%	6	6%	100	100%

En relación al miedo concreto, la mayoría de los empleados y comerciantes, 72% y 74% respectivamente, poseen un “bajo” miedo concreto, de que les ocurra en los siguientes seis meses los delitos que se detallan a continuación: robo, hurto, amenazas, agresión física, extorsión, secuestro, agresión sexual. En referencia al miedo concreto “medio”, los empleados poseen solo un 2% más elevado de miedo concreto que los comerciantes.

Tabla 10
Profesión - Victimización

		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Profesión	E	46	92%	4	8%	0	0%	50	100%
	C	47	94%	2	4%	1	2%	50	100%
Total		93	93%	6	6%	1	1%	100	100%

Los comerciantes poseen un 94% de victimización “baja”, registrándose un 2 % más que los empleados, es decir, que tanto comerciantes como empleados han sufrido personalmente con anterioridad, o su familia, pareja u otro conocido alguno de los siguientes delitos: robo, hurto, amenazas, agresión física, extorsión, secuestro, agresión sexual.

Tabla 11
Profesión - Cultura ciudadana

		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Profesión	E	4	8%	39	78%	7	14%	50	100%
	C	2	4%	42	84%	6	12%	50	100%
Total		6	6%	81	81%	13	13%	100	100%

La mayoría de los comerciantes y empleados, 84% y 78% respectivamente, registran una percepción de cultura ciudadana “media”, es decir, que poseen una percepción “media” sobre aquellos aspectos relacionados con la participación local, afecto por la ciudad, respeto a las normas legales de la misma, respeto a los demás ciudadanos, etc. Los comerciantes presentan un 6% más elevada la cultura ciudadana “media” que los empleados.

Tabla 12
Profesión - Eficacia colectiva

		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Profesión	E	10	20%	31	62%	9	18%	50	100%
	C	8	16%	32	64%	10	20%	50	100%
Total		18	18%	63	63%	19	19%	100	100%

La mayoría de los empleados y comerciantes, 62% y 64% respectivamente, poseen una percepción “media”, es decir, que se hallan “algo de acuerdo” con respecto a la participación de las personas en varios procesos de la ciudad. La diferencia entre ambos resulta un 2% más elevado de eficacia colectiva “media” en los comerciantes.

Tabla 12
Profesión - Satisfacción con la policía

		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Profesión	E	21	42%	29	58%	0	0%	50	100%
	C	22	44%	28	56%	0	0%	50	100%
Total		43	43%	57	57%	0	0%	100	100%

Con respecto a la satisfacción con la policía, los empleados poseen un 2% más elevada la satisfacción con la policía “media” que los comerciantes. También puede observarse que ni comerciantes ni empleados poseen un alto grado de satisfacción con la policía.

5- Conclusiones

Los resultados aquí presentados surgen de la realización de la encuesta a una población de 100 personas, compuesta por 50 comerciantes y 50 empleados de la ciudad de Mar del Plata, cuyas edades oscilan entre los 17 y 60 años de edad.

Las respuestas a las encuestas permitirían inferir que la percepción de la inseguridad en ambos grupos no estaría vinculada a la percepción a ser víctima directa de delitos, sino más bien estaría relacionada a las representaciones sociales que tanto comerciantes como empleados construyen sobre la inseguridad. De este modo, la representación social que cada grupo atribuye a la misma, influiría en las percepciones vivenciadas.

Con respecto a la variable años de antigüedad, dada la complejidad de la misma y las características del instrumento utilizado en esta investigación, los resultados obtenidos no resultan suficientes para responder al objetivo propuesto.

En referencia al miedo al delito, podría inferirse que tanto empleados como comerciantes poseen un “bajo” miedo concreto, es decir, consideran “poco” probable que les ocurra en los siguientes seis meses, los delitos que se detallan a continuación: robo, hurto, amenazas, agresión física, extorsión, secuestro, agresión sexual. En referencia al miedo difuso, es decir su percepción del miedo respecto al barrio, la localidad y la ciudad como un problema comunitario, se podría inferir que tanto empleados como comerciantes tienen un miedo difuso “medio”.

En el caso de la victimización, donde se preguntaba a los encuestados si habían sufrido los delitos que se mencionaron con anterioridad, los resultados

obtenidos en ambos grupos indicarían una victimización “baja”.

En relación a la cultura ciudadana y la eficacia colectiva, conceptos que se hallan entrelazados entre sí, los encuestados resultaron poseer una cultura ciudadana “media”, entendiendo como tal esa búsqueda del cumplimiento voluntario de los acuerdos y normas, manteniendo una fluida comunicación entre los habitantes.

Con respecto a la eficacia colectiva, empleados y comerciantes, poseen una percepción “media”, es decir, que se hallarían “algo de acuerdo” con respecto a la participación de las personas en varios procesos de la ciudad.

Se registra un grado de satisfacción “media” con la policía. Ninguno de los grupos encuestados se hallaría totalmente satisfecho con la misma.

Finalmente puede concluirse que los empleados y comerciantes de la ciudad de Mar del Plata, poseen percepciones distintas respecto a la representación social de la inseguridad, siendo interesante investigar en futuros estudios la tendencia existente de los medios de comunicación de mostrar constantemente la realidad como amenazante ante las dinámicas del crimen y la inseguridad.

6- Anexo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA



Encuesta sobre Cultura Ciudadana y Democracia

Día Mes Año Número

Esta encuesta, tiene como objetivo conocer la opinión de los jóvenes respecto a varios aspectos de la Cultura Ciudadana, la Democracia y la Comunidad. Si usted accede a participar en este estudio, le solicitamos unos minutos de su tiempo para responder la encuesta. Su participación es estrictamente voluntaria, y sus respuestas tienen carácter confidencial y anónimo, los datos serán analizados en grupo y solamente para fines académicos. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado (a) de lo que arriba se describe

Firma del Participante

1. Marque con una "X" con que frecuencia ocurren las siguientes situaciones en el lugar donde usted vive

Las siguientes preguntas se refieren al lugar donde usted vive	Nunca	A Veces	A Menudo	Siempre
1. Se actúa con solidaridad y colaboración entre los conciudadanos	1	2	3	4
2. En general, se respetan las normas básicas de la convivencia ciudadana	1	2	3	4
3. La gente actúa con lealtad con la ciudad	1	2	3	4
4. Hay respeto por los demás ciudadanos	1	2	3	4
5. La ciudad es cuidada por sus habitantes	1	2	3	4
6. La gente actúa con responsabilidad por su ciudad.	1	2	3	4
7. La gente quiere la ciudad	1	2	3	4
8. Los ciudadanos se preocupan por el bienestar de los demás	1	2	3	4
9. Este lugar es valorado por sus habitantes	1	2	3	4
10. Existe un sentimiento de unión entre los que viven aquí.	1	2	3	4
11. Los ciudadanos están comprometidos con el lugar en el que viven.	1	2	3	4
12. Se participa en los proyectos y actividades relacionados con el desarrollo de la ciudad.	1	2	3	4
13. Los habitantes se sienten identificados con la ciudad.	1	2	3	4
14. La gente siente afecto por la ciudad.	1	2	3	4
15. los ciudadanos muestran tolerancia entre si	1	2	3	4
16. La gente cumple con agrado sus responsabilidades y deberes como ciudadanos	1	2	3	4
17. la gente respeta la ley porque cree que es lo mejor para todos.	1	2	3	4
18. Las personas respetan las normas ciudadanas porque las valoran y existen en beneficio de todos	1	2	3	4
19. La gente es capaz de respetar la ciudad y a los conciudadanos sin necesidad de un policía detrás.	1	2	3	4

2. Indique de 1 a 5 con que frecuencia, en su opinión, ocurren las siguientes situaciones en su país.

Situación	Nunca	1	2	3	4	Siempre
Respeto de los Derechos Humanos	1	2	3	4	5	
Delincuencia común (robos, hurtos)	1	2	3	4	5	
Viviendas Dignas	1	2	3	4	5	
Desigualdad social	1	2	3	4	5	
Consumo de drogas	1	2	3	4	5	
Desarrollo, modernización	1	2	3	4	5	
Hambre, falta de alimentos	1	2	3	4	5	
Riqueza cultural, artística	1	2	3	4	5	
Tráfico de drogas	1	2	3	4	5	
Libertad para expresarse	1	2	3	4	5	
Enfermedades, falta de medicinas	1	2	3	4	5	
Gente trabajadora, con deseos de superarse	1	2	3	4	5	
Terrorismo, grupos armados	1	2	3	4	5	
Diversidad de fauna y flora	1	2	3	4	5	
Falta de trabajo, desempleo	1	2	3	4	5	
Inmoralidad	1	2	3	4	5	
Miseria, pobreza, subdesarrollo	1	2	3	4	5	
Participación en la vida política	1	2	3	4	5	
Codicia, corrupción	1	2	3	4	5	
Discriminación, racismo	1	2	3	4	5	
Falta de educación, analfabetismo	1	2	3	4	5	
Distancia entre instituciones y sociedad	1	2	3	4	5	
Democracia	1	2	3	4	5	

Por favor, continúe a la vuelta



10. Por favor, a continuación, indique si las siguientes situaciones ocurren en su comunidad

En mi municipio, la comunidad	Total desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo en acuerdo	Total acuerdo
Se siente orgullosa de la cultura en la que vive: danzas, música, canciones, arte.	1	2	3	4
Valora mucho su historia e identidad de grupo	1	2	3	4
Se sabe tomar con buen humor los problemas de cada día	1	2	3	4
Confía en sus capacidades como comunidad para resolver sus dificultades	1	2	3	4
Está contenta de vivir en su comunidad	1	2	3	4
Tiene creatividad para avanzar en medio del caos y las dificultades	1	2	3	4
Sabe reírse de sus dificultades y eso ayuda a superarlas	1	2	3	4
Actúa por el bien colectivo, no por el beneficio de unos pocos	1	2	3	4
Prefiere lo extranjero a lo propio	1	2	3	4
Confía en el trabajo honesto del equipo de gobierno del municipio	1	2	3	4
Se toma demasiado en serio símbolos como la bandera y el himno	1	2	3	4
Piensa como resolver los problemas entre todos en vez de esperar que los resuelvan desde afuera	1	2	3	4
Está orgullosa del clima, Paisajes y riquezas naturales del lugar.	1	2	3	4
Sabe buscar alternativas legítimas para superar sus problemas	1	2	3	4
Sabe reconocer que puede mejorar, en lugar de culpar a otros de los problemas	1	2	3	4
Reconoce que del exterior se aportan saberes que ayudan a progresar	1	2	3	4

11. Acerca de sus preferencias laborales, a usted le gustaría: (elijá una opción):

a. Trabajar y vivir donde vive actualmente	SI	NO	
b. Trabajar y vivir en otro lugar de la Argentina	SI	NO	¿Cuál?
c. Trabajar y vivir en otro país. ¿Cuál?	SI	NO	¿Cuál?

12. Para finalizar, responda por favor las siguientes preguntas de información general

Ciudad donde usted vive _____

Edad Sexo: Masculino Femenino

Nivel de Instrucción

Primario	Incompl. <input type="checkbox"/>	Secundario	Incompl. <input type="checkbox"/>	Terciario	Incompl. <input type="checkbox"/>	Universitario	Incompl. <input type="checkbox"/>
	Compl. <input type="checkbox"/>		Compl. <input type="checkbox"/>		Compl. <input type="checkbox"/>		Compl. <input type="checkbox"/>

Ocupación _____ Antigüedad (en años) _____

Estado civil: Soltero En pareja Casado Divorciado Viudo NES del lugar donde vive (Nivel económico social) Bajo Medio/Bajo Medio Medio/Alto Alto

Muchas Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA



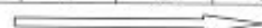
- 8.** A continuación se presentan varias preguntas sobre la participación de la gente en los procesos de la ciudad. Por favor, responda las siguientes preguntas, indicando el grado de acuerdo que usted tiene con cada una de las siguientes afirmaciones.

	Total desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	Total acuerdo
Nuestra comunidad puede elaborar leyes justas, a pesar de los conflictos en el país	1	2	3	4
Estoy seguro que nuestra comunidad es capaz de crear recursos adecuados para desarrollar nuevos empleos a pesar de los cambios en la economía	1	2	3	4
Nuestra comunidad puede presentar a la ciudad de varias maneras que incrementan el turismo, conservando la identidad de la misma	1	2	3	4
A pesar de los problemas ocasionales con la economía, apoyamos económicamente a las personas más desfavorecidas de nuestra comunidad	1	2	3	4
Aquí, se logra resolver las crisis de la comunidad, sin efectos negativos posteriores	1	2	3	4
Estoy convencido que podemos mejorar la calidad de vida en la comunidad, aún cuando los recursos son limitados o llegan a ser escasos	1	2	3	4
Nosotros podemos mejorar muchos aspectos de las calles en la ciudad a pesar de las dificultades que algunos ponen	1	2	3	4
Pese al crecimiento de la población, nuestra comunidad puede preservar las zonas verdes de la ciudad	1	2	3	4
La gente cuida que el aire y el agua en la ciudad permanezcan limpios a pesar del desarrollo comercial	1	2	3	4
Nuestra comunidad coopera frente a las dificultades para mejorar la calidad de los beneficios de la comunidad	1	2	3	4
A pesar del trabajo y las obligaciones familiares, la gente se compromete en objetivos de la comunidad	1	2	3	4
Como comunidad, nosotros podemos manejar las equivocaciones y contratiempos sin desanimarnos	1	2	3	4
Estoy seguro que estamos unidos en la visión de ciudad que presentamos a las personas no residentes en ella	1	2	3	4
Las personas de nuestra comunidad pueden continuar trabajando juntas, aún cuando esto requiera una gran cantidad de esfuerzo	1	2	3	4
Nuestra comunidad puede mejorar mucho la calidad de la educación en la ciudad, sin la ayuda de las entidades gubernamentales.	1	2	3	4
Nosotros somos capaces de mejorar mucho la calidad y el acceso a los servicios para personas con discapacidad.	1	2	3	4
Nuestra comunidad puede mejorar mucho los servicios para las personas de la tercera edad en la ciudad, por sí misma	1	2	3	4

- 9.** Las siguientes preguntas son sobre un tema del cual se escucha hablar con frecuencia: la democracia. Por favor, indique cual es su grado de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones sobre la democracia.

La democracia	Total Desacuerdo	Algo en Desacuerdo	Algo en Acuerdo	Total Acuerdo
Es un sistema de elección de los cargos de un gobierno mediante el voto	1	2	3	4
Un conjunto de derechos y deberes que se traducen en leyes derivadas de la constitución	1	2	3	4
Un sistema de valores para organizar el futuro de la sociedad	1	2	3	4
Es una forma de pensamiento	1	2	3	4
Una manera de que las mayorías alcancen el poder político	1	2	3	4
Una forma de lograr el consenso para que la sociedad tenga un presidente o líder	1	2	3	4
Es tener esperanza en los resultados de los esfuerzos políticos	1	2	3	4
Una manera de proporcionar armonía, bienestar y tranquilidad a la sociedad	1	2	3	4
Garantizar la autonomía y la unidad en el desarrollo de la sociedad	1	2	3	4
Está afectada gravemente por la corrupción	1	2	3	4
Es cooperar desde el diálogo, la solidaridad, la honestidad y la tolerancia, para lograr oportunidades de desarrollo	1	2	3	4
Se relaciona sobre todo con la igualdad, la justicia y la libertad	1	2	3	4
Es una forma de compromiso sobre la equidad, fundamentado en la confianza, la lealtad y la responsabilidad	1	2	3	4
Es una estrategia para mantener la desigualdad, la injusticia y la pobreza	1	2	3	4
La forma en que se pueden llevar a cabo cambios y decisiones, de una forma organizada	1	2	3	4
Realmente no existe, es una mentira y una utopía	1	2	3	4
Es, ante todo, un mecanismo de derechos y deberes para tener representación en el congreso	1	2	3	4
Es tener libertad de expresión y ser comprendido por los que piensan diferente	1	2	3	4
Es un sistema de control de la economía de una nación	1	2	3	4
Permite la expresión de la diversidad de la ciudadanía al participar en la elección de autoridades	1	2	3	4

Por favor, continúe a la vuelta



3. Por favor, marque con una "X" como califica usted el estado actual de su país, según las situaciones

A continuación, evalúe el estado actual de su país:	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
- La situación económica de su país es	1	2	3	4	5
- El clima afectivo en su país es...	1	2	3	4	5

4. Marque con una "X" como califica usted el clima social que siente la gente en este territorio.

En este lugar, el clima social que siente la gente es	Nada	Algo	Medio	Mucho	Totalmente
1. De esperanza, esperanzado...	1	2	3	4	5
2. Solidario, de ayuda mutua	1	2	3	4	5
3. Confianza en las instituciones	1	2	3	4	5
4. Miedo, evitación, preocupación	1	2	3	4	5
5. Enojo, hostilidad, agresividad entre la gente.	1	2	3	4	5
6. Tristeza, pasividad, bajo estado de ánimo	1	2	3	4	5
7. Alegría, confianza, contento	1	2	3	4	5
8. Tranquilidad.	1	2	3	4	5
9. Inseguridad	1	2	3	4	5
10. Soledad	1	2	3	4	5

5. Por favor, marque con una "X" según su grado de percepción de cada situación presentada.

Por favor, responda a las siguientes preguntas:	Nada	Algo	Bastante	Mucho
¿En que grado usted siente temor para andar por su área de residencia al anochecer?	1	2	3	4
¿En que grado usted siente miedo de ser víctima de alguna forma de delito?	1	2	3	4
¿En que grado usted siente miedo de ser víctima de alguna forma de delito dentro de su vivienda?	1	2	3	4
El grado de temor que me genera este barrio es....	1	2	3	4
El grado de temor que me provoca la localidad es.....	1	2	3	4
El grado de temor que me genera la ciudad es...	1	2	3	4

6. Por favor marque con una "X" según corresponda, la opción que refleje lo que usted opina.

	Nada	Algo	Bastante	Totalmente
¿En que grado está satisfecho con la eficacia de la policía?	1	2	3	4
¿En que grado está satisfecho con la presencia de la policía en el lugar donde usted reside?	1	2	3	4
¿En que grado la policía cumple con los deberes que se le asignan?	1	2	3	4
¿Es adecuada la velocidad de reacción de la policía cuando se requiere de su presencia inmediata?	1	2	3	4
¿En que grado la policía se preocupa por el bien común?	1	2	3	4
¿En que grado es adecuado el nivel de conocimientos que de su labor poseen los policías?	1	2	3	4
¿En que grado es adecuado el nivel de equipamiento con el cual es dotada la policía?	1	2	3	4
¿En que nivel evalúa la honestidad de la policía	1	2	3	4

7. Marque con una "X" si le han ocurrido alguno de los siguientes delitos en los últimos 6 meses y/o la probabilidad que usted considera de que le pueden ocurrir en los próximos 6 meses

¿Le ha ocurrido?	Delito	Probabilidad de que ocurra		
		Poco probable	probable	Muy probable
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Robo, hurto(calle, vivienda, auto)	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Amenazas	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Agresión física	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Extorsión	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Secuestro	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Agresión sexual	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Lesión por accidente vial	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Llamadas obscenas de desconocidos	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Ser perseguido en la calle	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Acoso en el lugar de trabajo o estudio	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Le han exigido dinero indebido (coima) para hacer un trámite público	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Homicidio de familiar	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Muerte por accidente vial de familiar	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Lesiones por accidente vial a familiar	1	2	3
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Desaparición forzada de un familiar	1	2	3

Per favor, continúe en la página 3

6- Bibliografía

Aguado, J. (2006). Estudios sobre la violencia. Cuadernos de Seguridad y Policía 2. Madrid, España, Ed. Dykinson.

Alvazzi del Frate, Anna, Zvekic, U. & Van Dijk, J.J.M. (1993). Understanding Crime: Experiences of Crime and Crime Control, Rome, UNICRI Publ. N. 49.

Bailón, R. (2004). Legislación Laboral, México D.F., México, Ed. Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Banchs, M.A. (1986). Concepto de representaciones sociales: análisis comparativo. Revista Costarricense de Psicología, 8-9, p. 27-40.

Bandura, A. (1977). La autoeficacia: hacia una teoría unificadora de cambio de comportamiento. Psychological Review, 84, (2), 191-215.

Bandura, A. (1986). Social Foundations of Thought and Action. A Social Cognitive Theory. New Jersey, Prentice Hall. Traducción al español: Pensamiento y Acción. Fundamentos Sociales. Barcelona, Martínez Roca, 1987.

Barata, Francesc (s.f.). Los mass media y el pensamiento criminológico: Barcelona, España. Recuperado de www.ub.edu/penal/libro/barata.rtf.

Berenguer, R.; Garrido, V. & Montoro, L. (1990). El miedo al delito en Valencia: un estudio psicosocial. *Delincuencia/Delinquency*, 2, (2) 169-186.

Bergman, M. y 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. Recuperado de <http://www.cide.mx/publicaciones/status/dts/DTEJ%2033.pdf>

Biblioteca Jurídica Virtual (s.f.): El comerciante. Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM, cap. 5, 81-82.

Carrión Mena, F. (2007). Percepción de inseguridad ciudadana. FLACSO, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Sede Ecuador. Recuperado de http://works.bepress.com/fernando_carrion/243

Castel, R. (2003). La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?, Buenos Aires, Argentina, Ed. Manantial.

Cuevas, M.L. y Sandaña, A.C. (2007). Eficacia colectiva en taxistas. Bogotá: Informe de investigación no publicado.

Dammert, L. y Malone, M. (2003). Fear of crime or fear of life? Public insecurities in Chile. *Bulletin of Latin American Research*, 22 (1), 79-101.

Dammert, L.;Malone, M.F. (2006). Does it take a village? Policing strategies and fear of crime in Latin America. *Latin America Politics & Society*, 48 (4), 27-51.

Daroqui, A. (2003). Las seguridades perdidas. Argumentos. *Revista de crítica social*. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA. Buenos Aires, Argentina.

Depaoli, M. (2013). Factores estructurantes en la percepción de inseguridad en el marco de los derechos humanos y su impacto en la subjetividad. I Jornadas Abiertas de la Cátedra de Psicología Jurídica “Subjetividad, Acto Jurídico y Derechos Humanos”, UNMdP, Mar del Plata, Argentina.

Ferraro, Kenneth F. (1995). *Fear of Crime: Interpreting Victimization Risk*. Albany NY: State University of New York Press.

Franky Menéndez, P. (1997). *Cultura Ciudadana: La experiencia en Santa Fe de Bogotá, 1995- 1997*. Santiago de Chile. Recuperado de Internet <http://dii.uchile.d/docencia/rngpp1EstudiosCaso1CAS037.pdf>246.

Frunhling, H. (1998). “Modernización de la Policía”. Santiago de Chile; Chile . En Internet : <http://cronopio.flacso.cl/fondo/pub/digitalfree/1998/libro/029511.pdf>

Gabriel, U. y Greve, W. (2003). The psychology of fear of crime. Conceptual and Methodological Perspectives. *British Journal of Criminology*, 43 (3), 600-614.

García, I. A., Saavedra, M.I., Paz, M. y Cifre, F. (2009). La representación social de la inseguridad en estudiantes de Psicología. Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XVI Jornadas de Investigación. Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Buenos Aires, Buenos Aires.

Gargallo, P. (s.f). Asistencia a las víctimas de experiencias traumáticas. Victimización primaria, secundaria y terciaria. Instituto Vasco de Criminología.
R e c u p e r a d o d e
http://www.sociedadvascavictimologia.org/images/documentos/Postgrado/4_Victimizaci%C3%B3n_primaria_secundaria_y_terciaria_P._del_Corral.pdf

Goldschmidt, R. (2009). Curso de Derecho Mercantil. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, Fundación Roberto Goldschmidt.

Gómez, F.; Rodríguez Arauco, A. y Visciarelli, G. (2013). Relación entre miedo al delito y medios masivos de comunicación. Acerca de su impacto en los ciudadanos. I Jornadas de Victimología UNLP, La Plata, Argentina.

Guerrero Tapia, A. (2013). Psicología del victimario y de la víctima de la violencia. Seminario Permanente de Cultura y Representaciones Sociales.

UNAM Facultad de Psicología, México.

Herrera Molina, M. (2011). La víctima y los procesos de victimización. Revista Voces contra la Trata de Mujeres. Proyecto Esperanza Adoratrices. Sección Voces de nuestro país. Número 11.

Iñon, C. (1997). Vectores del cono invertido. Disponible en Internet: http://www.academia.edu/8754329/VECTORES_DEL_CONO_INVERTIDO_-_Dr._Enrique_Pich%C3%B3n_Rivi%C3%A8re

Jodelet. D. (1984). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En Moscovici, S. Psicología social II. Barcelona, Ed. Paidós.

Keane, C. (1992). Fear to crime in Canada: an examination of concrete and formless fear of victimization. Canadian Journal of Criminology, 38; (2) 215-224.

Keane, C. (1995). Victimization and fear: assesing the role of offender and offence. Canadian Journal of Criminology, 37; (3) 431-455.

Kerner, H.J. (1978). Fear of crime and attitudes towards crime. Comparative criminological reflections. Annales Internationales de Criminologie, 17, (1 y 2) 83-99.

Kury, H. & Ferdinand, T. (1999). Miedo al delito, tamaño de la población,

salidas a la calle y actitudes hacia la policía. Resultados alemanes. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 2, (3); 209-292.

Lacolla, L. (2005). Representaciones sociales: una manera de entender las ideas de nuestros alumnos. *Revista ieRed: Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa [en línea]*. 1, (3). Disponible en Internet: ISSN 1794-8061.

Llarull, G. (2013). *Victimología*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Psicología. Cátedra de Psicología Jurídica.

Marchiori, H. (1998). *Criminología. La víctima del delito*. México, Ed. Porrúa.

Miguez, D.; Isla, A. (2010). *Entre la inseguridad y el temor: instantáneas de la sociedad actual*, Buenos Aires, Argentina, Ed. Paidós.

Montero, A.; 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

Moscovici, S. (1989). *Psicología Social II*, Barcelona, Ed. Paidós.

Moscivici, S. (1979). El psicoanálisis, su imagen y su público, Buenos Aires, Argentina, Ed. Huemul.

Mora, Martin (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. Disponible en <http://blues.uab.es/athenea/num2/.pdf>

Moreno, C. (2009). La (de) construcción social a través de la inseguridad, UCA . Recuperado de Internet : http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/La_-de-_construccion_social_a_trav-s_de_la_inseguridad.pdf

Naftali, I. (2012). El empleado perfecto. Chabad.org. Recuperado de Internet: http://www.es.chabad.org/library/article_cdo/aid/1321890/jewish/El-empleado-perfecto.htm

Niño, S.; Lugo, N.; Rozo, C.; Vega, L. (1998). Territorios del miedo en Santa Fé de Bogotá: imaginarios de los ciudadanos. Bogotá: TM Editores y Observatorio de Cultura Urbana.

Oliver, Myrna (2005). George Gerbner, 86; Educator Researched the Influence of TV Viewing on Perceptions (subscription access). Los Ángeles Times. Retrieved 8 October 2014.

Peña, J.A. (2005). Miedo al delito en Bogotá: un estudio exploratorio (Trabajo de grado). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Perera, M. (1999). A propósito de las representaciones sociales: apuntes teóricos, trayectoria y actualidad. Informe de investigación. CIPS. La Habana.

Pichon Riviére, E. (1997). El proceso grupal: Del Psicoanálisis a la psicología social (1), Buenos Aires, Ed. Nueva Visión.

Perera, M (2005). Sistematización crítica de la teoría de las Representaciones Sociales (Tesis doctoral). La Habana, Cuba: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas.

Pérez, A.I. (2007). La teoría de las Representaciones Sociales. Centro de Referencia para la Educación de Avanzada (CREA). Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Cuba. Recuperado de Internet: http://www.psicologia-online.com/articulos/2007/representaciones_sociales.shtml

Perez, A.M. y Roca, V. A. (2009). Representaciones sociales de la inseguridad urbanas en niños de Peñalolen: ¿Qué ocurre en contextos donde la distancia geográfica de la segregación disminuye? Departamento de Antropología, Universidad de Chile. Rev. Mad. 20, p.90-109.

Pichon Riviere (1989). Técnica de observación de grupos operativos. UAEM, Cuernavaca. Ilusión grupal N°2. Recuperado de <http://www.psicologiagrupal.cl/>

Real Academia Española (2012). Definición de miedo. En Diccionario de la Lengua Española (22ºed.). Madrid, España. Recuperado de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=dFISsTxA6DXX2P9IEwr8>

Real Academia Española (2012). Definición de pertenencia. En Diccionario de la Lengua Española (22ºed.). Madrid, España. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=pertenencia>

Rico, J.M. y Sala, L. (1988). Inseguridad ciudadana y policía. Madrid, España, Ed. Tecnos,

Rodríguez, N, López, C. y Bado, V. (s/f). Comerciante y auxiliares. Recuperado de <http://www.derechocomercial.edu.uy/ComerDef.htm>.

Roman, C.G. & Chalfin, A. (2008). Fear of Walking Outdoors: A Multilevel Ecologic Analysis of Crime and Disorder. *American Journal of Preventive Medicine*, 34(4), 306-312.

Romero Salazar, A., Molina Añez, I. y Del Nogal, A. (2006). El endurecimiento de la Ciudad: el miedo a la violencia delictiva. Universidad del Zulia: Venezuela. Recuperado de Internet: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30078/Documento_completo.pdf?sequence=1

Ruiz Pérez, J.I. (2004). Un modelo sociocultural del encarcelamiento:

afectividad, factores psicosociales y culturas (Tesis doctoral). Universidad del País Vasco. San Sebastián.

Ruiz, J.I. (2005). Cultura ciudadana: sus dimensiones psicosociales. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, 5 (1), 59-76.

Ruiz, J.I. (2007). Cultura ciudadana, miedo al crimen y victimización: un análisis de sus interrelaciones desde la perspectiva del tejido social. Acta Colombiana de Psicología, 10 (1), 65-74.

Ruiz Pérez, J.I. (2007). Procesos sociales con el miedo al crimen, la satisfacción con la policía y la victimización: el caso de la cultura ciudadana. Bogotá, Colombia. Recuperado de Internet: <http://www.ehu.es/ojs/index.php/inecs/article/view/17/19>

Ruiz, J.I. (2007). Sistemas de información geográfica e indicadores psicosociales: el caso del miedo al delito. IV Congreso Virtual Latinoamericano de Psicología Jurídica y Forense, 30 marzo- 2 de abril.

Ruiz, J.I. (2009). Eficacia colectiva, cultura ciudadana y victimización: un análisis exploratorio sobre sus relaciones con diversas medidas del miedo al crimen. Acta colombiana de Psicología 13 (1), p.103-114.

Sampson, R.J. (2003). The neighborhood context of well-being. *Perspect Biol Med*, 46 (3), 53- 64.

San Martín, C. (2013). La representación social de la seguridad ciudadana en los vecinos de la comuna de Melipilla, Chile. Universidad de Concepción, Chile. *Revista Psicoperspectivas, Individuo y Sociedad*, 12 (1), 72-94.

Sotto, W. (2011). Esquema del cono invertido. Universidad Nacional de Asunción. Facultad de filosofía. Cátedra de Psicología Social.

Umaña, L. (2009). La representación social de la inseguridad en el Salvador de la posguerra: Estudio de casos del AMSS. *Revista Realidad* 120, 389-418.

Uribe Patiño, F.J. (2001). La representación social de la inseguridad. Departamento de Sociología. Área de Psicología Política e Identidades, Unidad Iztapalapa.

Varela, C. (2005). ¿Qué significa estar seguro? De delitos, miedos e inseguridades entre los adultos mayores. *Cuadernos de Antropología Social*, 22, 153-171.

Vertzberger (1998). Risk taking and decision making: Foreign Military Intervention Decisions, Stanford University Press, p. 519.

Villareal, A.; Silva, B.F.A. (2006). Social cohesión, criminal victimization and perceived risk of crime in Brazilian neighborhoods. *Social Forces*, 84 (3), 1725- 1753.

Visión Colombia II Centenario: 2019 (2005). Fomentar la cultura ciudadana. Departamento Nacional de Planeación, Santa Fe, Bogotá. Ed. Planeta. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-95980_archivo_pdf24.pdf

Warr, M. (2006). El miedo al delito en los Estados Unidos: Rutas para la investigación y la formulación de políticas. En R. Barberet y J. Barquín, (Eds.): Justicia Penal Siglo XXI. Una Selección de Criminal Justice 2000, (181-222). Granada: National Institute of Justice.