



UNIVERSIDAD DE CHILE

INSTITUTO DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN

PROGRAMA MAGÍSTER COMUNICACIÓN POLÍTICA

ENCUESTA NACIONAL DE VICTIMIZACIÓN: ACERCAMIENTO Y ENTREGA  
NOTICIOSA

Actividad Formativa Equivalente para optar al Grado de Magister

Integrantes

MARIANA ARELLANO OGAZ

CAROLINA BETANCOURT SAEZ

Profesora Guía : Lorena Antezana, PhD en Información y Comunicación de  
la Universidad Católica de Lovaina.

Santiago, Chile

Agosto 2009

## **I. INICIO**

### 1. Agradecimientos

Queremos agradecer a todos los que nos colaboraron y ayudaron a nuestra investigación, especialmente Emilia, Francisco, Cristián y Lorena.

## 1.2 Tabla de contenido

### I. INICIO

1. Agradecimientos	2
1.2 Tabla de contenido	3
1.3 Índice de gráficos	7
1.4 Índice de cuadros	8
1.5 Resumen	11

### II. INTRODUCCIÓN

2.1 Antecedentes	13
2.2 Formulación del problema	14
2.3 Pregunta de investigación	15
2.4 Hipótesis	15
2.5 Objetivos generales	15
2.6.    Objetivos específicos	15

### III. TEORIA

3.1 Marco contextual y conceptual	17
3.2 La seguridad como política pública	17
3.2.1 Sensación de inseguridad	20
3.2.2 Seguridades, confianzas y certezas	25
3.2.3 La desconfianza	27
3.2.4 Participación ciudadana	29
3.2.5 Multicausalidad	32

3.2.6	Victimización	36
3.3	El rol de las comunicaciones	43
3.3.1	Teorías comunicacionales sobre la influencia de los medios de comunicación	45
3.3.2	El desarrollo del concepto comunicacionalmente	52
3.3.3	Quiénes enfrentan estos hechos	56
IV.	METODOLOGÍA	60
4.	Aspectos metodológicos de la investigación	60
4.1	Aproximaciones metodológicas	61
4.2	Noticias	61
4.2.1	Técnicas de investigación	62
4.2.2	Recolección de datos	62
4.2.3	Técnica de análisis de datos: análisis de Contenido.	63
4.2.4	Presentación de datos	64
4.2.5	Manual de códigos	65
4.2.6	Análisis de discurso	66
4.2.7	Alcance de los resultados	67
4.3	Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana	67
4.3.1	Recolección de datos	68
4.3.2	Técnicas de análisis de datos	68
4.3.3	Procesamiento y análisis de datos	69
4.3.4	Alcance de los resultados	71
4.4	Cruce de la información obtenida por ambas investigadoras	72

V. DESARROLLO	74
5. 1 El comportamiento en números	74
5.1.2 Publicación de la ENUSC en los diarios	74
5.1.3 .ENUSC por diario anualmente	75
5.1.3.1 ENUSC en La Tercera	76
5.1.3.2 ENUS en El Mercurio	77
5.1.3.3 ENUSC en La Nación	77
5.1.4 Dónde se escribe la ENUSC	78
5.1.5 Secciones en que va la noticia	80
5.1.5.1 Las secciones en La Tercera: Cartas al Director	80
5.1.5.2 Secciones en El Mercurio: Crónica	85
5.1.5.3 La Nación: ausencia de opiniones	86
5.1.6 ENUSC en imágenes	87
5.1.7 Cómo se habla en los diarios de la ENUSC	90
5.1.8. Testimonio o vocería	92
5.1.9 Quiénes hablan de la ENUSC	94
5.1.10 Uso de victimización en los diarios	99
5.2 Conociendo la ENUSC	99
5.2.1 Percepción, inseguridad y reacción	101
5.2.2 Percepción general	102
5.2.3 Inseguridad	113
5.2.4 Reacción frente al delito	126
5.2.5 Victimización general.	133

5.2.6	Autoridades	137
5.2.7	Instituciones	142
5.2.8	Policía	142
5.2.9	Reforma Procesal	144
VI.	ANALISIS GENERAL	146
6.1	Análisis de noticias y diarios	146
6.1.1	El noticioso diario La Tercera	147
6.1.2	El comportamiento del diario El Mercurio	152
6.1.3	Baja cobertura. El caso de La Nación	156
6.2	Análisis de encuesta victimización	158
6.2.1	Percepción general	159
6.2.2	Inseguridad	161
6.2.3	Reacción frente al delito	160
6.2.4	Victimización general	162
6.2.5	Asistencia a víctimas y evaluación de servicios	164
VII.	CONCLUSIONES	167
8.	BIBLIOGRAFIA	172
9.	ANEXOS	175
9.1	Matriz recolección de noticias	175
9.2	Matriz de Comunicados de Prensa	179
9.3	Entrevistas	181
9.4	Cuestionario de las ENUSC	212

## Índice de Gráficos

N° de Gráfico	Referencia	Página
Gráfico N° 1	Gráfico de apariciones anuales de la noticia por medio	76
Gráfico N° 2	Número de apariciones por año diario La Tercera	77
Gráfico N° 3	Número de apariciones por año diario El Mercurio	77
Gráfico N° 4	Número de apariciones por año diario La Nación	78
Gráfico N° 5	Gráfico comparativo sección de los medios en que se publica la noticia	80
Gráfico N° 6	Gráfico apariciones por sección La Tercera	81
Gráfico N° 7	Gráfico apariciones por sección El Mercurio	86
Gráfico N° 8	Gráfico apariciones por sección La Nación	87
Gráfico N° 9	Gráfico número de vocerías por sección	93
Gráfico N° 10	Gráfico comparativo número de palabras estudiadas dentro de los comunicados de prensa	166

## Índice de Cuadros

N° de cuadro	Referencia	Página
Cuadro N°1	Cuadro Comparativo publicaciones totales de los diarios	75
Cuadro N°2	Cuadro comparativo sección en la que se publica la noticia por medio y año	79
Cuadro N°3	Cuadro comparativo publicaciones de fotografías e infografías en los medios	88
Cuadro N°4	Cuadro comparativo vocerías y testimonios aparecidas en cada medio	91
Cuadro N°5	Cuadro comparativo orientación política vocerías aparecidas en los medios	95
Cuadro N°6	Cuadro comparativo apariciones palabra victimización por medio y año	101
Cuadro N°7	Cuadro comparativo resultados encuesta, precepción general	104
Cuadro N°8	Cuadro comparativo resultados encuesta, precepción general	105
Cuadro N°9	Cuadro comparativo variables, percepción general	106
Cuadro N°10	Cuadro comparativo resultados encuesta, precepción general	107
Cuadro N°11	Cuadro comparativo resultados encuesta, precepción general	108
Cuadro N°12	Cuadro comparativo resultados encuesta, precepción general	109
Cuadro N°13	Cuadro comparativo resultados encuesta, precepción general	110
Cuadro N°14	Cuadro comparativo resultados encuesta, precepción general	111
Cuadro N°15	Cuadro comparativo resultados encuesta, precepción general	111
Cuadro N°16	Cuadro comparativo resultados encuesta,	112

	precepción general	
Cuadro N°17	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo inseguridad	114
Cuadro N°18	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo inseguridad	116
Cuadro N°19	Cuadro comparativo variables encuesta, módulo inseguridad	117
Cuadro N°20	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo inseguridad	118
Cuadro N°21	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo inseguridad	121
Cuadro N°22	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo inseguridad	122
Cuadro N°23	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo inseguridad	123
Cuadro N°24	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo reacción frente al delito	125
Cuadro N°25	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo reacción frente al delito	126
Cuadro N°26	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo reacción frente al delito	126
Cuadro N°27	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo reacción frente al delito	127
Cuadro N°28	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo reacción frente al delito	128
Cuadro N°29	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo reacción frente al delito	129
Cuadro N°30	Cuadro comparativo resultados encuesta, módulo reacción frente al delito	130
Cuadro N°31	Cuadro comparativo resultados encuesta, victimización general	132
Cuadro N°32	Cuadro comparativo resultados encuesta, victimización general	132

Cuadro N°33	Cuadro comparativo resultados encuesta, victimización general	132
Cuadro N°34	Cuadro comparativo resultados encuesta, victimización general	133
Cuadro N°35	Cuadro comparativo resultados encuesta, victimización general	133
Cuadro N°36	Cuadro comparativo resultados encuesta, autoridades	135
Cuadro N°37	Cuadro comparativo resultados encuesta, asistencia a víctimas	136
Cuadro N°38	Cuadro comparativo resultados encuesta, asistencia a víctimas	137
Cuadro N°39	Cuadro comparativo resultados encuesta, asistencia a víctimas	138
Cuadro N°40	Cuadro comparativo número comunicados de prensa emitidos	166
Cuadro N°41	Cuadro comparativo número palabras estudiadas dentro de los comunicados de prensa	166

### 1.3 Resumen

Desde el año 2003 se aplica - a nivel nacional - en el país la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana –ENUSC-, que desarrollan en conjunto el ministerio del Interior y el Instituto Nacional de Estadísticas –INE-; Interior es el encargado de realizar el cuestionario que el INE aplica en el territorio. En un principio se aplicaría cada dos años, sin embargo con el lanzamiento de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública y su compromiso de disminuir en 10% la victimización en el país, esta encuesta comenzó a aplicarse año a año.

Las encuestas de los años 2003, 2005, 2006, 2007 y 2008 permiten comprobar la estabilidad y la disminución de la victimización en el país. Pese a lo anterior, y como lo ha demostrado la misma ENUSC, la sensación de inseguridad – que es una de las preguntas de esta encuesta- no ha disminuido. A este componente intangible de la seguridad, las medidas tomadas por públicos y privados no han podido hacerle frente, no son pocos los que señalan que los medios de comunicación tienen una alta responsabilidad en este sentido.

Estos han colaborado con posicionar a la seguridad como uno de los temas de mayor preocupación de la ciudadanía, ya que proporcionalmente la cobertura que realizan de los actos ilícitos es por mucho mayor a la que realizan de las acciones e intervenciones tendientes a disminuir la sensación de inseguridad. Por ello, resulta de vital importancia conocer el tratamiento que los medios de comunicación han realizado de la entrega de las cifras de victimización.

La metodología que se utilizó en esta investigación, tiene la finalidad de conocer el tratamiento de la noticia en la entrega de las cifras de la ENUSC, y considerará las publicaciones de los años 2006, 2007 y 2008; de los medios escritos La Tercera, El Mercurio y La Nación.

Con respecto a la muestra se eligieron medios nacionales, pues la mayoría de los regionales están relacionados directamente con éstos.

En el caso de la forma en que se establecieron los indicadores que permiten analizar el tratamiento de la noticia, se considerarán no sólo la fecha en la que se dieron a conocer las cifras de victimización, sino que también se incluirán las repercusiones de las mismas durante la semana posterior.

Los resultados que se esperan encontrar es las noticias y las publicaciones relacionadas con la entrega de las cifras de victimización y aporte que tienen los medios de comunicación en la sensación de inseguridad que tienen los ciudadanos y ciudadanas del país.

Para ello se realizó un análisis de contenido de las noticias seleccionadas y los cuestionarios aplicados fueron comparados año a año, lo que demuestra que este es un análisis mixto cuantitativo y cualitativo, que permitió obtener datos que facilitaron el abordaje de la temática, lo que nos dio la posibilidad de comparar la estrategia comunicacional del gobierno a través de sus comunicados de prensa y lo que los diarios recogen de la información. Así queda demostrado, que al menos en el tratamiento de la noticia de los resultados de la encuesta de victimización, desde el gobierno no se da cuenta de la riqueza de variables que posee la encuesta centrandose sus mensajes en el ámbito delictual, que finalmente los medios terminan destacando de la encuesta.

# I.

## INTRODUCCIÓN

### 2.1 Antecedentes

Tal como se señaló a partir del 2003 la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) comienza a aplicarse a nivel nacional, anteriormente se realizaba en algunas comunas que contaban con el programa Comuna Segura compromiso Cien y Barrio Seguro, como por ejemplo Iquique, Villa Alemana, La Serena, Quillota, Rancagua, Curicó, Chillán, Chiguayante, Los Ángeles, Puerto Montt, Quilicura, San Joaquín, Pedro Aguirre Cerda, Conchalí, Cerrillos, Santiago y Quinta Normal entre otras.

Así es como en las encuestas aplicadas los años 2006, 2007 y 2008 pese a que se confirma la estabilidad y la disminución de la victimización, como se mostrará con los datos de la encuesta, la sensación de inseguridad se ha mantenido en nivel muy superiores a la victimización, este índice, a la victimización. Las medidas adoptadas no han podido hacer frente a esta constante alza de la inseguridad. Los medios de comunicación, por la cobertura que le dan a este tema lo han posicionado como uno de los que más preocupa a la población.

Se pretende investigar la relación existente entre las estrategias que lleva a cabo el gobierno y lo que se transmite en los medios de comunicación. ¿Es la inseguridad lo que realmente están sintiendo las personas? ¿los medios de comunicación reflejan esa realidad? ¿crean la situación de inseguridad? son algunas de las preguntas que se irán haciendo en la investigación. Esto se hará a través de la lectura de la encuesta, sus datos y lo que se publica en tres importantes medios de prensa escritos de circulación nacional, analizando desde el punto de vista de las noticias, datos y opiniones sobre la estrategia que plantea el Gobierno a través de la Encuesta.

Esto permitirá aclarar si los resultados de la encuesta son dados a conocer en su real dimensión por los medios de prensa o existen miradas interpretativas al respecto.

La presente investigación consiste en una Actividad Formativa Equivalente, dos investigadoras analizarán tanto la encuesta de victimización como las publicaciones en los medios sobre los resultados de la misma, articulando una relación entre ambos elementos. Se busca conocer si existe relación entre la percepción de inseguridad y la presencia en los medios de estos resultados, durante los últimos tres años de aplicación de la ENUSC. Frente a lo anterior, la pregunta que surge es ¿Cómo transmiten a la comunidad los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana tres medios de prensa escritos de circulación nacional?. Se enfrentará con un marco teórico común y articulará la relación entre la encuesta y los medios de comunicación, para lo cual cada investigadora liderará un área de investigación relacionada con la victimización y la aplicación de la encuesta como parte de la estrategia de gobierno en materia de seguridad, mientras la otra investigadora abordará la relación de los medios de comunicación y la sensación de inseguridad, para dar cuenta de la relación que existe entre estas aristas: victimización, inseguridad y medios de comunicación.

## 2.2 Formulación del problema

En la presente investigación queremos conocer si existe una relación entre los resultados de la encuesta, la percepción de inseguridad y su presencia en los medios de comunicación, en los últimos tres años en que se ha aplicado la Encuesta.

### 2.3 Pregunta de investigación

¿Cómo transmiten a la comunidad los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana tres medios de prensa escritos de circulación nacional?

### 2.4 Hipótesis

Los medios de comunicación escritos de circulación nacional utilizan los resultados de la Encuesta de Victimización, como un indicador que puede ser empleado para aumentar la sensación de inseguridad de las personas, sin relevar otros aspectos de carácter social o político que representa la aplicación de esta encuesta y sus resultados.

### 2.5 Objetivos Generales

Describir la forma en que los medios de comunicación enfrentan el tema de la seguridad y victimización, a partir de la encuesta de Estrategia de la Seguridad Pública que realiza el Gobierno.

### 2.6 Objetivos Específicos

1. Describir como tres diarios de circulación nacional : El Mercurio, La Tercera y La Nación dan a conocer los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana.
2. Comparar qué refleja la información entregada referida a los resultados de la encuesta.
3. Describir las categorías empleadas en la elaboración y aplicación del cuestionario de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana.

4. Analizar la evolución en las encuestas que se han realizado en los años 2006, 2007 y 2008

Para el desarrollo de esta investigación se analizarán los diarios de circulación nacional El Mercurio, La Nación y La Tercera, durante los siete días posteriores a la entrega de los resultados, con la finalidad de conocer cómo son entregadas las noticias relacionadas con este tema por los diarios seleccionados.

Para esto se aplicará una matriz de elaboración propia de la investigadora, en la que se medirán diferentes elementos que facilitarán el estudio que se desarrollará de las noticias que publican los medios de comunicación sobre los resultados de la encuesta de victimización. Mientras que en el ámbito de la encuesta se compararán los cuestionarios, de las encuestas 2006, 2007 y 2008, para conocer cómo se desarrollan las preguntas relacionadas con las percepciones de inseguridad. Se excluyen de este análisis las preguntas relacionadas con los delitos, puesto que no se trata de una investigación delictual, sino de cómo se tratan los temas de percepción que en ella se incluyen.

### 3.1 Marco Contextual y Conceptual

En este capítulo se verán y especificarán los análisis teóricos, de conceptos y metodológicos que han guiado esta investigación. Se verá lo que significa la sensación de temor, la relación con los medios y algunas teorías comunicacionales que explicarían su existencia y qué influencia tendría en lo que la gente imagina de estas ideas o con qué pensamiento las enfrenta, los conceptos de victimización.

Sin duda, los medios de comunicación influyen en la percepción que tiene la gente de su sensación de seguridad. Pero la pregunta que nos hacemos aquí, es si los usuarios se encuentran preparados para recibir esta información, quienes son los que entregan estas noticias y qué de cierto hay en la influencia que ejercerían en los temas en la comunidad.

### 3.2 La seguridad como política pública<sup>1</sup>

Una nación que entrega seguridad a los habitantes que en ella se encuentran, no solamente centra los esfuerzos en mejorar las condiciones y calidad de vida de sus habitantes; además otorga señales de estabilidad política y social a los países con los que se relaciona en el círculo internacional. Esta es una razón, por la que la gran mayoría de los países realizan políticas públicas en materias de seguridad.

Hasta el 2003 en Chile se habían desarrollado aisladas acciones y proyectos que buscaban disminuir la delincuencia. Ese año, se lleva a cabo el denominado Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana, oportunidad en que actores, investigadores y expertos de diversas corrientes y sectores políticos debatieron sobre las diferentes aristas de la seguridad ciudadana que

---

<sup>1</sup> Realizado por Carolina Betancourt

finalizó con la publicación en el 2004 del “Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile”, documento que daba cuenta de estadísticas, políticas antidelictivas, realidades carcelarias y con menores infractores.

Ese mismo año comienza el trabajo de una mesa intersectorial, integrada por representantes del Ejecutivo, del parlamento, de los partidos políticos, de las iglesias y de organizaciones no gubernamentales quienes durante siete meses debatieron sobre los diferentes factores que producían los fenómenos de la delincuencia y la violencia, las mejores maneras de abordar la prevención y la ocurrencia de delitos; en octubre del 2004, entregaron al Presidente Ricardo Lagos, la “Política Nacional de Seguridad Ciudadana”, que comenzó a aplicarse en el país en enero del 2005.

La Presidenta Bachelet, en noviembre de 2006 presentó al país la Estrategia Nacional de Seguridad Pública -ENSP- que lleva a cabo -en el territorio- las metas, propuestas y compromisos establecidos en la Política Nacional de Seguridad Pública. Además de coordinar, temporalizar y desarrollar políticas públicas intersectoriales que permitan hacer frente a la delincuencia, a la violencia y a la sensación de inseguridad que de ellas deviene.

Los ministerios de Interior, de Justicia, de Vivienda y Urbanismo, de Educación, de Salud, de Planificación, del Trabajo, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros, la Policía de Investigaciones, el Concejo Nacional para el Control de Estupefacientes –CONACE-, la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito –CONASET- y el Ministerio Público, tienen comprometidas metas en la ENSP con la finalidad de colaborar en la disminución de las violencias y la delincuencia.

Una de las primeras labores desarrolladas por los expertos que participaron del foro fue elaborar diferentes indicadores que cumplieran la función de línea base para iniciar el debate con miras a convertirse en una política pública en materias de seguridad.

Entre estas tareas, desarrollaron un glosario sobre el que se basó el debate:

Delito: “El código penal distingue el delito del crimen en función a la pena asignada a quien la comete. De esta forma, los delitos cuyas penas son superiores a cinco años y un día, se denominan crímenes; mientras que aquellos cuya pena es inferior, se denomina delito simple. Bajo el supuesto que esta distinción es de orden procesal, en el presente documento se utilizarán los términos de delito y crimen como sinónimos”<sup>2</sup>. Es importante destacar que dentro de esta categoría, existen tres sub categorías los delitos de mayor connotación social, delitos contra las personas y contra la propiedad.

Delincuencia: “Es el estado que se caracteriza por la acción de cometer un delito/crimen o un conjunto de ellos, ya sean en general ya sean referidos a un país, época o especialidad de ellos”<sup>3</sup>.

Violencia: “Las conductas de los individuos que intente, amenacen o infrinjan daño físico o psicológico a otros individuos, asimismo (suicidio) o a objetos inanimados. Cuando está dirigida a otros individuos también debe considerarse la violencia psicológica. Los actos de violencia pueden ser criminales o no”<sup>4</sup>.

Víctima: “Cualquier persona o grupo que haya sido afectado por un delito que dañe su integridad física, su propiedad o la afecte moralmente”<sup>5</sup>.

Victimización: “La victimización es una forma de medir los delitos que ocurren efectivamente, a partir de la información relevada en las encuestas. Entendiéndose por victimización la cantidad efectiva de personas que se reconocen víctimas de algún tipo de delito en encuestas de victimización”<sup>6</sup>.

---

<sup>2</sup>Gobierno de Chile Ministerio del Interior. “Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile”. Santiago 2004. Página 136.

<sup>3</sup> Op. Cit. Página 136.

<sup>4</sup> Op. Cit. Página 143

<sup>5</sup> Op. Cit. Página 143

<sup>6</sup> Op. Cit. Página 143

Sensación de inseguridad: “Sentimiento de vulnerabilidad y desprotección ante la posibilidad de ser víctima de algún delito. Situación de delincuencia. La sensación de inseguridad está compuesta tanto por un factor afectivo o emocional, el que podría denominarse temor, y otro más cognitivo y relacionado a la probabilidad que las personas tienen de ser víctimas.

Entre los factores que influyen en la percepción de inseguridad o delincuencia se puede citar: la experiencia directa, indirecta (vicaria), los medios de comunicación y las características sociodemográficas y económicas de la población”<sup>7</sup>.

### 3.2.1 Sensación de inseguridad

Del glosario desarrollado por los expertos, estas son las definiciones que se utilizarán en la presente investigación. Es importante destacar que los expertos posicionaron el componente psicológico del fenómeno de la delincuencia y la violencia, en la inseguridad que experimenta la ciudadanía. Lo que justificaría que en el país no haya relación alguna entre los resultados de victimización y la sensación de inseguridad. “Una de las afirmaciones aceptadas por los estudiosos del tema es que los niveles de inseguridad difieren notablemente de los niveles de victimización. Esta situación no escapa a lo presente en otras naciones, pero en Chile exhibe una magnitud incluso superior”<sup>8</sup>. En la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana –ENUSC- aplicada los años 2006-2007-2008 existe un apartado especial para medir la sensación de inseguridad que experimenta la ciudadanía, en ella el encuestado debe responder a la pregunta: ¿Cree usted que será víctima de un delito en los próximos doce meses?. Para ahondar aún más en el tema en la encuesta del año 2006 se pregunta ¿Cuán probable es que usted sea víctima de un delito en los próximos doce meses? Sin embargo, en los años 2007 y 2008 esta segunda pregunta se modifica por: ¿De qué delito cree usted que será víctima en los próximos doce meses?, abriendo la posibilidad a una respuesta espontánea. Con estas preguntas

---

<sup>7</sup> Op. Cit. Página 142

<sup>8</sup> Damert, Lucía y Lunecke, Alejandra. “Victimización y Temor en Chile”. Santiago 2002. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile. Página 17.

se cuenta con una cifra nacional que dé cuenta de la real sensación de inseguridad que existe entre los chilenos y chilenas.

Los expertos, en el “Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile” amplían los criterios señalados por Damert y Lunecke y añaden que “los antecedentes recogidos en la última encuesta de victimización en la Región Metropolitana, llevada a cabo por el ministerio del Interior (2001) registra percepciones de inseguridad diferentes según características sociodemográficas. Así, los grupos socioeconómicos de menores ingresos, las mujeres y los grupos de poblaciones de edades avanzadas presentan las mayores percepciones de inseguridad. Esta percepción se manifiesta en la probabilidad de ser víctima de un delito en el futuro, en el nivel de seguridad experimentada en los barrios y en la probabilidad de que algún delincuente fuerce la entrada de su casa...”<sup>9</sup>. Con el correr de los años el grupo ABC1 también ha entrado en segmento de la inseguridad; sin embargo sus condiciones de seguridad deben ser analizadas con otro prisma.

Podemos decir que el temor que sienten los integrantes de los grupos sociales de menores recursos tiene el componente de las situaciones de vulneración que ya han enfrentado, sean estas sociales, de infraestructura o de derechos. Esto articula situaciones de inseguridad sociales, más amplias, más estructurales. Las mujeres y los ancianos están dentro del grupo considerado socialmente más débil, por ello también se sienten más inseguros. Sin embargo, existen otras variables que ponen a la mujer en esta situación de inseguridad. “Se señalan como posibles causas razones culturales, por un lado (dado que los hombres serían más renuentes a demostrar temor, por lo que habría un porcentaje que no daría a conocer su miedo, pese a sentirlo), y los altos niveles de violencia intrafamiliar, donde la principal víctima sería la mujer, por otro”<sup>10</sup>. Damert y Lunecke añaden “las mujeres en Chile experimentan altos niveles de temor y de victimización. Dicha situación se torna aún más crítica cuando se incluyen los diagnósticos específicos sobre los niveles de violencia intrafamiliar en

---

<sup>9</sup> Gobierno de Chile Ministerio del Interior. “Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile”. Santiago 2004. Página 71.

<sup>10</sup> Op. Cit. Página 73.

el país”<sup>11</sup>.

Esta es una realidad que se da en el país, sin embargo, no es la única de las razones que justifiquen los altos índices de inseguridad existentes.

El año 2006 el 52.3% de los chilenos consultados en la ENUSC señalaron que en los próximos 12 meses creían que serían víctima de algún delito, el año 2007 esta cifra cayó a 42.2%, mientras que los resultados del año 2008 señalaron que un 44,0% consideró que podría ser víctima de algún delito; a todas luces estas son cifras altas.

Por su parte, el año 2006 -en la misma encuesta- 38,4% de los consultados señalaron que ellos o alguien de sus familias habían sido víctimas de algún delito en los últimos 12 meses: el 2007 esta cifra bajó al 34,3% y el año 2008 llegó al 35,3%. Al comparar las cifras nos damos cuenta que todos los años estudiados la percepción de inseguridad está casi un punto por sobre la de victimización.

Al ver las cifras llama la atención que los resultados del año 2007 demuestren una disminución tanto en la victimización como en la percepción de inseguridad. Una de las lecturas que podría realizarse es que durante el año comienza a aplicarse en el territorio la Estrategia Nacional de Seguridad Pública, que entrega apoyo en la prevención del delito, en el control del mismo y asiste a las personas que han sido víctimas; entre otros ejes de acción.

Asimismo, comienzan a aplicarse diferentes políticas públicas tendientes a entregar asistencia social a los quintiles más pobres. Los programas Chile Crece Contigo –orientado a la infancia-, Chile Solidario –población en situación de pobreza y vulnerabilidad- y la Reforma Previsional –que apunta a apoyar a las personas de la tercera edad-. Es decir, estamos frente a un sistema de seguridad, en el que no se trataría de una sola de ellas, sino de un

---

<sup>11</sup> Damert, Lucía y Lunecke, Alejandra. “Victimización y Temor en Chile”. Santiago, 2002. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile. Página 45.

conjunto de seguridades, que en la medida que son entregadas a los ciudadanos, éstos experimentarían –también– una disminución en la inseguridad.

“Desde una perspectiva amplia, la seguridad se relaciona con el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos y amenazas provocadas por diversos factores, tanto psicosociales como asociados al desarrollo urbano”<sup>12</sup>

“La Mesa ha llegado al consenso de entender la seguridad ciudadana desde una perspectiva amplia, relacionada con el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante diferentes factores de riesgo o amenazas”<sup>13</sup>

“En esencia, la seguridad implicaría certeza y/o ausencia de riesgo, amenaza o daño. Ella depende de la presencia/ausencia de factores de riesgo objetivos y factores de protección. Los modos y mecanismos para alcanzar este estado están en directa relación con la naturaleza de las inseguridades y la existencia de sistemas eficaces de protección civil y social, dirigidos a reducir dichas amenazas y peligros”<sup>14</sup>

Podemos entender que los fenómenos de seguridad e inseguridad, están tan interrelacionados que ambos tienen una raíz multicausal. Como se definió en el “Diagnóstico de Seguridad Ciudadana en Chile”, dentro de la sensación de inseguridad hay componentes psicológicos, que articulan un temor mayor. “La literatura internacional y nacional sobre el tema señala varios factores que explican parte de la sensación de inseguridad, como la vulnerabilidad personal (que estaría determinada por factores sociodemográficos y personales como la edad, el género, el tamaño físico, etc.), la experiencia de victimización (personal o vicaria), la exposición a los medios de comunicación, la integración

---

<sup>12</sup> Jaramillo, Andrés. “Percepción social de la delincuencia y seguridad ciudadana”. Santiago, 2002. División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior. Página 2.

<sup>13</sup> Gobierno de Chile, Ministerio del Interior. “Política Nacional de Seguridad Ciudadana”. Santiago, 2004. Página 7.

<sup>14</sup> Tudela, Patricio. Propuesta de Marco Conceptual para el “Estudio de Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana. Los casos de Argentina, Chile y Uruguay. Banco Interamericano de Desarrollo. Página 2.  
<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=911756>

social entre los habitantes del barrio, el desorden comunitario y la presencia de otros temores cotidianos en la sociedad actual”<sup>15</sup>

En esta misma línea “en términos generales la sensación de inseguridad se incrementa en la medida en que se ha sido víctima directa de un delito, alguna persona cercana lo ha sido o como testigo de un hecho delictivo. Diversos estudios plantean que el tratamiento de los medios de comunicación masiva hacen del fenómeno de la delincuencia, actúan como victimización vicaria y, por lo tanto, es un factor que incide en el temor de la población”<sup>16</sup>.

Se entenderá por victimización vicaria toda victimización que ocurre de manera indirecta a la persona, es decir a un amigo, a un conocido o en las noticias se enteró de la comisión de un delito y la persona considera que las probabilidades que esto le ocurra a ella son altas, de manera que se convierte en un elemento de importancia al momento de abordar la sensación de inseguridad. Desde esta perspectiva, la sensación de inseguridad nunca debiese ir a la baja y la ENUSC de 2007 da cuenta de una disminución de 10 puntos porcentuales, lo que a todas luces es una disminución estadísticamente significativa. Y un gran logro en las políticas públicas tendientes a hacer frente a la delincuencia y a la violencia. Sin embargo, pese a esta disminución, de todas maneras el país cuenta con cifras muy altas de sensación de inseguridad, y que – como ya se señaló- no tienen referencia alguna con la victimización que se registra en Chile, que como se vio es anualmente un punto inferior.

Se enfrenta un fenómeno que contrapone diferentes visiones, las que de una u otra manera están fuertemente relacionadas.

El concepto de “puerta giratoria”, que está plenamente instalado en el subconsciente de los chilenos y chilenas, es una caricatura que da cuenta de la impunidad que sienten las personas frente a las instituciones encargadas de administrar la justicia; este posicionamiento, en la

---

<sup>15</sup> Gobierno de Chile Ministerio del Interior. “Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile”. Santiago 2004. Página 17.

<sup>16</sup> Gobierno de Chile, Ministerio del Interior. “Política Nacional de Seguridad Ciudadana”. Santiago, 2004. Página 12.

ciudadanía, articula sensaciones de inseguridad frente a los victimarios. “Es esencial que el aumento de la criminalidad sea enfrentado por instituciones públicas que cuenten con la confianza ciudadana. De lo contrario, el aumento de las tasas delictuales puede conducir a la organización de grupos que toman la ley en sus manos, lo que, a su vez, puede provocar la reacción muchas veces desmedida de las policías. El resultado final es la sensación general de que las instituciones del Estado de Derecho no son eficaces para reducir el crimen”<sup>17</sup>.

Continúa “la desconfianza en las instituciones del sistema de justicia criminal (policía y justicia) contribuye a la sensación de inseguridad ciudadana, debido a la percepción que su labor realizan cuerpos de poca especialización –indistinguibles de los militares- y de insuficiente profesionalización. Así también, los altos niveles de desconfianza en la policía y en la justicia conducen a que sólo los delitos más graves sean denunciados”<sup>18</sup>.

### 3.2.2 Seguridades, confianzas y certezas

En el país y en algunas partes del mundo la denuncia no es considerada como el indicador más confiable de la ocurrencia de delitos, por esta razón se desarrollan las encuestas de victimización, las primeras demuestran niveles de confianza en las instituciones; mientras los niveles de denuncias bajan.

Sin embargo, en Chile se produce un fenómeno extraño, ya que en la medida que la confianza en las autoridades e instituciones mandatadas para administrar la justicia baja, la de las policías uniformada y civil se mantiene al alza. Se esperaba que con la aplicación en todo el país de la reforma procesal penal, la imagen que se tenía de la justicia mejorara, pero ese es un fenómeno que no se ha producido, todas las encuestas así lo demuestran. En las ENUSC 2007 y 2008 se realiza la siguiente pregunta ¿Cuánta confianza tiene usted en las siguientes autoridades?, 43,9% en 2007 señaló tener poca confianza en el Ministerio Público, para el año 2008 esta cifra llegó al 49,0%.

---

<sup>17</sup> Damert, Lucía y Lunecke, Alejandra. “Victimización y Temor en Chile”. Santiago 2002. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile. Página 28.

<sup>18</sup> Op. Cit. Página 29.

Desde los años noventa el país ha tenido un crecimiento sostenido, afectado por las crisis económicas internacionales, pero siempre presentó cifras azules.

“Las certezas, peligros y riesgos, así como los correspondientes mecanismos de seguridad, están distribuidos desigualmente. La sociedad privilegia ciertas amenazas, ciertos peligros y riesgos, a la hora de asignar las seguridades. De esta manera brinda su protección más a unos grupos y funciones sociales que a otros.

Una sociedad puede privilegiar la rentabilidad del capital mediante mecanismos públicos de seguro a la inversión, mientras otra puede privilegiar la estabilidad del empleo mediante leyes laborales. Ambas opciones tendrán un impacto diferente para las seguridades de los distintos grupos involucrados”<sup>19</sup>.

“Un elemento central para disminuir el temor, así como para reducir los delitos y la violencia, es trabajar por la inclusión social, la creación o fortalecimiento de las organizaciones y redes sociales”<sup>20</sup>.

Vemos como la idea de la multicausalidad de los fenómenos de la seguridad, la inseguridad y la violencia se hace cada vez más concreta, ya que en la medida que sigan existiendo bolsones de vulnerabilidad y desigualdad en la repartición de los ingresos y de las seguridades, es cada vez menos posible que la sensación de inseguridad desaparezca del subconsciente de los chilenos y chilenas. Frente a la pregunta ¿cree usted que será víctima de un delito en los próximos doce meses?, realizada en las ENUSC 2006-2007 Y 2008, llama la atención que los grupos C3 (clase media baja), D (baja) y E (extrema pobreza) sean los grupos que presentan los mayores niveles de sensación de inseguridad, mientras que en el caso de las personas consultadas del grupo ABC1

---

<sup>19</sup> Op. Cit. Página 61.

<sup>20</sup> Gobierno de Chile, Ministerio del Interior. “Política Nacional de Seguridad Ciudadana”. Santiago, 2004. Página 20.

el resultado de cuenta de una mayor seguridad, ya que en este grupo las respuestas negativas son las que van en aumento.

### 3.2.3 La desconfianza

Si hacemos la lectura de estos datos desde la perspectiva de las seguridades entregadas a ciertos grupos sociales, más que a otros, vemos que esta es una teoría que se cumple, puesto que es –justamente- el grupo ABC1 el que presenta los niveles de vulnerabilidad más bajos, las necesidades y seguridades sociales son satisfechas, de manera que ellos consideran cada vez menos probable que les ocurra un delito. Sin embargo, el fenómeno se invierte al momento de analizar las respuestas de los grupos C3, D y E, que representan las capas más vulneradas y vulnerables de la sociedad chilena, en ello los niveles de inseguridad son muy altos, promediando un 45% en las tres encuestas analizadas, lo anterior se condice con lo señalado por el PNUD en relación a la desigual forma de entregar las seguridades.

Podemos decir que efectivamente la gente en el país tiene miedo, se desenvuelve en el territorio de una manera desconfiada, considera que en cualquier momento el otro que está cerca de él puede realizar acciones que le afecten. “La inseguridad descansa, más allá de las tasas reales de delito, sobre la definición metafórica del delincuente. Es la imagen de un delincuente omnipotente y omnipresente la que condensa un temor generalizado y, por lo mismo, exagerado. El delincuente deviene, al menos en parte, ‘chivo expiatorio’ que nombra (esconde) una realidad difícil de asir. El análisis de la seguridad ciudadana remite pues a factores subyacentes En el miedo al otro resuenan otras inseguridades; aquellas provocadas por el debilitamiento del vínculo social, del sentimiento de comunidad, y, finalmente, de la noción misma de orden”.<sup>21</sup>

Para muchos hay algo de historia en este comportamiento, casi desconfiado, de los chilenos y chilenas, ya que los años de dictadura militar, que no fueron pocos, marcaron el comportamiento de los

---

<sup>21</sup> Op Cit. Página 128.

habitantes de este país, y así era como en cualquier lugar podía encontrarse una persona que pensara diferente y denunciara “mis” ideas a los órganos de represión. Mucho se dijo, en aquella época, que no era conveniente hablar con el desconocido, ni decir lo que se opinaba delante de extraños, porque estaba en juego la vida. Sin embargo, la idea de los órganos represores por convicciones políticas ya finalizó, pero el temor y la desconfianza hacia el otro se instaló en el inconsciente colectivo nacional.

“Diferentes estudios se han centrado en el rol de la confianza interpersonal como mediadora de la relación entre victimización y los sentimientos de inseguridad de la población (Fukuyama, 1996; Moser y Holland, 1997; Walklate, 2001). Ellos han evidenciado que, dejando de lado las tasas de criminalidad, los ciudadanos exhiben menores niveles de confianza. De igual manera, se plantea que la caracterización de la vida urbana moderna dominada por el anonimato y la poca interrelación entre los vecinos es una de las fuentes del abandono del espacio público, de que a su vez influye en el aumento de los desórdenes, la criminalidad y el temor”<sup>22</sup>.

La desconfianza social viene a convertirse en un pilar fundamental para el crecimiento y la instalación de la sensación de inseguridad de los habitantes chilenos. Ya que por medio de la desconfianza en el otro las posibilidades de fortalecer los factores protectores en los sectores vulnerados y vulnerables, disminuye considerablemente. Las redes sociales, los centros de madres, los consejos vecinales de desarrollo, entre otros, son instancias que robustecen las cercanías, relaciones interpersonales y las seguridades; las que a todas luces son aportes para la prevención social. Conocer al vecino, saber su nombre y número de teléfono, inmediatamente genera la sensación de tener con quien contar al momento de una emergencia personal, se establecen las bases para el desarrollo de los factores protectores indispensables en ciertos sectores de del país.

“De todas maneras, hay momentos en que las familias enfrentan crisis y no disponen de recursos materiales o culturales para

---

<sup>22</sup> Damert, Lucía y Lunecke, Alejandra. “Victimización y Temor en Chile”. Santiago 2002. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile. Página 31.

superarlas. Son aquellos momentos en que 'no se sabe qué hacer', ni de qué recursos 'echar mano'. Allí es cuando surgen la incertidumbre y el desconcierto. Esos momentos caracterizan a la inseguridad"<sup>23</sup>

### 3.2.4 Participación Ciudadana

Son diferentes las maneras en que las personas de un sector puedan interactuar y generar las condiciones necesarias que fortalezcan la construcción de sociedad activa, poco a poco la idea de la participación se ha instalado en la sociedad; sin embargo, estamos frente a un fenómeno que no ocurre en todas las clases sociales; ya que en la medida que existan las seguridades y las vulneraciones sean pocas, no es necesario que las personas realicen trabajo en conjunto para desarrollar acciones que les permitan disminuir las vulneraciones o satisfacer alguna necesidad existente. Por ello, los proyectos sociales conjuntos se desarrollan principalmente en las áreas en las que hay carencias sociales, de infraestructura y de derechos; lugares en los que la asociatividad se torna indispensable para conseguir las seguridades que no les han sido entregadas. "En este sentido, la participación es considerada muy importante, pero pocos ciudadanos participan, lo que demuestra que el concepto tiene sólo valor simbólico"<sup>24</sup>.

En las ENUSC analizadas, se realiza la siguiente consulta:

De las siguientes acciones, ¿cuál cree usted que mejoraría, en mayor medida, la seguridad en su barrio? ¿Y en segundo lugar?; entregándose un listado de opciones, entre las que cuentan –por ejemplo- mayor luminaria en el barrio, proyectos en escuelas para disminuir la violencia y las drogas, mayor presencia policial y creación de instancias vecinales para la protección de delito; todos los grupos sociales señalan en los primeros lugares –en todos los años analizados- la presencia policial como uno de los mecanismos que

---

<sup>23</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Desarrollo Humano en Chile 1998. "Las Paradojas de la Modernización", Santiago, 1998. Página 193. <http://www.desarrollohumano.cl/inf98.htm>

<sup>24</sup> Op Cit. Página 34.

entregaría seguridad a las personas que habitan en determinado territorio; relegando a los últimos lugares las instancias vecinales.

Lo que nos pone frente a una gran paradoja, ya que como se ha dicho, en la medida que existe participación y asociaciones entre vecinos, la sensación de inseguridad se aminora y lo mismo ocurre con la victimización; pese a ello las personas siguen siendo reacias a participar en conjunto y a crear ciudadanía activa. “Quienes sienten mayor temor en sus barrios, participan relativamente menos que aquellos que se sienten seguros por lo que... la participación puede estar jugando un papel importante en la disminución de la sensación de inseguridad”<sup>25</sup>.

Las autoras añaden que se da un indicador de importancia en la medida que las personas que participan en las instancias sociales y vecinales, suelen ser personas que no han sido victimizadas por ningún tipo de delito; por lo que ellas claramente cuentan con mayores niveles de seguridad social y es muy probable que confíen más en personas e instituciones. Llama la atención, que tengan que ser las propias capas sociales, las que producto de todas las desigualdades y vulneraciones, que ya se han mencionado, sean las que tengan que ir en busca de los derechos y protecciones que no les fueron entregadas.

“La solución a los problemas de seguridad ciudadana no dependen sólo de la acción aislada de instituciones sectoriales y autoridades públicas –locales, regionales y centrales-, sino que de los esfuerzos conjuntos que éstas y la comunidad pueden hacer. Los ciudadanos deben ser actores diligentes y no constituir una masa pasiva que sólo demanda seguridad de una instancia superior. Por lo tanto, la acción pública necesariamente debe contemplar la participación tanto de organizaciones no gubernamentales como de organizaciones no formales o funcionales de la comunidad. Corresponde a la autoridad impulsar esa participación, pero también orientarla, de modo que ella sea dirigida a actividades que la hagan eficaz”<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> Op. Cit. Página 35

<sup>26</sup> Gobierno de Chile, Ministerio del Interior. “Política Nacional de Seguridad Ciudadana”. Santiago, 2004. Página 27.

Las comunidades que han reconocido la necesidad de organizarse para hacer frente a las vulneraciones que les toca vivir a diario, son zonas en las que el delito y la violencia han debido moverse. Las alarmas comunitarias, instaladas en poblaciones de Maipú, Peñalolén, Valparaíso y Puerto Montt, entre otras, son un ejemplo de los logros obtenidos por la ciudadanía activa y la participación. Este modelo de seguridad consiste en alarmas instaladas en las casas de la población, activadas por los propios habitantes cuando existen situaciones de riesgo; la instalación se hizo con aportes de la comunidad, del municipio y del ministerio del Interior. Esta experiencia permitió a los habitantes de la población beneficiaria conocerse e interactuar para llevar adelante el proyecto y que éste funcionara de manera correcta, evitando la mala utilización de las alarmas.

Sin embargo, vemos que los niveles de participación social -pese a ser una buena forma de hacer frente al delito y la violencia- no son significativos en el aporte a la disminución de la sensación de inseguridad; o simplemente las acciones exitosas son demasiado focalizadas no alcanzando una cobertura realmente nacional.

Pero, hay que reconocer, que son un aporte para las personas que lograron organizarse y que han sido beneficiadas con algunos de los proyectos desarrollados por las comunidades en materias de seguridad.

“El malestar, la incertidumbre y el debilitamiento de la vocación participativa de las personas puede tener consecuencias negativas para el Desarrollo Humano. En efecto, el éxito del desarrollo tiene su punto crítico en el grado en que mejora la calidad de vida, las posibilidades de integración y participación social de las personas y no solo en la expansión del proceso productivo”<sup>27</sup>. Como ya mencionamos la poca relación entre las personas afecta de manera directa a la construcción de sociedad y así a la sensación de inseguridad, según señala el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) la modernización actual, que por el avance de las tecnologías de la información y las relaciones internacionales, es una modernización a escala

---

<sup>27</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Desarrollo Humano en Chile 1998. “Las Paradojas de la Modernización”, Santiago, 1998. Página 56. <http://www.desarrollohumano.cl/inf98.htm>

global otorga niveles de importancia superiores a “fenómenos tan antiguos como la inseguridad, el riesgo o la confianza”<sup>28</sup>.

Asimismo, los cambios producidos por las tecnologías de la información y las redes sociales *on line*, son procesos de modernización y de cambio social que aún están desarrollándose y de los cuales se desconoce la forma en la que terminarán y los reales alcances en las relaciones interpersonales.

### 3.2.5 Multicausalidad

Hasta hace poco más de una década en el país, la delincuencia y la inseguridad no eran fenómenos de importancia para la sociedad y menos para los medios de comunicación. Con la llegada de la Concertación al Gobierno, los actos de delincuencia estaban más relacionados con las acciones –escasas- de grupos subversivos que aún estaban funcionando; asaltos a bancos, ataques a Carabineros eran los fenómenos que ocupaban la preocupación del Ejecutivo y de los medios. Sin embargo, el posicionamiento de la delincuencia como uno de los problemas que más afectaba a la población permitió –también- la instalación de la inseguridad como uno de los factores que más inquieta a los ciudadanos y ciudadanas en sus desplazamientos y movimientos dentro de sus barrios, en el sistema de transporte, en las calles y en los espacios públicos en general, interviniendo en todas las relaciones sociales e interpersonales que desarrolla una persona.

“Según Torres y de la Puente (2001), durante muchos años los temas que resultaron vitales para las naciones giraron en torno a la denominada guerra fría. Una vez terminada, la nueva prioridad de gran parte de la sociedad occidental, se dirigió al resguardo de las personas y su calidad de vida, bajo la premisa que la protección e inviolabilidad de los espacios públicos resultaban esenciales para la vida en la ciudad y que el desorden genera delincuencia”<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> Op. Cit. Página 56.

<sup>29</sup> Jaramillo, Andrés. “Percepción social de la delincuencia y seguridad ciudadana”. Santiago, 2002. División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior. Página 1.

En el país cuando se logra fortalecer la democracia y las instituciones de derecho, los temas relacionados con la delincuencia y la inseguridad comienzan a ser los que ocupan los primeros lugares como los problemas que más afectan a la población. “Es interesante constatar que entre 1989 y 1991 la delincuencia pasó de estar ubicada en el tercer lugar de importancia, al primer lugar con casi 40 puntos porcentuales de diferencia respecto de la pobreza y el desempleo”<sup>30</sup>. Es importante, también, destacar que los temas que ocupan los primeros lugares de preocupación de la ciudadanía son los relacionados con el desempleo, la pobreza, la delincuencia y la situación económica, es decir, - y como ya fue mencionado- estamos frente a un conjunto de seguridades indispensable para el correcto desarrollo de las personas que habitan un determinado territorio.

Las encuestas de victimización que se aplican en el país también dan cuenta de esta realidad, frente a la pregunta ¿Cuál de los siguientes problemas de actualidad nacional tiene mayor importancia para usted? ¿Y en segundo lugar?, de una gama amplia de problemas la delincuencia, el desempleo, la pobreza, el tráfico de drogas y la situación económica están, durante los tres años estudiados en los cuatro primero lugares de respuesta espontánea de las personas consultadas.

Lo anterior facilitó la creación de un imaginario de delincuente, como ya se mencionó –y parafraseando al PNUD- la sociedad requiere realizar una metáfora del delincuente omnipresente y omnipotente, que está al acecho de los ciudadanos. La caracterización que se hace va más allá de la apariencia de una persona, hoy por hoy se relaciona –además- con el lugar geográfico en el que se vive. “A nivel teórico, la escuela ecológica fue una de las primeras en plantear la pobreza como principal factor explicativo del criminalidad (Barkan,1997). Sus estudios iniciales realizados en las zonas urbanas donde se concentraban mayores niveles de delincuencia indicaban que éstas se caracterizaban por el bajo nivel económico de su habitantes, así como por su heterogeneidad étnica y la movilidad residencial de los mismos; factores que llevan

---

<sup>30</sup> Op. Cit. Página 5

a la crisis de la organización social comunitaria y, por ende, al aumento de la criminalidad. De esta manera, la noción que la concentración espacial de pobreza se relaciona directamente con el argumento de la criminalidad se constituyó en uno de los pilares del pensamiento criminológico moderno”<sup>31</sup>

La idea que la delincuencia y la violencia se encuentren focalizadas solamente en un par de zonas geográficas, da ciertos niveles de seguridad a quienes habitan lejos, pero otorga altos niveles de estigmatización y segregación social a los ciudadanos que realizan su vida allí y que nunca se han visto involucrados en hechos delictuales o transgresores de la ley.

Las encuestas que se han aplicado a nivel carcelario para reconocer la relación existente entre la pobreza y las acciones delictivas, solamente ha demostrado otro fenómeno; que un grupo importante de quienes se encuentran cumpliendo penas privativas de libertad, no finalizó su enseñanza básica antes de comenzar a cometer ilícitos. Este es un hecho que da cuenta de manera gráfica como las vulneraciones se transforman en un componente fomenta las posibilidades que una persona comience a desarrollar conductas violentas y disruptivas. Algunos estudios desarrollados a partir de las encuestas de victimización dieron cuenta que la situación socioeconómica y el ingreso familiar son componentes que facilitarían la victimización en EEUU y Europa.

Lo anterior, nuevamente nos pone frente a la multicausalidad de los fenómenos de la seguridad y la inseguridad; es decir es un constructo de diferentes componentes, donde cada uno de ellos representa un tipo de seguridad; la entrega –por parte de Estado- de cada una de estas lo encaminaría a la paz social. Sin embargo, el caso chileno no es ese. En este caso pese al crecimiento sostenido que ha experimentado el país, la distribución del ingreso sigue siendo uno de los peores a nivel mundial lo que genera diferencias e injusticias sociales.

---

<sup>31</sup> Damert, Lucía y Lunecke, Alejandra. “Victimización y Temor en Chile”. Santiago 2002. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile. Página 25.

Todos los fenómenos que, como mencionamos, están fuertemente relacionados con la desigualdad, vienen a formar un constructo que es el paradigma de la seguridad, una persona que cuenta con inclusión social, que no se encuentra en situaciones de vulnerabilidad, que no vive en zonas vulneradas y posee y siente un acceso a la justicia, es un ciudadano o ciudadana que puede sentirse seguro.

Al estar incluido en la sociedad, cuenta con una red social y de apoyo que lo socorrerá en situaciones de riesgo o peligro. Por el contrario, una persona que no cuenta con nada de lo mencionado recientemente, está frente a una potencialidad de actos ilícitos, puesto que existen demasiados factores de riesgo.

Toda esta conflictividad de vida, termina afectando fuertemente a las personas ya no solo en su fuero familiar, sino – también- en la construcción de una red social que pueda prestar ayuda a todas las personas que integran dicho grupo. Pero de manera más profunda, como ya hemos mencionado, interviene en la sensación de seguridad del grupo social. “En el reconocimiento y correcto enfrentamiento de las inseguridades e incertidumbres de la gente, la modernidad se juega sus posibilidades de éxito en el largo plazo”<sup>32</sup>. Esto es claro, ya que en la medida es que la modernidad que se instala no sea capaz de entregar la protección que las personas necesitan para sentirse seguros, su éxito no estará asegurado.

Con el pasar de los años estas situaciones estructurales de vulneraciones, desigualdades e inseguridades, se fueron fortaleciendo en algunos sectores de la sociedad; lo que afectó, de manera directa, a todas las estructuras y redes sociales que se pudieron haber desarrollado en otro momento. “A la luz de esta perspectiva la pregunta ¿por qué alguien está inseguro? Remite a otra más precisa: ¿por qué se debilita la capacidad de acción con que cuentan las personas para hacer frente a las inseguridades y para crear seguridades?”<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Desarrollo Humano en Chile 1998. “Las Paradojas de la Modernización”, Santiago, 1998. Página 57. <http://www.desarrollohumano.cl/inf98.htm>

<sup>33</sup> Op. Cit. Página 192

Con esta pregunta el PNUD nos pone frente a uno de los conflictos más importantes que se desarrollan en el marco de las seguridades y de la construcción de redes sociales, las que –como hemos mencionado- son una de las mejores herramientas con las que cuentan las personas que viven en situaciones de vulneración, para evitar estar abandonada y sola frente a todos los fenómenos sociales que vienen aparejados con la presencia de violencia, delincuencia e inseguridad. Como hemos querido establecer en esta Actividad de Formativa Equivalente, la construcción de sociedad activa se transforma en un elemento central para la defensa de los fenómenos de la inseguridad, la violencia y la comisión de actos ilícitos. Es importante señalar, que esto no quiere decir que los ciudadanos y ciudadanas deban salir a tomar la justicia en sus manos, muy por el contrario, se trata que son los habitantes de estas zonas los que mejor conocen los fenómenos y los lugares en los que estos ocurren, desde esta perspectiva se busca que sea la sociedad la que colabore en la elaboración de medidas preventivas que permitan hacer frente a las diferentes vulneraciones y desigualdades.

En la medida que comienzan a desarrollarse las coordinaciones entre los vecinos, se dan los primeros pasos hacia la reconstrucción de espacios participativos de la comunidad; en los que las redes sociales comienzan fortalecerse.

### 3.2.6 Victimización

En el país las policías siguen desarrollando los informes de denuncias y detenciones, los que desde hace un tiempo son dados a conocer a la ciudadanía, de manera trimestral por el ministerio del Interior.

Sin embargo, estas cifras poseen limitantes que impiden que sean indicadores ciento por ciento confiables. “La decisión de denunciar o no depende principalmente de la gravedad del delito y de si la denuncia es necesaria para fines de seguros”<sup>34</sup>. Se puede desprender que en la medida que

---

<sup>34</sup> Van Dijk, Jan; Van Kesteren, John; Smit, Paul. “Victimización en la perspectiva internacional”. P.20. Organización de las Naciones Unidas. *Office on Drugs and Crime*.

se realicen denuncias lo que se busca es una respuesta por parte del sistema. Por ello, la imagen que se tiene de las instituciones es una variable que limita la representatividad de las denuncias. “La satisfacción del público con la policía, la tasa de denuncia de delitos y la satisfacción con la manera en que la policía maneja las denuncias pueden ser combinadas en un índice compuesto de desempeño policial”<sup>35</sup>.

Quizás una de las razones por las que la ciudadanía mantiene en alto la confianza en las policías- tal como ya lo mencionamos en esta investigación-, es que estos informes demuestran que existe una rápida solución a la gran mayoría de los casos que deben ser investigados. De ser esto así, la satisfacción en el sistema quedaría demostrada. La Encuesta de victimización que se aplica en el país, en cada tipo de delito, realiza la consulta relativa a si se realizó o no la denuncia y la satisfacción, los resultados de estas preguntas permitirán dar cuenta del nivel de satisfacción de las personas, lo que como ya señalamos, está directamente relacionado con la sensación de inseguridad.

“Las encuestas de victimización se han convertido, como señalan los autores del reporte, en la mejor herramienta disponible para medir los niveles de criminalidad en los países”<sup>36</sup>. A diferencia de las denuncias, las cifras de victimización permiten hacer distinciones sobre las circunstancias, las variables personales, sociales y de contexto y la reacción frente al delito; incluyendo los niveles de inseguridad y la opinión de los encuestados frente al fenómeno de la delincuencia, las instituciones que participan del sistema y los actores más relevantes. Es así como el cuestionario de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, que pueden responder personas mayores de 15 años, incluye todas estas variables con la finalidad no sólo de obtener una imagen de la realidad delictual del país, sino también, en la manera que las víctimas reaccionaron frente al delito, incluyendo si el hecho fue o no denunciado a las instituciones correspondientes.

---

35 Op. Cit. . P22

36 Op. Cit. P.7

Una de las variables que otorga mayor credibilidad a la encuesta de victimización es que el levantamiento de los datos en el territorio se hace cara a cara, es decir, que los monitores –ya capacitados- del Instituto Nacional de Estadísticas realizan la encuesta en las comunas que cumplen con los criterios para ser parte de esta selección, entre los que cuentan tener más de 20.000 habitantes y contar con ciertas ponderaciones en vulneración y violencia.

Entenderemos que la encuesta de victimización, que se aplica tanto en el país como en otras naciones, es una metodología cuantitativa, que consiste en la aplicación de un cuestionario a un grupo determinado, que es una muestra de población total. El sondeo hace preguntas a las personas relativas a la experiencia relacionada con la victimización que han experimentado los encuestados y las personas que habitan su hogar; se hacen preguntas relacionadas con delitos a las personas y al hogar; además de indagar por sensación de inseguridad que sienten en su barrio. Uno de los puntos más importantes de este tipo de encuesta es que permitió saber la existencia del fenómeno de la “cifra negra”, aquellos delitos que fueron cometidos y que no son conocidos por el sistema, es decir, que no fueron denunciados lo que provocó que los porcentajes de victimización fueran superiores a los de denuncias.

“La victimización en ciudades principales de los países en vías de desarrollo tienen en promedio tasas de victimización mucho más altas”<sup>37</sup>. Esta es la razón por la que las encuestas se han aplicado primeramente en las ciudades en las que existe mayor número de población, ya que eso provoca que aumenten las posibilidades de ser víctima de un delito; ya que –también- crece la eventualidad que existan sectores con vulneración social, lo que -como ya se ha mencionado- aumenta las posibilidades de que existan delitos de cualquier índole.

Más allá de esto, el punto focal de mayor importancia de las encuestas de victimización, es que son justamente, las víctimas las que dan cuenta de la realidad delictual que ocurre en un determinado territorio. Si vemos, las denuncias y detenciones no conceden a la víctima un rol central en este proceso, ya que, sólo se le considera como un elemento en el castigo social

---

37 OP Cit P.14

contra el victimario; pero no se le reconocen los derechos y asistencia que le permitan retomar su vida lo antes posible, como si el hecho delictual no hubiese ocurrido.

Antonio García - Pablos señala que existen numerosas variables que influyen en el reposicionamiento de la víctima como uno de los agentes de importancia dentro del hecho delictual, y posiciona como uno de los elementos de importancia la realización de las encuestas de victimización. “El perfeccionamiento y credibilidad que las encuestas de victimización empezaron a adquirir en la década de los setenta. Tales técnicas de estimación de la criminalidad real se mostraron pronto como instrumento muy útil para informar sobre la población efectivamente victimizada, lo que potenciaría considerablemente la fuente de las mismas: la víctima”<sup>38</sup>. “El perfeccionamiento de ciertas técnicas estadísticas (encuestas de victimización) y el auge de la psicología social, por otra parte, han convertido a la víctima en un insustituible informador de la realidad criminal...”<sup>39</sup>.

“El declive de la víctima en el sistema penitenciario guarda un estrecho paralelismo con el nacimiento del propio Estado y del ‘proceso penal’ como instituciones ‘públicas’: El Derecho Penal estatal surge, precisamente, con la neutralización de la víctima, disociando a ésta de su posición natural junto al delincuente”<sup>40</sup>. García-Pablos añade que “pero un segundo dato – una experiencia criminológica contrastada- explica que el sistema penal desee neutralizar a la víctima: el temor de que ésta responda al delito con el delito, convirtiéndose en delincuente (víctima justiciera), o que se socialice el interés de la víctima por determinados grupos próximos a las mismas situaciones victimógenas similares”<sup>41</sup>.

---

38 García- Pablos de Molina, Antonio. “Tratado de criminología”. P 117. Valencia, España 2003. Editorial Tirant lo Blanch.

39 Op Cit P. 115

40 Op. Cit P 115.

41Referida a situación de victimología . Victimología Derecho Penal Español.Criminología.Estudio Científico de las víctimas, Victimario, Victimidad y crimen sin víctima, Factores Victimogenos Iter Victimae. Concepto de víctima.

“Lo que desencadenaría peligrosas reacciones de venganza en nombre de la inseguridad, de la justicia o de la prevención del delito y una política criminal emocional, pasional, nada recomendable”<sup>42</sup>.

Los hechos delictuales tienen dos protagonistas, por un lado se encuentra el delincuente que por una u otra razón llega a cometer el acto ilícito; y por el otro lado se encuentra la víctima. En un mismo instante ellos intercambian experiencias que marcarán su vida, probablemente para siempre. “...de la diversidad del hombre delincuente sujeto cualitativamente distinto del honrado que cumple las leyes. Para el positivismo criminológico, el infractor es un prisionero de su propia patología (determinismo biológico) o de procesos causales ajenos al mismo (determinismo social); un ser esclavo de su herencia, encerrado en sí, incomunicado de los demás, que mira al pasado y sabe, fatalmente escrito, su futuro: un animal salvaje y peligroso”<sup>43</sup>.

“La filosofía correccionalista, a su vez, y el marxismo operan con diferentes imágenes del infractor. Aquella, pedagógica, pietista, ve en el criminal un ser infractor. Minusválido, incapaz de dirigir por sí mismo –libremente– su vida, cuya débil voluntad requiere de la eficaz y desinteresada intervención tutelar del Estado”<sup>44</sup>, continúa el autor “El marxismo, por último, responsabiliza del crimen a determinadas estructuras económicas, de suerte que el infractor deviene mera víctima inocente y fungible de aquellas: la culpable es la sociedad”<sup>45</sup>.

Para la existencia de los delincuentes, como vemos, hay un sin número de explicaciones y justificaciones que permitirían su existencia como parte de la red social. Desde la injusticia social, hasta el determinismo biológico son los argumentos que dan los pensadores con la finalidad de explicar el porqué en todas las sociedades, más o menos desarrolladas; más o menos justas, las personas que realicen acciones delictuales estarán presentes en las capas de la sociedad.

---

42 Op Cit. P 116

43 Op. Cit. P 108.

44 Op Cit P. 108

45 Op Cit P. 108

Sin embargo, y como ya lo señalamos, la delincuencia posee a dos actores que ocupan un rol central, pero la víctima no aparece por ninguna parte de las explicaciones y justificaciones enarboladas por los diferentes pensadores. “La víctima de los delitos ha sido considerada en las últimas décadas como el personaje olvidado por el sistema jurídico penal y por la criminología en general.

Tradicionalmente la Criminología se ha centrado en la figura del criminal y ha tendido a explicar el delito en base a las características de éste (biológicas y raciales, sociales, económicas, psicológicas, ambientales, etc.) ignorando en buena medida a la víctima. Por su parte, el sistema jurídico penal presta una atención al acusado muy superior a la prestada a la víctima; hay una enorme literatura sobre el rol del acusado, sus derechos, sus características, los efectos de la sentencia, etc. al tiempo que se llevan a cabo costosas inversiones para la construcción de edificios especialmente destinados al alojamiento de los condenados a pena de cárcel. Entre tanto, la víctima queda a menudo reducida a un mero papel testifical y generalmente desamparada frente a las consecuencias del daño causado.”<sup>46</sup>.

García- Pablos añade, “el Derecho Penal, como derecho sancionador, punitivo, se volcará hacia el delincuente; su vocación retribucionista condena a la víctima inocente del delito a una posición marginal en el seno del mismo”<sup>47</sup>. Continúa señalando “el Estado ‘social’, por otra parte dirige todos sus esfuerzos y recursos al penado, recluso, olvidando que la víctima también necesita, a menudo, de reinserción, de resocialización. También pues, en el ámbito asistencial se detecta un alarmante abandono de la víctima del crimen”<sup>48</sup>

Lo señalado, da muestras claras de cómo se ha entendido el fenómeno de la delincuencia, lo que a todas luces afecta de manera directa- a la forma en que se entregan las informaciones referentes a este tema. Leemos a diario en los medios las declaraciones y cartas al director de las personas que han sido víctimas de delito “las víctimas, en el mejor de los casos,

---

46 Op Cit P. 113

47 Op. Cit. P. 112

48 Op Cit. P. 112

inspiran solo compasión”<sup>49</sup>. La víctima se encuentra ausente del proceso que afectó por completo su vida y la de sus cercanos. La ruptura de sus esquemas tradicionales, de las rutinas que le daban seguridad fue violentado por un hecho delictual, sin embargo todo el sufrimiento causado no es considerado dentro de los componentes de la delincuencia; pese a ser, como ya dijimos uno de los protagonistas del suceso.

Las encuestas de victimización, dan voz a las personas que fueron protagonistas de un suceso delictual, son ellas las que dan cuenta y explican las situaciones que rodearon al proceso, pero hoy por hoy y en el marco que entregar asistencia y contener a las personas que fueron víctimas de delito el Estado ha creado una red de instituciones que van a atender y cobijar a la persona que ha sido víctima de un delito violento.

La idea es que las personas que han sido victimizadas, no solo sean quienes dan cuenta de este fenómeno, sino que también comiencen a formar parte de una red de asistencia, en la que el Estado les entregue una atención oportuna y contingente, además de gratuita. Este cambio de enfoque tiene como una de sus variables la aplicación de la encuesta de victimización, la que se aplica en el país desde finales de los '90, pero era absolutamente focalizada a comunas que contaban con programas de seguridad, es decir, se trataba de encuestas para medir los resultados de las intervenciones. Desde el año 2003 se aplica a nivel nacional en el país, en un principio se realizaría cada dos años, pero con el compromiso de la Presidenta Bachelet de disminuir la victimización en un 10% y los delitos de mayor connotación social en un 9%, se hace indispensable la aplicación de esta encuesta de manera anual, para monitorear la evolución del delito.

Por ello, la línea base de los resultados es el año 2005, ya que desde ahí se puede realizar una comparación, pues estadísticamente no se puede realizar una comparación con las focalizadas a nivel comunal.

---

49 Op Cit . P. 112

### 3.3 El rol de las comunicaciones<sup>50</sup>

A medida que se avanza, se constata la desproporción que existe entre la sensación de temor y la real ocurrencia de delitos y, esto como se afirmaba anteriormente, tiene una relación con la responsabilidad que los medios de comunicación pueden tener para asegurar una cobertura objetiva de dichos hechos.

En ese sentido, los profesionales de los medios de comunicación se ven enfrentados a la realidad de tener herramientas que sean necesarias para dar una cobertura noticiosa a los hechos de violencia y criminalidad que - respondiendo a los criterios de mercado de los medios de comunicación - generen percepciones de temor adecuadas para el resguardo de la seguridad de los ciudadanos y, que - al mismo tiempo - mantengan el vínculo social necesario para construir sociedad.

La seguridad ciudadana y la comunicación tienen una relación muy fuerte y recíproca, esto, entre otras cosas, debido a la gran incidencia de los medios de comunicación de masas en la amplificación de hechos delictivos que, a lo menos, impactan negativamente en la percepción de los ciudadanos respecto al temor, porque, como hemos visto, no existe una relación directa entre la cantidad de hechos delictivos y la sensación de inseguridad.

Esto se podría explicar, desde el punto de vista, que se ha considerado “que los medios de comunicación hacen un importante aporte en la formación de ciudadanos con conciencia sobre una historia y un pasado común, así como en la construcción de identidades culturales, principalmente por su capacidad para generar cohesión, conectar individuos dispersos a través de una experiencia compartida nacional o local, y su potencialidad como herramienta de apoyo a las nuevas políticas democráticas y a los movimientos de reforma social.”<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Realizado por Mariana Arellano

<sup>51</sup> Mc, Quail, Denis Introducción a la teoría de la comunicación de masas, Paidós Buenos Aires, 3 edición 2000: pg. 73

En un sentido similar, el Informe de Desarrollo Humano de 1998, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) considera que el sentimiento de inseguridad existente en Chile no proviene de una falta de acceso a los medios de comunicación, pues existe una amplia cobertura y una variada oferta.

Además, constató, la disonancia entre hechos y preocupaciones. Su conclusión fue que en el delito estaban operando otras inseguridades, “aquellas provocadas por el debilitamiento del vínculo social, del sentimiento de comunidad y finalmente, de la noción misma del orden”<sup>52</sup>. El delincuente, para ellos, era una metáfora de otros miedos. Las personas buscan su seguridad no en la capacidad de incidir en la realidad sino en la capacidad de desvincularse de ella.

Por otra parte, los medios masivos de comunicación construyen significados y los ofrecen de manera sistemática a las audiencias, que los incorporan - o no - “mediante una especie de negociación, en sus estructuras personales de significados, a menudo configuradas por anteriores identificaciones colectivas<sup>53</sup>”.

Respecto a las influencias específicas de los medios en la sensación de temor, algunos estudios plantean que las repetidas referencias al crimen – particularmente de ofensas violentas – afectan el sentido de seguridad de la ciudadanía. Otros estudios, plantean que un alto nivel de sensacionalismo en las presentaciones de los medios de las noticias de crímenes también genera un incremento del temor al crimen en los miembros de la comunidad.

Por otra parte, otras investigaciones han analizado las consecuencias psicológicas y sociales de las construcciones alrededor del temor y la inseguridad. Generalmente se enfatiza la idea de que una excesiva presencia de este tipo de noticias en los medios de comunicación acentúa

---

<sup>52</sup> Programa Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Desarrollo Humano en Chile “Las Paradojas de la Modernización”, Santiago, 1998 página 128

<sup>53</sup> Op. Cit. 499

en las personas la tendencia al aislamiento, la desconfianza interpersonal y la sensación de que el mundo es un lugar hostil y peligroso, provocando con ello una demanda por obtener protección colectiva y el reclamo por el aumento de atribuciones para las “fuerzas de la ley y el orden”<sup>54</sup>.

Existe una nutrida discusión, sobre si la influencia que ejercen los medios de comunicación en la construcción de la realidad es intencional y responde a intereses ideológicos o es involuntaria y se produce sólo por el hecho de existir, las características de la sociedad moderna y/o la pautas de consumo de los medios de comunicación que tiene la ciudadanía.

### 3.3.1 Teorías comunicacionales sobre la influencia de los medios de comunicación

En lo referido a las teorías que dan cuenta de los efectos de los medios en el imaginario de los individuos, que hablan de la influencia, se encuentran dos grandes líneas, los relacionados con los efectos ideológicos y los referidos al establecimiento de agenda.

Con respecto, a los efectos ideológicos, los cuales no tomaremos como marco en esta investigación, señalan que la penetración sistemática de los mensajes homogéneos que entregan los medios, se produce un fenómeno de “cultivo” en el que la ciudadanía se forma imágenes determinadas sobre el entorno. A esto se agrega, que los mensajes de los medios abonan el terreno para la existencia de ciertos sistemas de creencias y producen efectos ideológicos porque la estructura latente de los mensajes distorsiona la realidad, perpetuando los intereses de la estructura de poder dominante. Según esto, la influencia no es necesariamente intencional, sino que se debe a ciertos patrones “cotidianos” de funcionamiento, por tanto, esta acción no es conspirativa sino de naturaleza social<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Dastres, C., Muzzopappa, E.; Sáez, Ch.; Spencer C. “La construcción de noticias sobre Seguridad Ciudadana en prensa escrita y televisión. ¿Posicionamiento, Distorsión o Comprensión? En Centro de Estudios Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile, Página 12.

<sup>55</sup> D’Adamo, O, García Beadoux, V y Freidenberg, F (1999) “Un estudio del efecto de priming durante una campaña electoral” en *Entrecaminos*, Vol 4, Georgetown University Center for Latin American Studies, pp.177-179

Según esto, “todo tipo de mensaje comunicacional que se presente en los medios contribuye a formar o perpetuar determinadas imágenes de mundo. Por esto, es relevante la diversidad de los mensajes entregados. Entre los análisis que van en esta línea está la Teoría de los indicadores culturales”<sup>56</sup>, la que afirma que si se analiza el sistema de mensajes de los medios, se puede bosquejar un cuadro de la cultura que guía a una comunidad a cultivar ciertas nociones y representaciones compartidas acerca de hechos y acontecimientos.

Así, los medios producen un conjunto de imágenes y mensajes destinados a poblaciones globales por lo que, más allá de la especificidad de cada mensaje, existe un denominador común e implícito que tiende a sostener el orden moral y social vigente. Esto definiría los indicadores culturales en base a lo que muestran los medios y estos indicadores podrían convertirse en descriptores de la cultura de ese grupo.

Las percepciones públicas sobre determinados fenómenos tendrán mayor similitud con el referente que entregan los medios y con el referente objetivo, las estadísticas del mundo real cuanto mayor sea el consumo y la exposición a los medios, pues sólo una muestra consistente, repetitiva y duradera produce un cultivo estable de imágenes sociales ampliamente compartidas. Esta es la razón, por la que en los países en que los mensajes de los medios son menos repetitivos y más variados, el proceso de cultivo es menos consistente.

Otra teoría, que va en esta misma línea es la referida a la Teoría del espiral del silencio<sup>57</sup>, que se basa en ciertas características psicológicas de las personas respecto a la aceptabilidad social de sus ideas. Aquí las personas son capaces de captar intuitivamente el grado de aceptación que tendrán ciertas opiniones y adaptan sus conductas según la fuerza o debilidad de ciertas opiniones.

---

<sup>56</sup> Op. Cit. pp. 179 - 194

<sup>57</sup> Op. Cit., pp. 200

De esta forma, cuando creen que sus ideas coinciden con las de la mayoría o que podrían ser aceptadas por el público mayoritario, tienden a expresarlas abiertamente, mientras que cuando piensan que sus ideas podrían ser rechazadas tienden a no expresarlas para no sentirse marginados.

Respecto al segundo grupo de teorías, que será en la que nos concentraremos están las relativas al Establecimiento de la Agenda, y aquí se releva el poder de los medios de comunicación, que tendrían para llamar la atención sobre ciertos temas y crear marcos o contextos de interpretación.

Hay variados enfoques para describir la influencia de los medios sobre los usuarios, las que sostienen que hay un efecto directo de los medios sobre la opinión pública y sostenían que éstos prácticamente traspasaban sus contenidos a las personas teniendo una ingerencia descomunal; y los que limitan la influencia de la información entregada por los medios frente a la experiencia directa de las personas o las que otorgan a esa influencia un papel casi irrelevante.

Aquí el enfoque, trata del poder para "definir los temas acerca de los cuales una sociedad debe pensar y debatir" y para "definir los parámetros a partir de los cuales los distintos acontecimientos deben ser comprendidos, explicados y analizados"<sup>58</sup>.

La Agenda Setting, como señalaba "que implicaba una opinión pública homogénea y un público en apariencia universal e indiscriminado, así como una función de agenda casi sin obstáculos ni resistencias"<sup>59</sup> se refiere a las definiciones que hacen los medios sobre los temas en que las personas deben pensar. Los medios dirigen la atención de la opinión pública hacia ciertos temas particulares, con lo que: 1) se disminuye la posibilidad de orientar la atención del público hacia determinados objetos o cuestiones, y 2) la

---

<sup>58</sup> Dastres, C., Muzzopappa, E.; Sáez, Ch.; Spencer C. "La construcción de noticias sobre Seguridad Ciudadana en prensa escrita y televisión. ¿Posicionamiento, Distorsión o Comprensión? En Centro de Estudios Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile, 2005, Página 14

<sup>59</sup> Otero E. Teorías de la Comunicación, Universitaria, Santiago, 1998, página 202

importancia que el público asigna a cada una de esas cuestiones se ve influida por el grado de relevancia que los medios de comunicación masivos le otorgan.

Así se señala, que se aprecia una relación entre los grados de presencia e importancia que los medios otorgan a un tema y lo que opina la ciudadanía. Las personas no prestan atención a todo, tienen atención selectiva y las imágenes e impresiones tienden a concentrarse alrededor de unos pocos temas. Luego, la gente no realiza análisis exhaustivos de la información pues buscan economizar los esfuerzos cognitivos, usando para ello análisis heurísticos o atajos cognitivos; uno de ellos es la accesibilidad (se utiliza la información que se tiene más fácilmente disponible porque es reciente, frecuente, vívida, entre otros factores).

Existe una fuerte relación entre opinión pública (componente clave de la agenda *setting*) y cobertura noticiosa, pero una relación bastante baja entre cualquiera de ellos y los indicadores estadísticos de realidad (Mc Combs) lo que equivaldría a afirmar que los medios de comunicación –al margen de la ocurrencia de acontecimientos- son capaces con su cobertura noticiosa de transformar los contenidos de la opinión pública y, por tanto de establecer la agenda *setting*.

Los medios de comunicación tienen consecuencias, cierta ingerencia en las audiencias y son actores interviniendo en la realidad, a través de la creación de agendas y debates públicos. Los que por cierto, tienen propiedad y desde ahí se dan a conocer o se expresan.

En casi todos los temas del repertorio público, los ciudadanos se las ven con una realidad de segunda mano, que viene estructurada por las informaciones que dan los periodistas de esos hechos y situaciones.

Las noticias diarias nos avisan de los últimos acontecimientos y de los cambios en ese entorno que queda más allá de nuestra experiencia inmediata. Los editores y directores informativos, con su selección día a

día y su despliegue de informaciones, dirigen nuestra atención e influyen en nuestra percepción de cuáles son los temas más importantes del día. Y en todos los medios informativos, la repetición de un tema un día y otro día es el más potente de todos los mensajes para que nos quede clara su importancia.

El papel como fijadores de la agenda que tienen los medios informativos consiste en su influencia sobre la relevancia de un tema: es decir, sobre si un número importante de personas piensan que vale la pena tener una opinión del tema en cuestión. Aunque hay muchos temas que compiten por la atención pública, sólo unos pocos tienen éxito, y los medios informativos ejercen una gran influencia sobre nuestra percepción de cuáles son los temas más importantes del día.

Numerosos textos consideran que la realidad se construye socialmente, con un aporte significativo de los medios de comunicación. Como dice Martín “conocemos el mundo a través de nuestra experiencia cotidiana, de las opiniones de los amigos, de la familia, a través de los libros, los periódicos, el cine, las teleseries y a través de los informativos de televisión, seguramente el producto cultural de consumo masivo que más directamente contribuye en la denominada construcción social de la realidad”.<sup>60</sup>

Según el estudio, “los medios de comunicación y el rol en los fenómenos de violencia y criminalidad se refieren al proceso de construcción de la noticia, donde entran en juego las valoraciones, e imágenes que tienen los periodistas y los medios sobre el fenómeno en cuestión, más las condiciones y rutinas propias de la producción de las noticias”.<sup>61</sup>

Frente a las fuentes que utilizan los periodistas podemos afirmar que las noticias que recibe la audiencia, son solo una selección arbitraria e interesada que las diversas fuentes entregan a los medios de comunicación. Operando en una segunda fase, la selección que realizan los medios de aquellos acontecimientos que destacarán de entre los que les llegan.

---

<sup>60</sup> Dastres, C. ¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de Informar? Centro De Estudios Seguridad Ciudadana, 2001, Universidad de Chile, Página 19

<sup>61</sup> Op. Cit, página 20

Y aquí aparece una nueva interpretación, que tiene que ver con la opinión pública como sostiene Walter Lippmann, donde éste responde no al entorno sino a un pseudo-entorno construido por los medios de comunicación.

La influencia a la hora de fijar la agenda es, en su mayor parte, un subproducto involuntario de la necesidad que tienen los informativos de centrarse en unos pocos asuntos cada día. Los presentadores de televisión tienen una capacidad muy limitada, e incluso los periódicos, con sus docenas de páginas tienen espacio para sólo una pequeña fracción de las noticias que están disponibles cada día. Aún los sitios web, con su enorme capacidad, deben organizar sus contenidos en una agenda que resulte útil, y cada página del sitio se ve altamente limitada.

En el caso de la prensa escrita, elementos con los que trabajaremos en nuestra investigación, las noticias de portada del diario tienen unas dos veces más lectores que las que aparecen en las páginas interiores. Las que llevan gráficos atractivos y titulares grandes atrapan la atención de más lectores.

La historia natural de la mayoría de los temas, la mayor capacidad de los diarios en relación con los telediarios significa que las audiencias suelen tener un mayor período de tiempo para aprenderse la agenda de los periódicos. Los telediarios se parecen más a las primeras páginas del periódico. Los lectores de diarios pueden tener una considerable exposición a un tema mucho antes de que alcance siquiera lo más alto de la agenda del periódico o aparezca siquiera en la agenda de la televisión.

“Esos patrones de comportamiento que suelen presentarse en los escenarios electorales son una manifestación de la teoría general del mapa cognitivo del psicólogo Edward Tolman. Anteriormente, nos habíamos encontrado con una idea similar en el concepto de Lippmann de pseudo-entorno: no el mundo tal como es, sino la imagen del mundo que tenemos en la

cabeza. Lo que tienen los dos en común es la idea de que nos formamos mapas (aunque muchas veces resulten abreviados y faltos de detalle) del entorno exterior. El libro de Robert Lane, *Political Life: Why and How People Get Involved in Politics*, pone énfasis en el carácter intencional de esta cartografía y pasa revista a los esfuerzos por extraer significado del entorno político” Lane atribuye los orígenes de dichos esfuerzos a varias causas: a la naturaleza innata de los seres humanos, al proceso de socialización infantil y a la educación formal”, como lo afirma Mc. Combs<sup>62</sup>.

La agenda *setting* es una teoría sobre la transferencia de relevancia de las imágenes del mundo que dan los medios de comunicación a las imágenes de nuestra cabeza.

Los efectos del establecimiento de agenda de la comunicación de masas tienen implicaciones importantes más allá de las imágenes creadas en la cabeza de las personas. En el ámbito original de la agenda *setting* tradicional, la relevancia de los temas de interés público, hay notables evidencias de que la relevancia cambiante de esos temas es muchas veces la base de la opinión pública sobre la actuación global de un líder público en el ejercicio de su cargo.

A su vez, la relevancia de una figura pública en las informaciones está también vinculada a si un individuo tiene alguna opinión. En el segundo nivel de la fijación de la agenda, la relevancia de los atributos afectivos se interrelaciona con las imágenes cognitivas que el público tiene de esos líderes, lo que representa la convergencia del establecimiento de la agenda de atributos con la formación y el cambio de la opinión. Más allá de las actitudes y de las opiniones, las imágenes de la realidad que crean los medios de difusión tienen implicaciones para la conducta personal.

---

<sup>62</sup> Mc Combs , M. 2006, Estableciendo la agenda. Paidós, Barcelona, página 73

### 3.3.2 El desarrollo del concepto comunicacionalmente:

La inseguridad ciudadana y la preocupación por la delincuencia como problema social tiene mucho más que ver con la agenda mediática que con las realidades de la delincuencia en el vecindario, el área metropolitana o el conjunto del país, así lo afirma Mc Combs<sup>63</sup>.

Por ejemplo, con respecto a la seguridad ciudadana se afirma que “en los últimos 16 años, con resultados que uno podría calificar de más que suficientes, se han impulsado políticas y reformas en esta materia, sin embargo, la percepción de la ciudadanía es que aquí no se ha hecho nada, o que todo funciona mal y, en algunos momentos, Santiago prácticamente es una ciudad sitiada por la delincuencia”.<sup>64</sup>

Los medios masivos tienen un rol crucial en el proceso de construcción de opinión pública, más allá de las consideraciones teóricas sobre si "crean" agenda o si "reflejan" aquella que generan otros componentes de la sociedad.<sup>65</sup>

La instalación del tema en la agenda pública mediante mensajes efectistas, sintetizados en slogans del tipo "mano dura, tolerancia cero". Si bien estos enfoques han demostrado su ineficacia en la reducción del delito, siguen explotándose por su alto impacto en la opinión pública.

Se han realizado diversos estudios e investigaciones sobre contenidos de violencia y delincuencia en los noticiarios centrales, los que por ejemplo arrojan que Chilevisión y Mega ocupan casi el 50% de su espacio informativo en temas relativos a la violencia y a la delincuencia. En el caso de Chilevisión, 51,3% y en el de Mega, 44,8%<sup>66</sup>.

---

<sup>63</sup> Op. Cit., página 111

<sup>64</sup> Jofre, R. Seguridad Ciudadana y Estrategia de Comunicación en Chile en Políticas de Seguridad y Comunicación, Centro de Competencias en Comunicación para América Latina, Fundación F. Ebert. 2006  
Página 81

<sup>65</sup> Ibid.

<sup>66</sup> Guzman J.A y Ramos, M. 2000 La Guerra y la Paz Ciudadana, LOM

Según la investigación realizada por Ramos y Guzmán “la delincuencia tuvo una vitalidad asombrosa como clave de interpretación de la sociedad. Se transformó en un feroz argumento político, capaz por su carga de temor, de movilizar a las personas, conseguir portadas de diario, influir radicalmente en la agenda pública”<sup>67</sup>.

Como ejemplo, durante el año 1996 la Secretaría de Comunicación y Cultura, que depende del Ministerio Secretaría General de Gobierno determinó que los noticieros de Teletrece, 24 horas y Meganoticias dedicaron 236 horas a informaciones “misceláneas y deportes” . El segundo lugar lo ocupó la seguridad ciudadana con 132 horas.

Frente a esta realidad en los medios de comunicación, las cifras relativas a seguridad nos mostraban que durante el año 1999, se produjo el mayor alza de robos con violencia y se registraban sobre 20 mil denuncias, según el informe del Ministerio del Interior. Mientras que el desempleo alcanzó un 10%, hubo sobre 500 mil cesantes y cerca de dos millones de personas directamente afectadas por ese problema. Esto demuestra que en los momentos de mayor alza delictual, las personas tuvieron más posibilidades de perder su empleo que de sufrir un robo con violencia, de ser víctimas del abuso policial que de ser asesinadas.

A pesar de esto existe una sensación de inseguridad en la población que es muy superior a la real cantidad y frecuencia de los delitos violentos.

Los investigadores afirman que “dentro de la amplia gama de problemas sociales que podían concitar nuestra atención, el delito se llevó todo, incluyendo gran parte de nuestra capacidad de miedo. Más específicamente, arrasaron las aristas más duras: aquellas donde el malhechor cumple su objetivo usando violencia o recurriendo a la muerte. En los 90 nos convencimos de que eso ocurría a cada instante, que todos éramos víctimas no solo potenciales, sino que hacíamos turno para ser agredidos”<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Op. Cit 92

<sup>68</sup> Op. Cit. Página 98.

Y según otros datos, entregados por los expertos del tema, en el Servicio Médico Legal las autopsias del año 1998 eran el 13,2% las que correspondían a muertes por agresión de terceros. En cambio un 37,6% correspondió a víctimas de accidentes de tránsito, 22,5% a suicidios, 16,6% a envenenados, ahogados o personas que cayeron accidentalmente de la altura.

La influencia de los medios en la creación de la sensación de inseguridad esta planteada en algunos estudios como las repetidas referencias al crimen -particularmente de ofensas violentas- afectan el sentido de seguridad de la ciudadanía. Otros estudios plantean que un alto nivel de sensacionalismo en las presentaciones de los medios de las noticias de crímenes genera un incremento del temor al crimen en los miembros de la comunidad”.

“Los telespectadores son bombardeados con información de inseguridades múltiples, con bastante cobertura a las víctimas de estos riesgos que corremos todos, pero hay una baja cobertura de las medidas públicas tomadas al respecto”.

En los años noventa, gran parte de lo que se hizo y se dejó de hacer en torno a la delincuencia, las decisiones gubernamentales y privadas para hacerle frente, se basaron en la idea de que la preocupación y los delitos estaban relacionados en una lógica de causa y efecto. El antisocial ocasionaba el miedo Y si había altos niveles de miedo, eso se debía a una mayor cantidad de delitos.

A principios de los noventa, en 1992 se funda Paz Ciudadana, la institución que más ha influido en cómo entendemos la delincuencia y en lo que debemos hacer para combatirla, en el momento de su fundación no trabaja ningún criminólogo, ningún penalista reconocido ni un sociólogo que haya profundizado en el tema, pero sin duda sus informes constituían noticia en la forma en que debíamos enfrentar el tema.

Así fue como durante, la década anterior nos acostumbramos a estudios de Paz Ciudadana, en los que se afirmaba, por ejemplo que 21 mil jóvenes fueron aprehendidos por la policía, en su mayoría bajo el cargo de robo o hurto. Se sostiene, además, que solo el 14 por ciento recibió una sanción penal. La forma en que lo presentó la institución y lo difundieron los medios era obvia: el bajo porcentaje de castigo era signo inequívoco de la ineficiencia de los tribunales.

Pero hay otra explicación igualmente válida. Otra manera de entender la disonancia entre el trabajo policíaco y el judicial usando los mismos datos, y es ésta; la policía puede detener sin las pruebas necesarias. Y puede hacerlo con mucha frecuencia<sup>69</sup>.

En términos de seguridad ciudadana<sup>70</sup>, los medios de comunicación van a tener amplia influencia en el posicionamiento de este tema, en la medida que sean acontecimientos que no entorpezcan la vida cotidiana (Por ejemplo, los actos de violencia desarrollados por mapuches en la región de la Araucanía, para los santiaguinos) puesto que si fueran acontecimientos que entorpecieran la vida cotidiana (como sería este mismo caso para quienes habitan en zonas cercanas a donde estos hechos se producen) primarían más las experiencias existentes sobre los mapuches tendrían más peso en la interpretación de los hechos que las historias narradas por los medios.

Entonces, cómo se explica esta relevancia en los medios de comunicación. Fue a principios de los noventa, que las sórdidas historias protagonizadas por algunos jóvenes sirvieron para nutrir editoriales, como en el diario La Segunda, en la cual a partir de un asesinato de un joven de 15 años por un compañero de curso quién lo cortó con una cortaplumas a la salida de su liceo en La Pintana, ese día la editorial señalaba: Frente al porfiado e inexplicable intento de algunos para disminuir la gravedad de la delincuencia juvenil, surgió ayer el asesinato de un niño de 15 años ¿Podrá quedar relegada a un segundo plano la lucha frontal contra la delincuencia, que requiere prioridad y recursos humanos y materiales?

---

<sup>69</sup> Op. Cit. 178

<sup>70</sup> Entendida como la protección de las personas en una sociedad democrática

Mientras se escribían editoriales del tema, no era lo mismo frente a un tema similar referido a la evasión tributaria, en ese momento cuando el gobierno intentó aumentar la fiscalización para reducir esta situación, a lo cual los empresarios reaccionaron duramente y a través de los medios de prensa daban a conocer su opinión en la que sentían que se los estaba tratando como delincuentes, y eso no era posible. La evasión se estimaba en cuatro mil millones de dólares, pero no es considerado un delito.

En qué se basa entonces el temor ciudadano, ante el alza de los delitos. Una respuesta se puede encontrar en las encuestas del Centro de Estudios Públicos (CEP), en este instrumento los encuestados responden por los problemas a los que debe abocarse el gobierno y en los primeros años de la vuelta a la democracia, entre el 1989 y 1991 las denuncias crecen en un 23% y la preocupación se dispara en un 192 %

Entre el 95 y el 98 los delitos vuelven a crecer en otro 20 %, esta vez la reacción de la gente es moderada. Más extraño es el comportamiento en el 99: las denuncias están en el punto más alto de los últimos 20 años. Sin embargo, la prioridad dada a la delincuencia es baja.

¿Por qué ocurre eso? Paz Ciudadana sostiene que lo que muestra la encuesta CEP es la reacción de la gente al robo con violencia. Sin embargo, este se mide sólo a partir de 1995 y no hay modo de saber cómo se comportó el 92, año *peak* de preocupación. Lo que si se sabe es que entre 1995 y el 98 creció en un 200%. Pero esa empinada alza no tiene correlación con los datos del CEP la importancia otorgada a la delincuencia está en los niveles más bajos de la década.

### 3.3.3 Quiénes enfrentan estos hechos

Un estudio realizado, a través de entrevistas a los periodistas que trabajan en estas áreas permite constatar que en los periodistas priman las visiones personales por sobre otras miradas, se alimentan del hecho que

no existen periodistas especializados académicamente en criminología o materias similares, sino sólo periodistas que – por vocación o circunstancia- han trabajado durante años en el ámbito policial, tribunales o en la calle, lo que les ha generado un importante conocimiento empírico del tema, pero no los ha capacitado para enfrentar la temática de forma tal que entreguen a la audiencia las herramientas informativas necesarias para enfrentar adecuadamente el problema.

Así el fenómeno de la seguridad ciudadana es trabajado periodísticamente como la mera suma de acontecimientos de violencia y delincuencia, lo que no permite una cobertura más analítica que ponga en su debido contexto los acontecimientos.

“La meta de los periodistas profesionales no es la de persuadir a nadie, pero como las informaciones diarias son historias informativas y como todas las historias nos estructuran la experiencia, nos filtran las complejidades del entorno y nos ofrecen una versión pulida, incluso literaria, en la que destacan unos pocos objetos con sus correspondientes atributos. (Mc Combs, 1996)

Así por ejemplo, para los profesionales que piensan en la delincuencia, en su mayoría piensan que las causas son la pobreza, la desigualdad, el desempleo y la falta de educación; entonces es un problema exclusivo de los niveles socioeconómicos más bajos. Quedan por tanto fuera de esta problemática los hechos ejecutados por integrantes de otros estratos.

Si este tipo de acontecimientos ocurre solo en los espacios públicos y en tiempos libres ociosos especialmente de los jóvenes entonces se deja afuera de esta descripción de hechos delictuales a los que ocurren al interior del hogar, como atentados sexuales o violencia intrafamiliar y a los delitos de cuello blanco, todos estos últimos también dependerá de la espectacularidad que tenga la acción.

De esta manera, queda en evidencia que el enfoque periodístico de la delincuencia y de la violencia se restringe sólo a cierto

tipo de delitos y a cierto tipo de ejecutores, lo que no garantiza que se transmita a la ciudadanía una mirada completa del fenómeno.

Así es como en los periodistas, a pesar de las visiones que tienen sobre las políticas de intervención en seguridad ciudadana- que critican y catalogan de represivas o de control- al momento de construir las noticias de este tipo de acontecimientos lo hacen demandando y respaldando este tipo de políticas.

Situación que se explica por la necesidad de construir rápidamente la noticia y no tener conocimiento ni apoyo informativo para trabajar desde otras perspectivas.

El proceso de elaboración de noticias sobre seguridad ciudadana, actualmente se encuentra cooptado por las necesidades del proceso productivo y del mercado. Esto no significa que en un principio no pueda haber existido una motivación ideológica para posicionar el tema de particulares maneras.

Así, si asumimos, que en un comienzo existieron motivaciones ideológicas lo que ocurriría actualmente sería una estandarización de la noticia respecto del crimen de manera de ser funcional al proceso productivo y de mercado.

La estructura y los recursos que tiene el área seguridad ciudadana en los medios de comunicación nacionales no se condice con la supuesta importancia que tiene el tema en la agenda nacional o incluso en la ciudadanía. Por otra parte, los escasos recursos humanos y técnicos que operan para el área de la seguridad ciudadana, influyen para determinar la reducida profundidad y análisis que se le entrega a la cobertura de estos acontecimientos.

En este marco de conceptos aprendidos y de situaciones cambiantes, queremos ver en qué ha evolucionado el enfoque de los

medios de comunicación respecto al concepto de victimización y la encuesta que se realiza.

#### 4. Aspectos metodológicos de la investigación

La presente investigación se enmarca dentro de lo que se denomina actividad Formativa Equivalente, en este caso, son dos investigadoras que desarrollarán en conjunto un estudio que abordará la forma en que los medios de comunicación entregan las noticias relacionadas con los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, que se aplica a nivel nacional desde el 2003. Como esta investigación se llevará a cabo analizando los datos de manera tanto cuantitativa como cualitativa, poseerá un modelo mixto de análisis en que “ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación o al menos en la mayoría de sus etapas”<sup>71</sup>.

Para el correcto desarrollo del presente estudio, cada una de las investigadoras profundizará desde aristas diferentes, el tratamiento que hacen los medios de comunicación de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC). Las muestras de investigación, por un lado, serán las noticias de los medios seleccionados y por otro, los cuestionarios y respuestas de las encuestas de los años 2006, 2007 y 2008.

El muestreo realizado para llevar a cabo la investigación es de tipo no probabilístico de carácter intencional, pues las unidades de análisis, en este caso los diarios y la encuesta, fueron seleccionados a partir de los propósitos analíticos de la investigación, los que radican en indagar lo que se está comunicando, actores y argumentos de los discursos en torno a los resultados de la encuesta de victimización aplicada a nivel nacional.

---

<sup>71</sup> Hernández, Fernández y Batista. “Metodología de la investigación”. México, 2003. Editorial Mc Graw Hill. Página 21

Considerando las unidades de análisis que componen la presente investigación, es que se ha considerado que el diseño de la misma es longitudinal, ya que se estudiarán los periódicos y las encuestas de un periodo de tiempo determinado.

En este sentido, también, es importante señalar que esta es una investigación de carácter descriptivo, puesto se trata de un análisis basado en la recolección de datos. “Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Desde luego, pueden integrar las mediciones o información de cada una de dichas variables o conceptos para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés.”<sup>72</sup>

Para la presente investigación, se seleccionaron representantes y voceros tanto de Gobierno como de la oposición y ONGs que destacan por su relación en temas de victimización, delincuencia, violencia y el propio desarrollo de la encuesta.

Es importante destacar que las entrevistas, por la propia direccionalidad de esta investigación, no son comparables las unas con las otras, ya que no fue aplicado un cuestionario a los entrevistados, lo que no se traduce en que no se hayan repetido las preguntas. Lo que se buscaba era obtener información de la experiencia y las visiones de cada uno en lo relativo a la encuesta de victimización y a los fenómenos que son el centro de esta investigación.

#### 4.1 Aproximaciones metodológicas

##### Noticias <sup>73</sup>

Para la presente investigación se tomarán como muestra de estudio las noticias relacionadas con los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana publicadas en los periódicos de circulación nacional; El Mercurio, La Nación y La Tercera, durante el periodo

---

<sup>72</sup> Op. Cit. Página 119

<sup>73</sup> Realizado por Mariana Arellano

comprendido entre el 30 de junio y el 6 de julio de 2007; entre el 24 y el 30 de abril de 2008, finalizando con el período entre el 13 y el 19 de mayo de 2009. Cabe destacar, que los resultados entregados el año 2007 son los relativos a la encuesta aplicada el 2006; por ello esta investigación se centra en las encuestas 2006, 2007 y 2008.

Es así, como las apariciones en prensa de informaciones relacionadas con los resultados de la encuesta de victimización, serán llevados al nivel cuantitativo y desarrollados como análisis de contenido

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de los datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas...”<sup>74</sup> y añade “nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos”<sup>75</sup>.

#### 4.2.1 Técnicas de Investigación

En esta etapa, cada una de las investigadoras aplicará un procesamiento y un análisis de los datos que ya fueron seleccionados en cada muestra de investigación. Este proceso, puede ser llevado a cabo de manera conjunta por quienes desarrollan el estudio.

#### 4.2.2 Recolección de datos

Los datos serán seleccionados de la muestra que se tomó de las noticias publicadas en los medios de circulación nacional antes mencionados. Es muy importante aclarar, que en la recolección de los datos no fueron consideradas ninguna noticia que no estuviera directa o indirectamente relacionada con los resultados de la encuesta de victimización. Cabe destacar, que se revisaron todas las secciones de los diarios en el periodo antes señalado.

---

<sup>74</sup> “Op. Cit. Página 5.

<sup>75</sup> Op Cit. Página 18.

#### 4.2 3 Técnica de Análisis de Datos: Análisis de Contenido

Para esta parte de la investigación, se utilizará la muestra extraída desde los medios de comunicación ya mencionados y en las fechas señaladas. Si bien la muestra seleccionada no permitirá reconocer los “niveles de presencia “ que deben existir para influir en el imaginario colectivo de la ciudadanía, sí permitirá reconocer "cuán" presente están ciertas ideas, conceptos y hechos en los medios.

El análisis cuantitativo – o medición de las noticias – se realiza a partir de la necesidad de “aportar parámetros críticos para enfrentar el trabajo cotidiano de pautear, reportear y escribir información” (Pellegrini, 1999: 50). Además, esto permite un primer análisis general de resultados a partir de los datos obtenidos, identificando actores, posturas y argumentos.

En este sentido es importante destacar que en la presente investigación se utilizará como técnica de procesamiento y análisis de datos el Análisis de Contenido ya que “de acuerdo con la definición clásica de Berelson (1971), el análisis de contenido es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa”<sup>76</sup>. Lo que lleva a considerar pertinente utilizar esta técnica para desarrollar los objetivos del presente estudio.

Según la definición que proporciona Piñuel (2002), el análisis de contenido es el conjunto de procedimientos que intentan interpretar productos comunicativos determinados, ya sean textos, discursos o mensajes, y que basados en técnicas de medidas cualitativas y cuantitativas, pretenden generar y procesar datos relevantes sobre las condiciones en las que han surgido aquellos textos.

En esta misma línea, y según lo trabajado por Piñuel (2002), la investigación se enmarca en lo que denomina análisis descriptivo,

---

<sup>76</sup> Op. Cit. Página 412.

“el cual tiene por objeto la identificación y catalogación de la realidad empírica de los textos o documentos, mediante la definición de categorías o clases de sus elementos”<sup>77</sup>. Esto es coherente con la intención de identificar y categorizar los argumentos relevantes de los actores que se manifiestan en los periódicos analizados.

#### 4.2.4 Presentación de datos

Por la direccionalidad cuantitativa de esta parte de la investigación, es necesario dar una categorización a cada una de las variables que componen una noticia, de esta manera se podrá medir de manera estadística. “El análisis de contenido se efectúa por medio de la codificación, es decir, el proceso en virtud del cual las características relevantes del contenido de un mensaje se transforman a unidades que permitan su descripción y análisis precisos”<sup>78</sup>

Todas las noticias seleccionadas y que forman parte del corpus de esta investigación, serán ingresadas en una base de datos que pretende separar y caracterizar cada una de las variables y componentes que se encuentran dentro de las noticias relacionadas con la encuesta de victimización.

Para cuantificar los datos, es que se ha desarrollado una matriz, de creación propia de la investigadora, que da cuenta de las variables que más importan para esta investigación:

---

<sup>77</sup> Piñuel, José Luis (2002). “epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido”. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en <http://web.jet.es/pinuel.raigada/A.Contenido.pdf>

<sup>78</sup> Hernández, Fernández y Batista. “Metodología de la investigación”. México, 2003. Editorial Mc Graw Hill. Página 413.

Medio	Fecha	Página	Sección	Titular	Fotografía	Autoridad o suceso	Infografía	Propia o resultados de la encuesta	Testimonio o vocería	Institución que representa
-------	-------	--------	---------	---------	------------	--------------------	------------	------------------------------------	----------------------	----------------------------

Nombre	N° veces palabra robo/delito	N° veces palabra victimización	Otras Menciones	N° veces palabra sensación de inseguridad	N° veces palabra confianza en las autoridades	N° veces palabra arma
--------	------------------------------	--------------------------------	-----------------	---	---	-----------------------

#### 4.2.5 Manual de Códigos

Para el correcto poblamiento de esta matriz es que se ha establecido un Manual de Códigos, que permitirá conocer y establecer la importancia de cada una de las variables consideradas para el análisis de contenido.

1. Fecha
2. Medio
3. Página: Identifica la sección en la que es publicada la noticia dentro del diario.
4. Titular: Permite conocer el llamamiento que hace el diario de la noticia
5. Fotografía: Conocer si la nota publicada es acompañada con alguna imagen.
6. Autoridad o suceso: Reconocer si la imagen que acompaña a la información es de alguna autoridad opinando sobre el tema o la de algún suceso delictual.
7. Infografía: Conocer si la nota publicada es acompañada con alguna imagen.
8. Propia o resultados de la encuesta: Para reconocer si la infografía que acompaña a la noticia fue entregada por las autoridades en la conferencia de prensa o es de autoría del medio.
9. Testimonio o Vocería: permitirá reconocer si hay partes del relato en la que se politiza por medio de las declaraciones de los personeros políticos o está más relacionada con la emotividad con la inserción de testimonios de afectados.
10. Institución que representa: Se torna indispensable reconocer de qué sector proviene quien esta hablando del tema o que presencia existe en los medios.
11. Nombre para identificar quien es el vocero.
12. N° Palabra Robo/Delito: permitirá reconocer la cantidad de veces que se repiten estas palabras en la publicación.
13. N° Palabra Victimización: Permitirá reconocer la cantidad de veces que se

menciona la palabra victimización en la noticia publicada.

14. Otras Menciones: Para conocer como recogen otras menciones de la encuesta.
15. N° Palabra sensación de inseguridad: permitirá reconocer cuántas veces se señala en la noticia esta palabra.
16. N° palabras Confianza en las autoridades: permitirá reconocer si se da cuenta de esta pregunta en la encuesta.
17. N° palabras armas: para reconocer si se da cuenta de esta situación como reacción frente al delito, que es una de las consultas de la encuesta.

Cabe destacar, que el establecimiento de estas categorías se debe a que por medio de su caracterización y reconocimiento se podrá realizar un cruce de datos con los elementos que se están analizando en la otra arista de esta investigación.

#### 4.2.6 Análisis de Discurso

En los discursos contenidos en la prensa, se identificó aquel que representa la preocupación por el bienestar de la comunidad y responsabiliza al gobierno de ese deber. Así se evidencia en uno de los extractos expresados en el contexto de una noticia que manifiesta la necesidad de que el gobierno realice más o mejores iniciativas frente a la temática, pues de esto depende la situación de la ciudadanía.

El análisis cuantitativo que aquí se presenta se hace para dimensionar -lo más precisamente posible - la magnitud de la presencia y tratamiento de las noticias de la Encuesta Nacional de Victimización por parte de los medios de comunicación. De este modo, este trabajo es un dimensionamiento de las veces que ciertas variables ocurren en cada medio en un período de tiempo determinado, es decir, cuántas veces una persona que lee prensa escrita recibe noticias sobre la Encuesta, qué tipo de noticias son éstas y de qué calidad.

#### 4.2.7 Alcance de los resultados

Es de vital importancia destacar que los resultados de los datos recolectados sólo presentarán una panorámica de cómo se ha tratado el tema de la encuesta de victimización en los medios de circulación nacional. Permitirán articular una mirada descriptiva de la existencia de este fenómeno y las variables que en él existen.

#### 4.3 Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana <sup>79</sup>

La investigadora a cargo de esta parte del estudio, aplicará las técnicas de análisis cualitativo para conocer los niveles de comparabilidad de los cuestionarios y resultados, además de la representación, en el cuestionario, de ciertos fenómenos relacionados con la delincuencia y la sensación de inseguridad.

Para ello se tomaron como muestra las encuestas aplicadas, a nivel nacional, los años 2006, 2007 y 2008.

Por su parte, el enfoque cualitativo “con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos, sin medición numérica como las descripciones y las observaciones...”<sup>80</sup>, continúa “la investigación cualitativa da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas”<sup>81</sup>.

Así, en esta sección de la investigación lo central serán las preguntas que conforman el cuestionario y los fenómenos de los que ésta intenta dar cuenta. Por poseer un enfoque cualitativo, la recolección de datos estará centrada en los módulos de preguntas que las conforman. Pese a lo anterior, los resultados que son entregados serán considerados, solamente como un elemento de debate que aporta al reconocimiento de ciertos fenómenos que fueron enunciados en el marco contextual.

---

<sup>79</sup> Realizado por Carolina Betancourt

<sup>80</sup> Op. Cit. Página 5 .

<sup>81</sup> Op. Cit. Página 18

#### 4.3.1 Recolección de datos

La recolección de datos de la presente parte de la investigación se realizó desde los cuestionarios de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, diseñados para ser aplicados en el territorio en los años 2006, 2007 y 2008. Por otro lado, se conocerán los resultados obtenidos de la aplicación de esta encuesta a lo largo del país.

#### 4.3.2 Técnicas de Análisis de datos

La técnica que se utilizará en esta parte de la investigación, dice relación con la comparación de los cuestionarios de la encuesta aplicados los años seleccionados en la muestra.

Es importante destacar que no serán consideradas en esta investigación ni las preguntas ni los resultados relacionados con delitos puntuales que forman parte del cuestionario; ya que la intención de esta investigación no es profundizar sobre el fenómeno delictual, sino sobre la inseguridad y el temor. Sin embargo, es necesario puntualizar que sí serán consideradas las preguntas relacionadas con victimización general, puesto que permiten conocer la realidad delictual general del país.

Se reitera que la muestra de esta parte de la investigación es no probabilística, ya que en el estudio no serán consideradas todas las preguntas de la encuesta, sino –solamente- las relacionadas con la inseguridad, la reacción frente al delito, la percepción general, las relacionadas con las autoridades, que profundizaremos más adelante; en lo relativo al módulo de victimización general, no serán consideradas todas las consultas de éste ya que es aquí donde se encuentran las relativas a los delitos, los que no forman parte de los fenómenos que se quieren estudiar en la presente investigación.

#### 4.3.3 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento que se dará a los datos seleccionados para el estudio será en el caso de las preguntas la comparabilidad de un año a otro, así como se dará cuenta de las modificaciones existentes en el cuestionario. Mientras que los resultados de las encuestas serán utilizados solamente como datos de contexto que permitirán conocer o no la existencia de fenómenos relacionados con la inseguridad y la delincuencia. Asimismo, se realizarán las comparaciones de año a año en la medida que éstas sean exactamente iguales, es decir, la pregunta y las variables sean completamente equivalentes.

La presente investigación solo considerará los módulos de percepción general, inseguridad, reacción frente al delito, victimización general y los relativos a las confianzas en las autoridades.

Antes de comenzar a estudiar en profundidad las preguntas y resultados de la encuesta, es importante señalar que esta ha tenido importantes modificaciones, no sólo en lo relacionado a las preguntas, tema que profundizaremos más adelante, sino también en lo relativo al número de personas que han sido encuestadas. El año 2006 los encuestados fueron 20.487 personas en 92 comunas urbanas de nuestro país, el año 2007 el número de consultados se elevó a 22.304 y la cantidad de comunas llegó a 96 y el año 2008 fueron 25.931 personas de 101 comunas las que respondieron el cuestionario.

Es importante destacar que las preguntas de las encuestas están divididas en hogar y personas, esta separación se realiza para formalizar diferencias entre lo que pasa a un grupo de personas y lo que le ocurre a un solo individuo, es así como las preguntas relativas a inseguridad, percepción general y algunas de reacción frente a la delincuencia están en la categoría de preguntas "Persona", mientras que las de la victimización general y algunas de reacción frente al delito son de la categoría "Hogar".

Otro de los detalles, que se deben considerar al momento de detallar la realización de esta investigación, es que se detectaron modificaciones en los módulos de preguntas, mientras el año 2006 eran 9, el año 2007 disminuyeron a 4, en la aplicación 2008 éstos volvieron a disminuir quedando solamente en 3. Este es un elemento de importancia ya que aúna los módulos, permitiendo una focalización del tipo de preguntas que se desarrollan o demostrar una intencionalidad en la forma que se realizan las preguntas.

Por otro lado, pese a las modificaciones de las que se ha dado cuenta, es importante destacar que esta reagrupación y focalización de las preguntas realizadas, la forma en la que éstas están planteadas es idéntica, lo que permite –metodológicamente- realizar la comparación de las mismas. Los cambios enunciados están más dirigidos a la eliminación o ingreso de consultas a los módulos,

En los módulos relacionados con la inseguridad, la reacción frente al delito y la percepción general, la comparabilidad se realizará incluyendo las variables de clases sociales, de género y edades, con la finalidad de observar las diferentes variables que dan cuenta de los niveles de inseguridad. Tal como se planteó en el Marco de Referencia, son elementos que se deben considerar al momento de analizar los resultados de la ENUSC en relación a este tema, sobre todo en el rol que juegan como variables de la sensación de inseguridad que se experimenta en nuestro país.

El cotejo de las preguntas y de los resultados del módulo de inseguridad, percepción general y reacción frente al delito, nos permitirá acercarnos no solamente a conocer las apreciaciones de las personas en relación a estos fenómenos. Pero, por otro lado, nos permitirá conocer la manera en que las instituciones encargadas de realizar las preguntas están desarrollando el cuestionario y reconocer si en estas se configuran los fenómenos de la inseguridad y la reacción frente al delito.

Para este análisis, se considerarán solamente las respuestas relacionadas con la victimización general, no focalizada en delitos;

ya que se requiere saber solamente el dato duro de los hogares que han declarado ser victimizados por algún delito, de manera de confrontar los datos relativos a la victimización y a la sensación de inseguridad. De esta forma, se trata de conocer si existe alguna relación entre ambos resultados; lo que sin lugar a dudas nos permitirá visualizar, aún más, el fenómeno de la inseguridad y el temor.

En este módulo se considerarán, para el análisis, las variables de situación socioeconómica y el género, dejando de lado la edad, ya que los dos primeros elementos nos permitirán conocer cuál es la relación que existe entre éstos y el rol que ocupan en el fenómeno de la inseguridad y la delincuencia. Será posible conocer cuáles han sido los niveles de victimización en las diferentes capas sociales, componente que se ha posicionado como de gran relevancia al momento de analizar la inseguridad.

Uno de los elementos que se mencionó en el Marco de Referencia, como variable de importancia en el fenómeno de la inseguridad, es la confianza en las autoridades, la encuesta da cuenta de estas variables, sin embargo las modificaciones en los cuestionarios hacen imposible su comparación; por ello las consultas que están focalizadas principalmente en la encuesta 2006, serán utilizadas solamente como dato de la causa y se utilizarán únicamente como datos de contexto en el análisis.

#### 4.3.4 Alcance de los Resultados

Por medio del cotejo de los resultados de las encuestas se podrá establecer si se plasman, en éstos, algunos elementos que articulan la existencia de los fenómenos de la inseguridad y la delincuencia. Por otro lado, permitirá que se acerque a comprender la forma de comportamiento y la forma de relacionarse con su entorno de los ciudadanos y ciudadanas; si han debido cambiar el desarrollo de su vida cotidiana por efectos de la inseguridad, la violencia y la delincuencia; en otras palabras, visualizar cuáles son los temores que enfrenta la ciudadanía. Esto permitirá acercarse a conocer si los miedos y temores se refieren directamente a los hechos delictuales y sus consecuencias o a las situaciones estructurales que generan inseguridad.

Por otra parte, permitirá dar cuenta de la existencia o no de movimientos en las variables que se relacionan con la sensación de inseguridad y el miedo al temor que experimentan los chilenos y que se da cuenta en los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana. De esta manera, se verá la injerencia de situaciones como el desempleo, la situación económica, el tráfico de drogas en los temores y sensaciones que tienen los chilenos y chilenas; variables que están consideradas en el módulo de la percepción general.

#### 4.4 Cruce de la información obtenida por ambas investigadoras<sup>82</sup>

Para desarrollar esta parte del análisis, se torna indispensable reconocer la forma en la que el Ministerio del Interior da a conocer los resultados de la encuesta a los medios de comunicación. Es por ello que ambas investigadoras reconocieron la necesidad de acercarse a los comunicados de prensa que envía la cartera de interior, con la finalidad de conocer los elementos que desde esta institución se quieren relevar del instrumento ENUSC.

Por lo anterior, en esta parte del estudio, se considerarán los comunicados de prensa en los que se informan los resultados de la encuesta; las investigadoras han decidido aplicar a estas minutas de prensa la misma matriz que se emplea para las noticias seleccionadas. Con la finalidad de establecer una cierta comparabilidad entre los comunicados de prensa y lo que se publica en los medios de comunicación.

De esta manera se pretende conocer cuál es la forma en la que los propios medios de comunicación entregan las noticias relacionadas con la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana.

Ambas investigadoras reconocieron que para presentar de manera correcta este cruce de datos, lo mejor es realizar un cuadro comparativo, en el que se demuestre por un lado, la gran gama de informaciones

---

<sup>82</sup> Realizado por Mariana Arellano y Carolina Betancourt

que se pueden encontrar en ésta. Por otro lado, se podrá ver cómo los medios de comunicación dan cuenta de esto. Para desarrollar un análisis de los datos obtenidos, se llevará a cabo un cuadro que recogerá, elementos de la encuesta, elementos de los comunicados de prensa y elementos de las publicaciones de los medios de comunicación.

Con lo anterior se podrá reconocer cuáles son elementos más llamativos de la encuesta, que son los que los medios de comunicación recogen y publican en las noticias relacionadas con este tema. Pero además, permitirá visibilizar si los medios de comunicación están en sintonía, en términos de publicaciones, con lo que propio ministerio del Interior quiere informar.

## V.

## DESARROLLO

### 5. 1 El comportamiento en números<sup>83</sup>

A continuación se describirán los distintos resultados y los cruces que se fueron realizando entre los diarios, a partir de la matriz elaborada, esto permitirá reconocer cómo es entregada la información a los ciudadanos.

#### 5.1.2 Publicación de la ENUSC en los diarios

Cuadro N°1

Cuadro Comparativo publicaciones diarios

Número de Noticias por medio		
La Tercera	Total	28
La Tercera	Año 2007	10
La Tercera	Año 2008	13
La Tercera	Año 2009	5
El Mercurio	Total	20
El Mercurio	Año 2007	8
El Mercurio	Año 2008	8
El Mercurio	Año 2009	4
La Nación	Total	5
La Nación	Año 2007	0
La Nación	Año 2008	3
La Nación	Año 2009	2

Realización propia

---

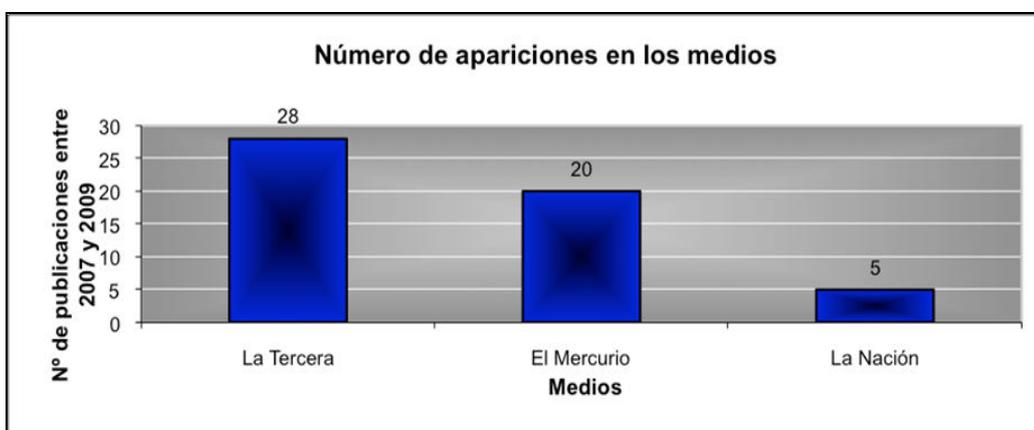
<sup>83</sup> Realizado por Mariana Arellano

Durante los tres años es que se hizo la investigación en los tres medios seleccionados, La Tercera, El Mercurio y La Nación, hubo un total de 53 noticias referidas a los resultados de la encuesta de victimización, (cuadro N° 1) en un período de 10 días.

### 5.1.3 .ENUSC por diario anualmente

Gráfico N° 1

Gráfico Número de apariciones por medio



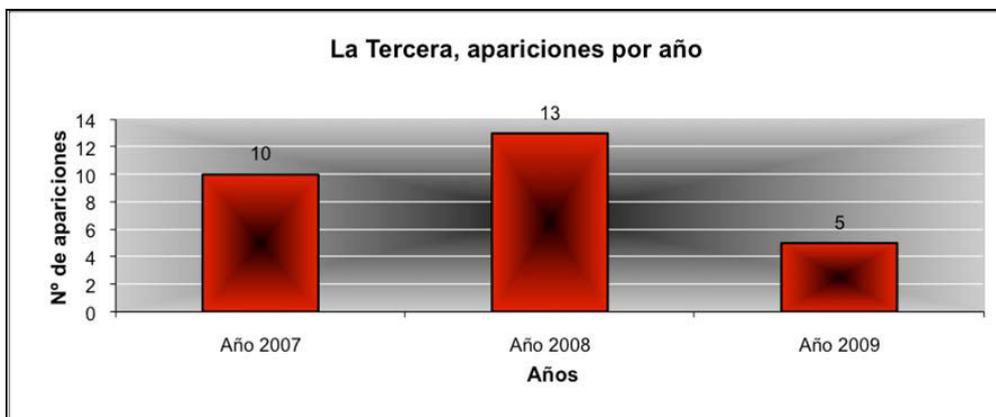
Realización propia

Del total de noticias, (Gráfico N° 2) el diario La Tercera fue el que más notas asignó en sus publicaciones al tema, con un total de 28, mientras que El Mercurio sólo incluyó 20 y La Nación apenas 5 notas, incluso el año 2007 no cubrió la actividad.

### 5.1.3.1 ENUSC en La Tercera

Gráfico N°2

Gráfico Número de apariciones La Tercera



Realización propia

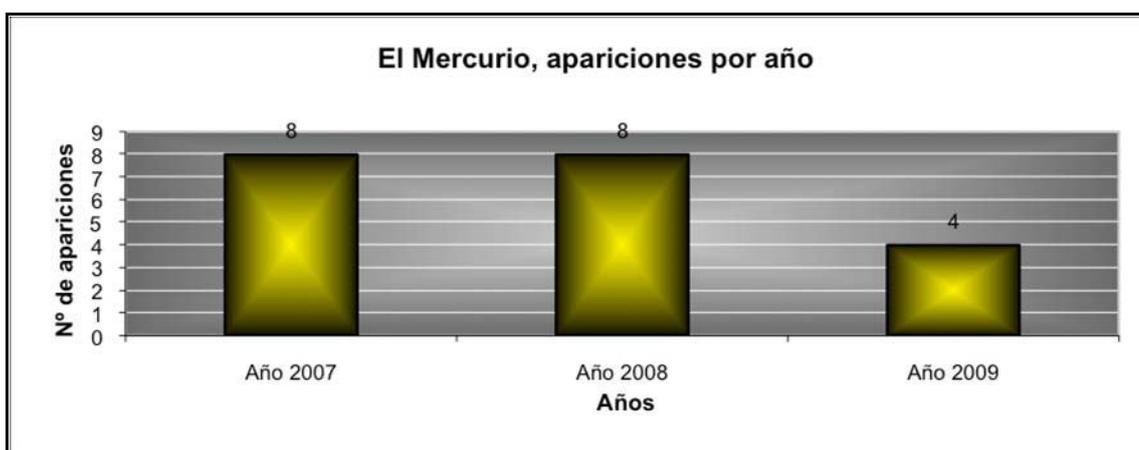
Del total de noticias, el diario La Tercera fue el que más notas asignó en sus publicaciones al tema, con un total de 28 (Gráfico N° 2). Mientras que El Mercurio sólo incluyó 20 (Gráfico N° 3) y La Nación apenas 5 notas (Gráfico N° 4).

Por otra parte, el 2008 fue el año en que más cobertura a las notas de la ENUSC hubo en los medios, donde se mantiene el diario La Tercera como primero, seguido por El Mercurio y La Nación que ese año publica sólo 3 notas (Gráfico N° 1).

### 5.1.3.2 ENUS en El Mercurio

Gráfico N°3

Gráfico apariciones El Mercurio

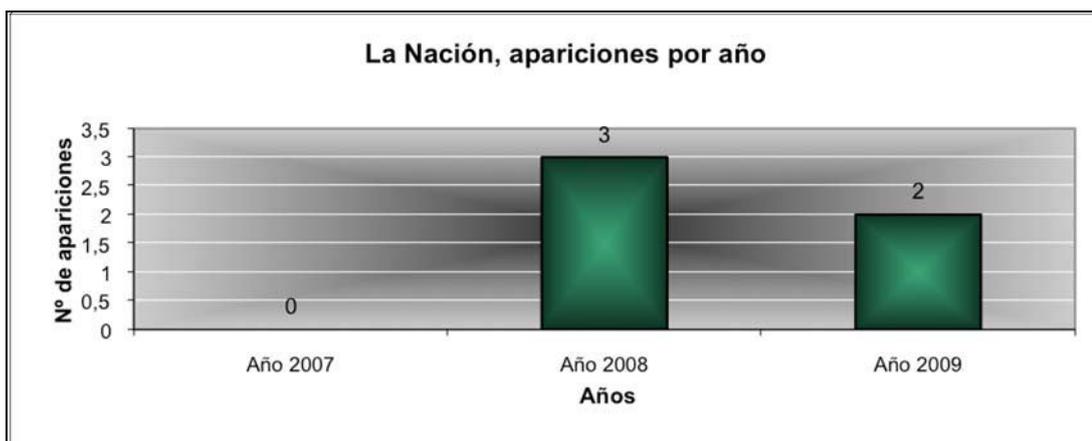


Realización propia

### 5.1.3.3 ENUSC en La Nación

Gráfico N°4

Gráfico apariciones La Nación



Realización propia

En cuanto al comportamiento de los medios, desde el momento en que se difunden los resultados de la encuesta, sólo los diarios El Mercurio y La Tercera publican nota al día siguiente durante los tres años.

Mientras que La Nación sólo lo hace el 2008 y 2009, ya que el 2007 los resultados fueron publicados en prensa el sábado, día que no circula La Nación.

Las tres encuestas fueron dadas a conocer el primer semestre de cada año analizado: sábado 30 de junio del 2007, viernes 24 de abril del 2008 y martes 13 de mayo 2009.

Durante el 2007 las notas salieron entre los días 30 de junio al 02 de julio, intercaladas entre el 4 y 8, alcanzando una cobertura de 5 días.

El 2008, las notas fueron publicadas en cuatro días entre el 24 de abril y el 30 de ese mes, considerando además el 25 y 26.

El 2009 la cobertura se dio en cuatro notas, el 13 y 19 de mayo, a los que se agregan el 14 y 18.

#### 5.1.4 Dónde se escribe la ENUSC

Cuadro N° 2

Cuadro secciones en que se publica la noticia

Secciones por Medio		Cartas al Director	Columna de opinión	Crónica	Editorial	Portada	TOTAL
2007	La Tercera	0	3	6	1	0	10
	El Mercurio	1	0	4	1	2	8
	La Nación	0	0	0	0	0	0
2008	La Tercera	5	2	3	2	1	13
	El Mercurio	2	0	5	1	0	8
	La Nación	0	1	1			2
2009	La Tercera	2	2	1	0	0	5
	El Mercurio	0	0	3	1	0	4
	La Nación	0	0	2	0	1	3
<b>Totales</b>		<b>10</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>53</b>

Realización propia

De las 53 notas que se publicaron durante los años de investigación, en crónica fue donde más se escribió del tema, en esta área se consideraron todas las notas que se redactan en las áreas dedicadas a notas informativas. De un total de 25 publicaciones en los diarios, El

Mercurio publicó 12 notas del tema, mientras que La Tercera llegó a 10 y La Nación sólo desarrolló 2 notas.

A “crónica”, le sigue “cartas al director”, donde durante los días posteriores a la entrega de los datos de la encuesta las personas escriben al medio, en este caso se contabilizaron 10 cartas al director, siendo el diario La Tercera el que más publica con 7, le sigue El Mercurio con 3 y La Nación no publica ninguna carta.

Un tercer lugar de contenidos al interior del diario que se refiere a la encuesta lo constituyen las Columnas de Opinión, las que son ocho durante estos años. En esta oportunidad, La Tercera fue el único medio que publicó tres columnas de opinión el primer año, lo repitió los dos siguientes años, sólo con dos columnas por año, contabilizando un total de cuatro y siete en los tres años. Mientras que La Nación publicó una columna durante el 2008 y el Mercurio no publica Columnas de Opinión del tema.

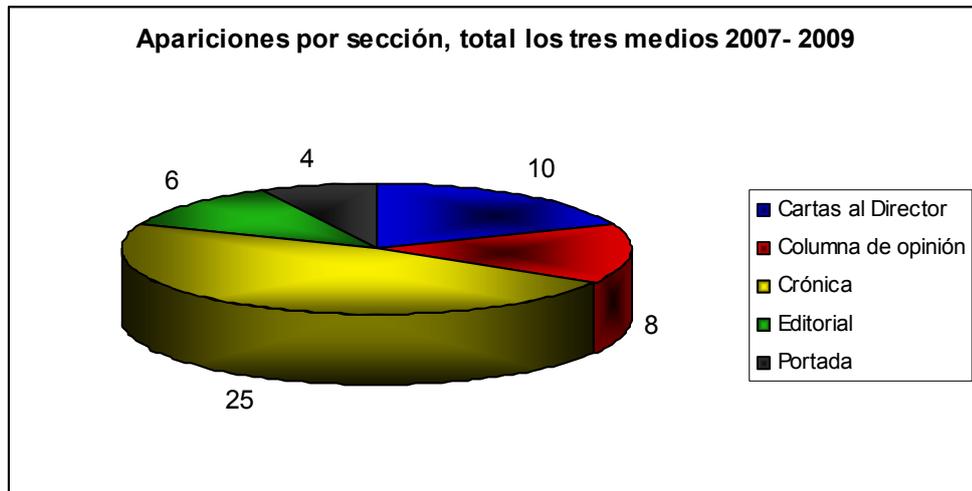
En las seis Editoriales que se hicieron durante la investigación, el diario El Mercurio y La Tercera aportan con la mitad cada uno, es decir tres. La Nación no publica ninguna. Asimismo, el año 2007 cada diario publica una editorial, el año 2008 La Tercera publica dos y El Mercurio 1 y el 2009 sólo El Mercurio escribe una editorial con la información.

De las 53 veces que aparece la nota en los diarios en los tres años, sólo cuatro veces está en portada, de las cuales El Mercurio lo hace dos veces durante el 2007, La Tercera el 2008 y La Nación el 2009.

### 5.1.5 Secciones en que va la noticia

Gráfico N° 5

Gráfico total secciones en que se publica la noticia

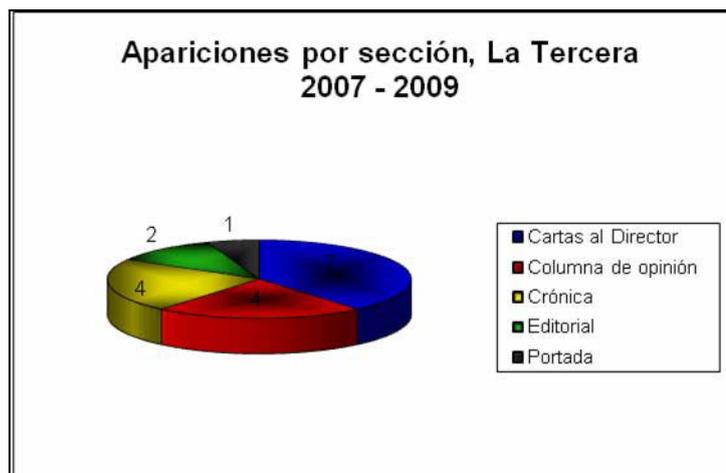


Realización propia

#### 5.1.5.1 Las secciones en La Tercera: Columna de opinión

Gráfico N° 6

Gráfico secciones La Tercera



Realización propia

Todas las notas publicadas en los años 2007, 2008 y 2009 alcanzan un total de 53, de las cuales 25 son escritas en crónicas, las que se constituyen con información entregada con datos a partir de la encuesta, opinión de los voceros oficiales así como parte del reporte de los medios con otras personas, también hay opiniones de alcaldes, miembros del gobierno, del poder judicial, del parlamento, centros de estudios, de FFAA y de Orden. Mientras que El Mercurio es el que más utiliza sus interpretaciones en las notas que publica (3), sin considerar otras vocerías.

De las 25 notas de “crónicas”, éstas fueron publicadas en cinco días el primer año, cuatro en el 2008 y solamente una el 2009. Sumando un total de nueve días con notas referidas a “crónica”. En el caso, de El Mercurio – en los nueve días - sólo en seis días hubo notas que corresponden a crónicas. En el caso, de La Tercera lo hizo en ocho días con nueve crónicas y La Nación lo hizo dos días con 3 crónicas.

En las notas que se publican en “crónica”, la mayoría utiliza los mismos voceros, el Gobierno está representado: una vez por la Presidenta Bachelet, dos veces el Ministro Secretario General de Gobierno, Francisco Vidal. El caso del Ministro del Interior, quién entrega los resultados de la encuesta aparece en cinco notas y el Subsecretario del Interior nueve veces, en ocho oportunidades lo hizo Felipe Harboe y dos veces Patricio Rosende. También tienen una vocería la directora del INE, Mariana Schkolnick y el subdirector del organismo, Jaime Espina en dos oportunidades. Sólo El Mercurio complementa una nota con vocería de la intendenta regional de Araucanía.

Se incorporan en las notas a las Fuerzas Armadas y de Orden, sus opiniones forman parte de las conferencias de prensa, es así como son considerados en El Mercurio y en La Nación, mientras que en las crónicas de La Tercera no tienen vocería. En el caso del Poder Judicial, se habla a través del Fiscal Nacional, Sabas Chahuán, opiniones que son recogidas solamente por El Mercurio y La Nación.

La vocería de los alcaldes sólo aparece el año 2007 y 2008 por La Tercera y El Mercurio respectivamente. El primer diario lo realiza los dos años, mientras que El Mercurio una vez el 2008. El 2007 son los alcaldes de las comunas de La Reina, Luis Montt, de Providencia, Cristián Labbé, de Coronel, René Carvajal y de Castro, Nelson Águila. El 2008 es el turno de los alcaldes de La Granja, Claudio Arriagada y San Miguel, Julio Palestro, ambos de la Concertación, al igual que Carvajal y Águila, mientras que el alcalde de La Reina y Providencia pertenecen a la Alianza.

Los parlamentarios que hablan en las “crónicas” son de la Concertación y la Alianza. Los senadores Coloma y Espina y el diputado Monckeberg por la Alianza. En la Concertación sólo en La Tercera habla el diputado Bustos. Los parlamentarios, aparecen publicados el 2007 y 2009. En el año 2008, ningún diario los publica. Los dos años están en La Tercera, en El Mercurio sólo lo hacen el 2009.

Otra fuente que utilizan los diarios corresponde a los Centros de Estudios, La Tercera durante dos años incorporó esta opinión, el 2007 FLACSO y el 2009 fue a la Directora de Paz Ciudadana, Francisca Werth.

Mientras que El Mercurio recurre a Libertad y Desarrollo dos veces los años 2007 y 2008, a través de Francisco García su director, el año 2008 y 2009 acudió a Paz Ciudadana, con el Director de la Fundación. Paz Ciudadana, Andrés Baytelman y el 2009 fue el turno de la Directora de la institución, Francisca Werth. El 2008 también incorporó al Director Centro de Estudios Seguridad Ciudadana de la U. de Chile, Hugo Frülhing.

En el caso de la ONG Víctimas de la Delincuencia, que preside Gonzalo Fuenzalida, fue considerado en las notas de La Tercera y Mercurio los años 2008 y La Nación lo hace por primera vez el 2009, lo que los otros diarios no realizan.

Sólo El Mercurio, el año 2009, incorpora vocería a una de las regiones nombradas, por contar con el mayor número de

víctimas de delito según la ENUSC, y para eso recurre al gobierno, a través del Intendente Regional, al igual que la Fiscalía, Fuerzas Armadas y de Orden, agregando a representante del sector privado y a un medio regional de la cadena del diario, El Austral de Temuco.

“Cartas al director”: es la segunda sección de diario que más contabiliza apariciones en los diarios, La Tercera de los siete días en que publican, 10 personas envían cartas al medio, de las cuales ocho corresponden al año 2008 y sólo dos lo hacen el 2009.

Entre las personas que escriben está la subsecretaria de Carabineros, Javiera Blanco, el presidente Víctimas de la Delincuencia, Gonzalo Fuenzalida, académicos de tres universidades, UNAB; Alejandro Maureira, Alberto Hurtado, profesor de derecho, Rodrigo Poyanco y de la universidad Mayor, el profesor de psicología Héctor Bravo, además de los siguientes cinco ciudadanos que se identifican tan sólo con su nombre, Leopoldo Ramírez, Carolina Fuentealba, Rafael Araya, Mariela Garabedian, y Marcela Álvarez,

Mientras que en El Mercurio, los tres días que publican “cartas al director corresponden a un total de tres cartas que son del año 2007 y 2008, la primera corresponde con una carta en la que reclama contra un artículo publicado en el diario el día anterior y con el cual se continúa con la polémica por otro día más. En el 2008 publican a la directora del INE, Mariana Schkolnik referida a la encuesta mientras que también sale la del abogado Matías Künsemüller.

En los tres años de la encuesta, en La Nación no son publicadas “cartas al director”.

Otro espacio que se utiliza para expresar opinión, que no necesariamente representa la línea editorial, es la “Columna de opinión”. En este caso, durante ocho días aparecieron en los diarios analizados, aquí sin duda es La Tercera quien más publica

En dos años, La Tercera consigna una “columna de opinión” al interior de la “crónica”, fue el turno de Alejandra Mohor de la Centro Estudios Seguridad Ciudadana Universidad de Chile a quién se le contrastó opinión con el director de Libertad y Desarrollo, Francisco García. Ese mismo año, 2007 publica una Columna de Opinión del subsecretario de Interior, Felipe Harboe, en la zona editorial del diario.

El 2008 también publica en distintas fechas dos “columnas de opinión”, mientras que la escrita por el director del Instituto Libertad y Desarrollo, Francisco García corresponde a una nota al interior de “crónica”, la que es publicada días después en la zona editorial del director Centro estudios en Seguridad del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, Hugo Frühling.

Durante el 2009 vuelven a publicar dos “Columnas de opinión”, en fechas distintas, en la parte correspondiente a editorial, la primera es del subsecretario del Interior Patricio Rosende, mientras que la respuesta sale días después de manos de la directora de la Fundación Paz Ciudadana, Francisca Werth.

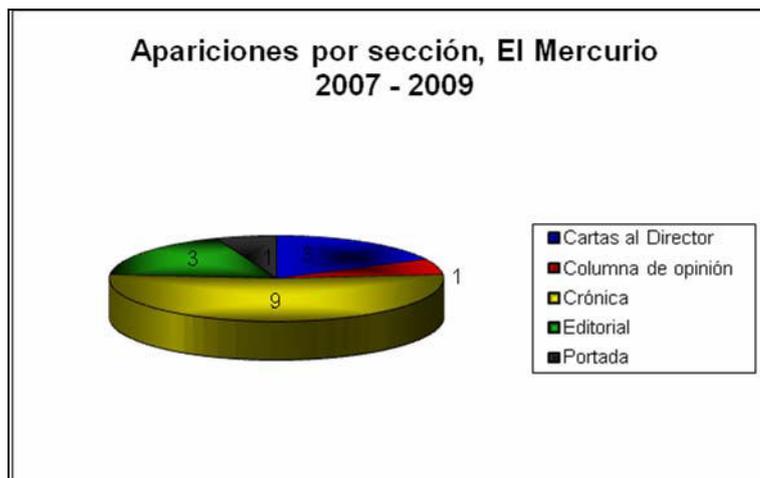
La Nación publica una columna de opinión el año 2008 del director de la ONG Corporación Ciudadanía y Justicia, Mauricio Salinas, en ningún otro medio tiene presencia esta organización.

En los tres años de publicación de la ENUSC, que se revisa en esta investigación, El Mercurio no publicó “Columna de opinión” los días posteriores a la encuesta.

### 5.1.5.2 Secciones en El Mercurio: Crónicas

Gráfico N° 7

Gráfico secciones El Mercurio



Realización propia

En los seis días que hubo “Editoriales”, sólo El Mercurio y La Tercera incorporan este formato. El año 2007, en La Tercera se publica el mismo día que sale la nota informativa de los resultados de la encuesta, mientras que El Mercurio lo hace seis días después en el cuerpo A.

Durante el año 2008, La Tercera publica como “Editorial” una opinión escrita por el subsecretario del Interior, Felipe Harboe, al día siguiente se publica una nota de autoría del diario. Por su parte, El Mercurio al día siguiente de la nota informativa de ese año, presenta una editorial sobre la disminución de la victimización.

Por último, el 2009 sólo El Mercurio publica en el formato “Editorial” en el cuerpo C, página dos, una opinión referida a la Victimización 2008.

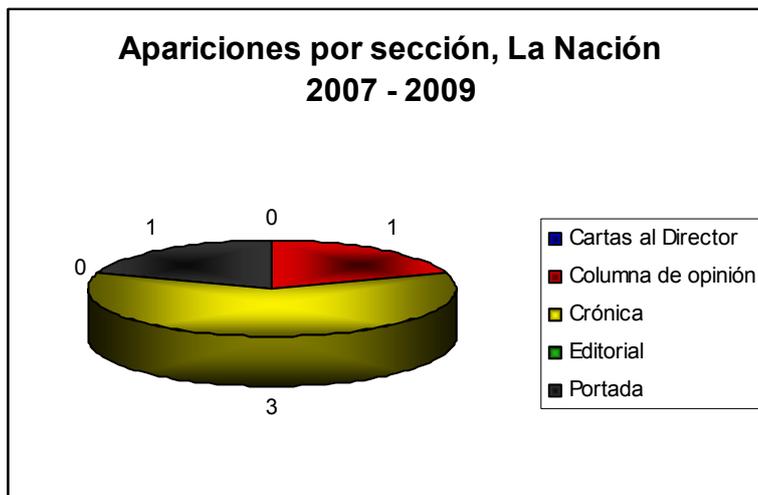
Finalmente, en los 16 días que aparece la noticia, constituye “Portada” cuatro veces, dos el 2007 para El Mercurio, en días seguidos una vez en el Cuerpo A y la siguiente en el Cuerpo C, el La Tercera es

Portada para la entrega de la encuesta del 2008, mientras que el 2009 fue la oportunidad que lo hizo La Nación.

### 5.1.5.3 La Nación: ausencia de opiniones

Gráfico N° 8

Gráfico secciones La Nación



Realización propia

### 5.1.6 ENUSC en imágenes

Cuadro N° 3

Cuadro Comparativo imágenes por medio

Imágenes por Medio		Fotografía	Infografía	Nada	TOTAL
2007	La Tercera	5	5	4	<b>14</b>
	El Mercurio	1	3	4	<b>8</b>
	La Nación	0	0	0	<b>0</b>
2008	La Tercera	2	3	10	<b>15</b>
	El Mercurio	1	2	5	<b>8</b>
	La Nación	1	0	2	<b>3</b>
2009	La Tercera	1	3	2	<b>6</b>
	El Mercurio	2	2	1	<b>5</b>
	La Nación	1	1	1	<b>3</b>
<b>Totales</b>		<b>14</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>62</b>

Realización propia

De las fotografías que aparecen los tres años, sólo 14 notas de las 53 que se publican, llevan fotos. La Nación el 2007 no publica nada. La Tercera, que publica 28 notas en los tres años, el 2007 lleva cinco, el 2008 dos y el 2009 una. Es decir, 20 notas no llevan fotografía. Mientras que El Mercurio publica 20 notas, de las cuales 4 van con fotos, una el 2007 y 2008 y dos el 2009, en esta caso 16 notas no llevan fotos. La Nación lleva una foto en una nota el año 2008 y otra el 2009 de un total de cinco notas, tres no tuvieron foto.

Durante el 2007, La Tercera se acompañó con foto en las dos notas publicadas el primer día de la noticia. Al día siguiente publicaron una nota con foto, al igual como ocurre el 02 de junio con las dos notas de “crónica” que iban acompañadas de fotos, todas las que reflejan diversos hechos delictuales. El Mercurio, al tercer día de dada a conocer la encuesta, publica una nota en la que incorpora fotografía relativa a una autoridad en la “crónica”. La Nación ese año no publicó nota.

En el año 2008, La Tercera publica durante dos días seguidos desde que se inicia la publicación de la encuesta, el 24 de abril una nota con fotografía, la que corresponde a la autoridad que entrega la información, y al segundo día la foto es referida a un suceso delictual. En el diario El Mercurio, se publica una foto que acompaña a la autoridad sobre la encuesta el primer día en “crónica”. En el caso de La Nación, acompaña una nota que corresponde a una “columna de opinión” con una fotografía de la persona que escribió.

En el 2009, La Tercera sólo publicó una nota con foto de autoridad, el día en que se dio a conocer la encuesta. El Mercurio publica dos notas con fotos, las dos son el mismo día y grafican autoridad en la portada del Cuerpo A y en la nota de crónica al interior de El País. Por último, La Nación presenta una nota con fotografía de la sección correspondiente a crónica.

De las infografías que relativas a cuadros o imágenes incorporadas en las 53 notas de los tres años, corresponden en su mayoría al diario La Tercera, el que publicó once infografías en sus 28 notas, mientras que 17 notas no llevaban fotografías, en el caso de El Mercurio, de las 20 notas que publicó siete fueron graficadas con este recurso, siendo 13 las notas que no la llevaban. En el caso de La Nación, de las cinco notas una fue publicada con infografía, es decir, cuatro no llevaron infografía.

En el año 2007, La Tercera llevó cinco infografías, las que utilizó dos veces en una ocasión, el día de los resultados de la encuesta y fueron realizadas con información de la Encuesta, las otras tres que se publican los días siguientes son elaboradas con información propia. El Mercurio ese

año lo usó en tres ocasiones distintas, desde el día en que se publicó, lo empleó en dos oportunidades en notas de (crónica) y en una portada del cuerpo C, ambas informaciones fueron elaboradas a partir de datos de la Encuesta. La Nación ese año no llevó la nota.

En el año 2008, nuevamente La Tercera publica más infografías que los otros medios, utiliza tres infografías en dos notas de (crónica) una de esas, el primer día, se construye con datos de la encuesta y la segunda es de elaboración propia. En la Editorial, se elabora con datos propios el primer día que se publica la encuesta. El Mercurio publica dos infografías en dos días seguidos desde el inicio de la entrega de los resultados. El primer día se utilizan datos propios y de la encuesta, mientras que el segundo día corresponde a datos sólo de la encuesta. En La Nación ese año no publican infografía en las dos notas.

En el año 2009, La Tercera publica infografías en tres días distintos, de las cuales dos corresponden a infografías de datos de la encuesta y una a datos de elaboración propia. Las primeras se publican como editorial y la última en (crónica). En cambio, en El Mercurio se publican dos infografías elaboradas con datos de la encuesta en la sección de (crónica) el mismo día que publican la encuesta. En La Nación, se publica por primera vez una infografía que acompaña con datos de la encuesta la nota que sale el día que se entrega el informe.

De las 14 fotografías que se publican en los tres años, en nueve también van infografías. De las 38 notas que van sin fotografía, 10 sí llevan infografías; 34 notas de las que se publican van sin infografía y al menos seis llevan fotografías, mientras que el total de notas sin fotos y sin infografía en los tres años llega a 28.

### 5.1.7 Cómo se habla en los diarios de la ENUSC

Cuadro N°4

Cuadro comparativo vocerías y testimonios por medio

Vocerías por Medio		Datos encuesta	Opinión	Testimonio	Vocería	TOTAL
2007	La Tercera	1	1	4	4	<b>10</b>
	El Mercurio	0	2	3	2	<b>7</b>
	La Nación	0	0	0	0	<b>0</b>
2008	La Tercera	0	0	10	3	<b>13</b>
	El Mercurio	1	1	2	4	<b>8</b>
	La Nación	0	0	1	2	<b>3</b>
2009	La Tercera	0	0	4	1	<b>5</b>
	El Mercurio	0	0	1	2	<b>3</b>
	La Nación	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Totales</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>51</b>

Realización propia

En la etapa de las palabras que utilizaban las personas al referirse en las 53 notas totales que se escribieron en los medios, 20 fueron calificadas como vocería en la cual se entregaban los datos, las que se ubicaron mayormente en las crónicas y correspondieron a variadas vocerías, salvo dos que fueron ubicadas en portada. En el año 2007, el primer día, La Tercera y El Mercurio publicaron vocerías de gobierno, centros de estudios y parlamentarios, el

segundo día se utilizaron vocerías del gobierno y la alianza, representada en un senador. El tercer día fueron usadas las vocerías de alcaldes y parlamentarios.

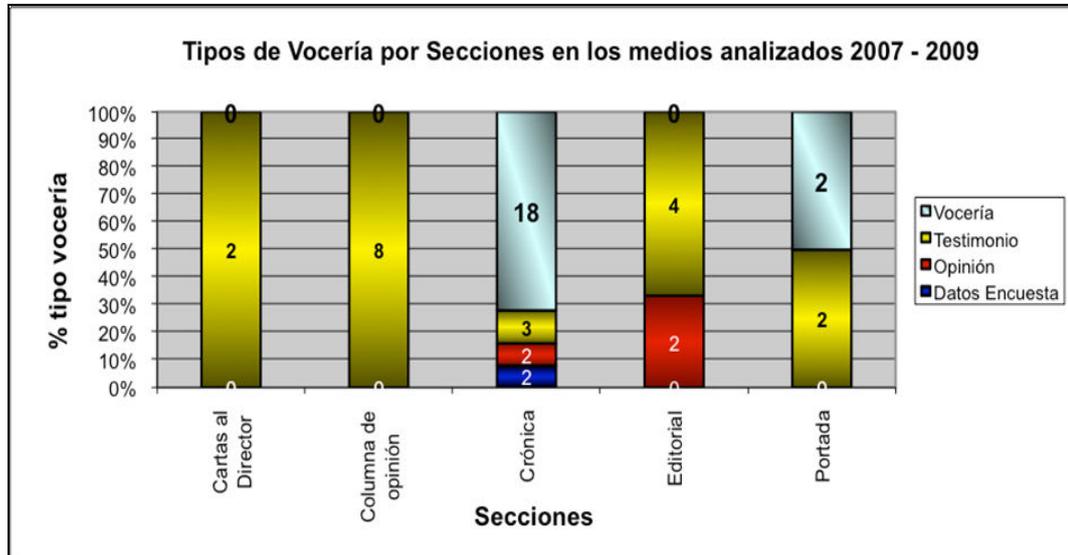
En las seis notas de crónicas del primer día del segundo año, se publicaron seis notas con vocería en los tres diarios, las que usaron fueron de Gobierno, Poder Judicial, ONG, Fuerzas Armadas y de Orden y centro de estudios, de los tres diarios. El diario que más notas con vocerías usó fue El Mercurio con tres, La Nación dos y La Tercera una. Al día siguiente, sólo La Tercera y El Mercurio publican dos notas en crónica con vocerías que en este caso corresponden al gobierno y alcaldes que ha visto nombradas sus comunas, como ejemplos de zonas donde se denuncian hartos y pocos delitos. En este caso, La Tercera usa en sus vocerías al gobierno y alcaldes, mientras El Mercurio sólo alcalde. El tercer día, vuelven a publicar una nota con vocería del gobierno, claro que esta vez sólo lo hace La Tercera.

Por último en el año 2009, los tres diarios publican un día una nota con vocería, cuatro correspondían a crónica y una a portada. En estos casos, todas las notas tuvieron vocería de gobierno. La Tercera y El Mercurio incorporaron en cada nota un centro de estudio y parlamentarios. El Mercurio por su parte, constató las vocerías del Poder Judicial, de las Fuerzas Armadas y de Orden, un representante de una empresa privada y de un medio de comunicación regional, mientras que La Nación agregó la vocería de una ONG.

### 5.1.8 Testimonio o Vocería

Gráfico N°9

Gráfico vocería por sección



Realización propia

Durante los tres años se publicaron 27 testimonios en las notas, la totalidad de las “cartas al director”, (diez) corresponden a esta categoría. Ocho son columnas de opinión, tres se clasifican en crónicas, cuatro en editoriales y dos en portada.

En el año 2007, La Tercera publica dos columnas de opinión y una crónica en la que utiliza el testimonio, mientras que El Mercurio lo hace en la portada. En La Tercera las palabras corresponden a centros de estudios, alcalde y ONG, mientras El Mercurio lo representa en la portada como elaboración propia. Al tercer día, El Mercurio publica una nota de crónica con un testimonio de un alcalde, el sexto día, que corresponde a un viernes, dos notas como columna de opinión La Tercera y editorial El Mercurio, en el primer caso expone un testimonio el gobierno, mientras en El Mercurio nuevamente elaboración propia. El día sábado en El Mercurio se publica una carta al director de un testimonio de gobierno. La Nación no publica notas ese año.

En el año 2008, durante seis días se publican notas con testimonio en los tres diarios, el primer día que se publica la encuesta La

Tercera lleva tres notas con testimonio en la portada, editorial y columna de opinión, las que corresponden a elaboración propia, al gobierno y a un centro de estudio. La Nación, en esta ocasión, publica el testimonio de una ONG. Al día siguiente, La Tercera lleva dos notas de testimonio en editorial y cartas al director, el que corresponde a opinión propia del diario y un ciudadano. El Mercurio publica una carta al director de un ciudadano. El sábado 26 de abril, se publica en carta al director un testimonio de un ciudadano en La Tercera. El domingo 27 se publican dos testimonios en formato carta al Director mientras que en La Tercera se representa a una ONG y un ciudadano, en El Mercurio es una sola carta de un ciudadano. El día lunes 28 de abril, La Tercera vuelve a publicar una carta al director del testimonio de un ciudadano.

Durante el año 2009, en cuatro días se publican notas con testimonio, en los diarios La Tercera y El Mercurio, el primer día sólo en El Mercurio se usa el testimonio en la portada y en la editorial, en ambos casos son de elaboración propia. El segundo día, La Tercera publica una columna de opinión con testimonio de gobierno. Se saltan al quinto día de publicada la encuesta, y el lunes 18 de mayo incluyen dos notas testimonios en La Tercera una corresponde a una carta al Director y la otra a una columna de opinión, las cuales representan a un ciudadano y a un centro de estudio respectivamente. Al día siguiente, se publica el último testimonio en La Tercera como carta al director y representa a un ciudadano.

En cuanto a opinión que el medio consigna en las notas, sin contar con algún testimonio o vocería, se encuentran cinco notas en esta categoría, las cuales fueron publicadas el 2007 en La Tercera y El Mercurio, quien volvió a publicar el 2008. La Tercera lo hizo en una editorial publicada el primer día de dada a conocer la ENUSC el 2007, con opinión propia del diario. Mientras que El Mercurio, ese año, lo realiza en dos notas de crónica en las que entrega su opinión el día domingo. La que realiza el año 2008, el viernes 25 de abril, es una editorial de elaboración de diario.

Hubo una cuarta categoría referida a unas notas en que el tipo de opinión que presentaba era basado en los datos, pero

interpretados con una manera más original, hubo una nota en La Tercera el año 2007, que correspondió a una crónica que se elaboraba con datos entregados por el Poder Judicial que no corresponden a los entregados a través de la encuesta, pero sí a la temática. Mientras que el diario El Mercurio tomó datos de la encuesta pero les dio su propia interpretación en una nota.

Con respecto a quienes usaron la palabra en las notas analizadas, hubo 53 notas en los tres años en los diarios, de las cuales La Tercera utilizó como fuentes de sus 28 notas, gobierno, centros de estudios, Parlamento, ONG, alcaldes, Poder Judicial y ciudadanos.

### 5.1.9 Quiénes hablan de la ENUSC

Cuadro N°5

Cuadro comparativo vocerías

Vocerías e Instituciones		Gobierno	Alianza	Otros	Parlamentario Concertación	Parlamentario Alianza	TOTAL
2007	La Tercera	2	3	0	1	1	7
	El Mercurio	3	1	0	0	1	5
	La Nación	0	0	0	0	0	0
2008	La Tercera	5	0	3	0	0	8
	El Mercurio	8	1	3	0	0	12
	La Nación	11	0	0	0	0	11
2009	La Tercera	2	0	1	0	1	4
	El Mercurio	8	0	4	1	1	14
	La Nación	3	0	1	0	0	4
<b>Totales</b>		<b>42</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>65</b>

Realización propia

El primer día en que aparece la encuesta La Tercera utiliza una editorial en la que representa la opinión del diario, dos crónicas; en una habla Felipe Harboe (subsecretario) y la directora de FLACSO, Patricia Arias, en la otra consignan la opinión del Movimiento Víctimas de la Delincuencia, Gonzalo Fuenzalida y del alcalde de Providencia. En las dos columnas de opinión se señala el parecer de dos centros de estudios, Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile, Alejandra Mohor y Libertad y Desarrollo, Francisco García. En El Mercurio dos notas, de las cuales una es portada con opinión del diario y la otra es una crónica en la que se constata la opinión de la Directora del INE; Subsecretario del Interior y director de Libertad y Desarrollo, Francisco García.

El 01 de julio en El Mercurio y La Tercera se publican las vocerías del Gobierno representada en el subsecretario del Interior, Harboe y el senador Coloma.

El 02 de julio La Tercera en sus dos notas en crónica tiene vocerías de los alcaldes de la Reina, Luis Montt, del senador Alberto Espina y del diputado Juan Bustos mientras que El Mercurio opta nuevamente por el alcalde de La Reina y además el alcalde de La Pintana, Jaime Pavez.

El 04 de julio La Tercera publica una crónica en la cual utiliza datos del Poder Judicial que los liga a los resultados entregados de la encuesta.

El día 06 de julio La Tercera publica una columna de opinión del subsecretario del Interior, Felipe Harboe, mientras que El Mercurio publica una editorial con vocería propia.

Por último, el domingo 08 de julio publica una carta al director y dos crónicas, en la primera la vocería corresponde al director de la División de Seguridad Pública, Iván Fares, en la segunda una crónica con datos de la encuesta de elaboración propia se publica en el cuerpo C, mientras que en Reportajes se escribe en respuesta a la carta enviada por Fares en el cuerpo A.

En el año siguiente, aparecen 10 notas en el primer día de la entrega de la Encuesta que correspondió al 24 de abril del 2008, La Tercera en sus tres notas usó como fuentes al Gobierno, a través de una editorial del subsecretario del Interior, Harboe, el Director de Libertad y Desarrollo, Francisco García escribió una columna de opinión y en la crónica se citó al Gobierno, a través del ministro y subsecretario de Interior, y el presidente de la agrupación de víctimas de la delincuencia, Gonzalo Fuenzalida.

En El Mercurio se publicaron 3 notas en crónica, una correspondió a vocería del subsecretario del Interior, Harboe, lo que se publicó como portada. Las otras dos notas al interior, usaron al igual que La Tercera las vocerías del ministro y subsecretario del Interior, al presidente de Víctimas de la Delincuencia, Gonzalo Fuenzalida, y el director de Libertad y Desarrollo, Francisco García, pero además agregó al gobierno, a través del ministro Vocero de Gobierno, Vidal; del intendente de la región Metropolitana, Erazo; el Fiscal Nacional, Chahuán; jefe de Investigaciones, Castellón y Gral. de Carabineros, Bernales. También publica otra nota en la que incorpora al director de Paz Ciudadana, centro de estudios de Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile, Hugo Frülhing.

Ese mismo día en las dos crónicas de La Nación se recogieron las vocerías de Gobierno a través del ministro y subsecretario del Interior, del ministro Vocero de Gobierno, Vidal, Fiscal, Chahuán y los directores de Carabineros e Investigaciones, Bernales y Castellón, como también lo hizo El Mercurio, pero en menor cantidad de voceros e incorporó una columna de opinión del presidente de la Corporación Ciudadanía y Justicia, Mauricio Salinas.

El 25 sólo El Mercurio y La Tercera llevaron notas, en este último, una fue crónica y contó con la vocería del Gobierno, a través del subsecretario del Interior, además de los alcaldes de Coronel y Castro. También hubo una editorial realizada por el diario y dos cartas al director de los ciudadanos Leopoldo Ramírez y Marcela Álvarez. El Mercurio por su parte, presenta una carta al director de un abogado Künsemüller, dos crónicas con opinión del diario y otra

con los alcaldes de La Granja y San Miguel. Mientras que la editorial es de elaboración del diario.

El día 26 sólo La Tercera incorpora una carta al director y una crónica, en la primera habla un académico de la UNAB, Maureira y en la nota habla desde el Gobierno la Presidenta Bachelet y el vocero de Gobierno, Vidal.

El día 27 se publican cartas al Director en La Tercera, ellas representan opiniones del presidente de la ONG, Víctimas de la Delincuencia, Gonzalo Fuenzalida y la ciudadana Carolina Fuentealba, mientras que en El Mercurio la carta corresponde a la Directora del INE.

El 28 de abril se mantiene en los diarios, por la publicación de dos cartas al director en La Tercera, las que son de los ciudadanos, Rafael Araya y Mariela Garabedian.

Para finalizar el seguimiento de ese año, el 29 de abril se publica una carta al director de la representante del gobierno, subsecretaria de Carabineros, Javiera Blanco, mientras en una columna de opinión, deja estampado su pensamiento el director del Centro de Estudios de Seguridad del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, Hugo Frühling.

Durante el año 2009, durante cuatro días se publicaron notas con vocería en los tres diarios, así fue como el primer día que se entregan los datos, La Tercera en crónica publica al subdirector del INE, Espina, subsecretario del Interior, Rosende, la directora de Paz Ciudadana Werth y el senador Espina.

Mientras que El Mercurio ese día publicó cuatro notas, tres en crónica y una editorial. En dos notas estuvieron presentes el Gobierno desde las vocerías del ministro y subsecretario del Interior, del Fiscal Nacional, de los directores de Carabineros y PDI, Gordon y Herrera, del senador Espina, al igual que en La Tercera, la directora de Paz Ciudadana, y un encargado

de operaciones de Vitacura. Además El Mercurio, fue el único que incorporó la opinión de las autoridades regionales, contó a la intendenta, fiscal, encargado de la zona de carabineros, un representante del empresariado y del diario Austral de Temuco. Tanto la editorial como la otra crónica eran de opinión del medio.

La Nación utilizó de voceros al ministro del Interior y al subdirector del INE al igual que los otros dos diarios, pero incorporó al presidente de la ONG Víctimas de la delincuencia, lo que los otros medios no hicieron este año.

Al día siguiente, el diario La Tercera llevó una columna de opinión del subsecretario del Interior, Rosende.

El 18 de mayo, en La Tercera se publica una carta al director del ciudadano, profesor de derecho de la universidad Alberto Hurtado, Rodrigo Poyanco. Mientras que se divulga una columna de opinión de la directora del Paz Ciudadana, Francisca Werth. El último día que se anuncia algo corresponde a una carta al director enviada por un ciudadano, docente de psicología de la universidad Mayor, Héctor Bravo.

### 5.1.10 Uso de Victimización en los diarios

Cuadro N° 6

Cuadro comparativo uso palabra victimización

Uso palabra victimización por vocerías		Nº	TOTAL
2007	La Tercera	5	<b>5</b>
	El Mercurio	9	<b>9</b>
	La Nación	0	<b>0</b>
2008	La Tercera	11	<b>11</b>
	El Mercurio	22	<b>22</b>
	La Nación	7	<b>7</b>
2009	La Tercera	1	<b>1</b>
	El Mercurio	15	<b>15</b>
	La Nación	8	<b>8</b>
<b>Totales</b>		<b>78</b>	<b>78</b>

Realización propia.

En el cuadro N° 6 podemos ver qué cantidad de veces empleó cada diario la palabra victimización, este dato sirve para constatar qué tanto está ingresando el concepto al uso de los periodistas.

### 5.2 Conociendo a la ENUSC <sup>84</sup>

El presente estudio busca acercarse a conocer y visualizar la manera en que se desarrollan los cuestionarios de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana que se aplicó en el país los años 2006, 2007 y 2008. Por medio de la comparación de tres encuestas aplicadas a nivel territorial, se podrá realizar un análisis del desarrollo y comportamiento de la aplicación del instrumento.

Cabe recordar que los datos 2006 fueron recogidos cuando se aplicaba la Política Nacional de Seguridad Ciudadana. En

---

<sup>84</sup> Realizado por Carolina Betancourt

tanto, los datos de 2007 fueron levantados cuando se inició el desarrollo la Estrategia Nacional de Seguridad Pública. Finalmente, la encuesta 2008 entrega los datos del último registro, permitiendo el estudio del desarrollo de las encuestas mencionadas anteriormente.

La encuesta ha estado dividida en módulos de preguntas. Con respecto, a esto se puede destacar que esta forma de separación facilita que el encuestado focalice las respuestas, sobre todo teniendo en cuenta que es un cuestionario que contiene más de 150 preguntas; y que, además, permite la configuración y reconocimiento de ciertos fenómenos que se relacionan con la delincuencia y la sensación de inseguridad que experimentan las personas. En ese sentido, el presente estudio profundiza sobre las consultas relacionadas con la percepción general, la inseguridad, la reacción frente al delito, la victimización general y las consultas relacionadas con la confianza en las autoridades.

Esta comparación entre los cuestionarios permite visualizar la forma en la que se han comportado los instrumentos y la manera cómo se han intentado visualizar los elementos que conforman los fenómenos de la delincuencia y la sensación de inseguridad; los que fueron mencionados en el marco de referencia.

Para llevar a cabo este estudio, se contemplan no sólo las preguntas de los cuestionarios, sino que también se considerarán las variables consultadas, puesto que cualquier modificación en estos elementos hace imposible la comparabilidad de las preguntas que conforman el cuestionario.

Es importante destacar que pese a que existen preguntas y módulos que no tienen comparabilidad, en la medida que sean elementos de importancia para el estudio, serán dados a conocer.

Como toda encuesta la ENUSC posee un módulo de contexto general, en el que se busca saber más detalles sobre la vivienda a la que se le aplica el cuestionario. En ese sentido, se puede decir que en

las versiones del 2006 y 2007, este era el módulo con el que iniciaba la encuesta, mientras que en la 2008, éste la cierra.

La ENUSC sufre importantes modificaciones. El año 2006 el módulo de contexto, está constituido por una sola pregunta orientada a saber desde cuándo el encuestado vive en el lugar. Al finalizar la encuesta existe otro apartado de preguntas de contexto que no está configurado como un módulo; se encuentran preguntas relacionadas con el jefe de hogar. En la versión 2007 y 2008 no aparecen consultas relacionadas con el jefe de hogar. Pero incluyen, preguntas sobre las medidas de seguridad que tiene la casa y las adoptadas junto a los vecinos para sentirse más seguros.

De esta manera, se ve como la encuesta intenta acercarse a situaciones como las relaciones con los vecinos o la privatización de la seguridad, elementos que configuran un tipo de reacción para conseguir protección.

En cuanto a la encuesta en sí, las modificaciones más importantes que ha experimentado dicen relación con los módulos de percepción general, inseguridad y reacción frente al delito, que en la muestra 2006 eran tres separados, para las 2007 y 2008, estas tres secciones se fusionaron en una, permitiendo estratificar ciertos elementos que dan la posibilidad de configurar los fenómenos de la delincuencia y la inseguridad.

#### 5.2.1 Percepción, inseguridad y reacción

Un detalle inicial, el número de preguntas también fue modificado, mientras la suma de los tres módulos, en el año 2006, da por resultado 17 preguntas; en los años 2007 y 2008 son 21.

## 5.2.2 Percepción General

El cuestionario el 2006 contenía cuatro consultas sobre este tema, mientras que el 2007 y 2008 fueron seis. Existen solamente dos preguntas que son comparables en su totalidad, es decir en la forma en la que se plantea la pregunta y en las variables ofertadas para responder.

1. ¿Cuál de los siguientes problemas de actualidad nacional tiene mayor importancia para usted? ¿Y en segundo lugar?

- ✓ Las variables para esta pregunta se mantienen sin modificaciones en los tres años; estas son: La pobreza / La delincuencia / La situación económica / El consumo de drogas / La contaminación ambiental / La corrupción / El tráfico de drogas / Otro / La educación / No sabe / El desempleo / No responde / La salud.
- ✓ Los resultados a estas preguntas fueron los siguientes:

Cuadro N° 7  
Comparativo resultados encuesta

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
La Delincuencia	20,7	La Delincuencia	21,3	La Delincuencia	16,9
La Pobreza	17,2	La Pobreza	16,8	La Pobreza	16,3

Fuente INE División de Seguridad Pública

2. Pensando en la delincuencia, usted diría que durante los últimos doce meses la delincuencia en:

- ✓ El encuestado debe responder si la delincuencia aumentó, se mantuvo o disminuyó, en el país, en su barrio y en su comuna. Estas variables se mantienen durante los tres años de estudio.
- ✓ Es importante destacar que en las versiones 2007 y 2008 se les agrega la frase Pensando en la delincuencia, antes de comenzar a desarrollar la pregunta.
- ✓ Los resultados de los tres años fueron los siguientes:

Cuadro N° 8

Cuadro comparativo resultado encuestas

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
El País					
Aumentó	78,4	Aumentó	86,6	Aumentó	80,3
Se Mantuvo	18,5	Se Mantuvo	11,6	Se Mantuvo	16,6
Disminuyó	2,2	Disminuyó	1,3	Disminuyó	2,4
Su Comuna					
Aumentó	65,1	Aumentó	71,9	Aumentó	66,0
Se Mantuvo	28,1	Se Mantuvo	22,8	Se Mantuvo	26,6
Disminuyó	4,1	Disminuyó	2,9	Disminuyó	4,8
Su Barrio					
Aumentó	46,6	Aumentó	53,5	Aumentó	44,9
Se Mantuvo	40,7	Se Mantuvo	35,1	Se Mantuvo	40,6
Disminuyó	10,1	Disminuyó	8,3	Disminuyó	11,5

Fuente INE- División de Seguridad Pública

Hay una pregunta, que pese a estar planteada de la misma manera los tres años, presenta modificaciones en las variables que imposibilitan su comparación todos los años estudiados. En ese sentido hay situaciones como la siguiente:

1. ¿Cuál de las siguientes razones diría usted que es la principal causa de los niveles de delincuencia que actualmente existen en su barrio? ¿Y en segundo lugar?

- ✓ La modificación de las variables radica en el número propuesto como posibles respuestas

Cuadro N°9

Cuadro comparativo variables encuesta

2006	2007	2008
1. La falta de vigilancia policial	1. La falta de presencia de carabineros en su barrio	1. La falta de presencia de carabineros en su barrio
2. El mal funcionamiento del sistema de rehabilitación de los presos	2. La falta de espacios públicos para el uso de vecinos del barrio	2. La falta de espacios públicos para el uso de vecinos del barrio
3. La falta de prevención por parte de la población	3. La falta de vigilancia municipal	3. La falta de vigilancia municipal
4. La presencia de jóvenes en las esquinas	4. La existencia de lugares sucios y abandonados en el barrio	4. La existencia de lugares sucios y abandonados en el barrio
5. El consumo de drogas	5. La falta de efectividad de las policías en su barrio	5. La falta de efectividad de las policías en su barrio
6. La presencia de comercio ambulante o informal en el sector	6. La falta de iluminación de calles y casas del barrio	6. La falta de iluminación de calles y casas del barrio
7. La falta de trabajo	7. Falta de intervención del municipio en problemas sociales del barrio	7. Falta de intervención del municipio en problemas sociales del barrio
8. La falta de organización comunitaria	8. La existencia de vecinos de mal vivir en el barrio	8. La existencia de vecinos de mal vivir en el barrio
9. Las condiciones de extrema pobreza	9. Falta de organización de los vecinos del barrio	9. Falta de organización de los vecinos del barrio
10. La comercialización de drogas	10. La distribución de las casas en el barrio	10. La distribución de las casas en el barrio
11. La falta de lugares que acojan a los niños y jóvenes en su tiempo libre	11. La existencia de problemas familiares en los hogares del barrio	11. La existencia de problemas familiares en los hogares del barrio
12. La deserción escolar	12. Lo atractivo del barrio para los delincuentes	12. Lo atractivo del barrio para los delincuentes
13. La falta de espacios comunitarios	13. La ocupación de lugares del barrio por pandillas y grupos peligrosos	13. La ocupación de lugares del barrio por pandillas y grupos peligrosos
14. La presencia de pandillas	14. No sabe	14. No sabe
15. La cercanía de barrios peligrosos en el sector	15. La existencia de comercio en el barrio	15. La existencia de comercio en el barrio
16. La pérdida de valores de la sociedad	16. No responde	16. No responde
17. La falta de iluminación		
18. No sabe		
19. Las sanciones débiles que se aplican a los delincuentes		
20. No responde		

Fuente INE- División de Seguridad Pública

- ✓ Se reconoce que entre los años 2006 y 2007- 2008 no existe ninguna posibilidad de comparación, puesto que hay un importante cambio en las variables. En el caso, de las versiones del 2007 y 2008 si existe comparabilidad, ya que las posibles respuestas son iguales de un año a otro. Esta es una pregunta que permite conocer y visualizar cómo le afectan diferentes problemas sociales a las personas, además permite ver las cuántos y cómo les afectan las situaciones de riesgo. Siendo una consulta que permite englobar una serie de elementos que dan cuenta de un fenómeno de importancia, resulta curioso que no se establezca una comparabilidad para todos los años.
- ✓ En relación con los resultados de las encuestas, se puede señalar que las variables que ocuparon los dos primeros lugares fueron:

Cuadro N° 10

Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
La falta de presencia de Carabineros en su barrio	22,7	La falta de presencia de Carabineros en su barrio	21,5
La ocupación de lugares del barrio por pandillas y grupos peligrosos	11,0	La ocupación de lugares del barrio por pandillas y grupos peligrosos	10,9

Fuente INE-División de Seguridad Pública

Un punto de importancia, es el reconocimiento que los temas relacionados con la droga, ya sea tráfico o consumo dejan de formar parte de la oferta de respuestas en esta pregunta del cuestionario. En primer lugar, este tema en la encuesta 2006 estaba planteado como doble fenómeno, consumo y tráfico, mientras que en las versiones 2007 y 2008, esta variable de respuesta desaparece de la encuesta.

Al comparar las variables es posible ver como todo lo relativo a la droga ha sido eliminado de esta pregunta, se puede reconocer

que la variable de la presencia de pandillas y grupos peligrosos figura como segunda causa de delincuencia; aquí se observa la situación desde dos perspectivas: Por un lado, existe un imaginario social que posiciona a estos grupos como relacionados con el consumo de alcohol y drogas, de manera que las personas al responder lo pudieron estar haciendo desde este imaginario. Pero además estas respuestas dan cuenta de un fenómeno señalado en el marco contextual y que dice relación con el temor al otro.

Otra pregunta comparable solamente los años 2006 y 2007 es:

1. Y en lo personal, ¿cuánto le afectan a usted las siguientes situaciones?

- ✓ La comparabilidad de esta pregunta también es completa, puesto que las variables se mantienen idénticas para los dos años: La pobreza / La situación económica / La contaminación ambiental / El tráfico de drogas / La educación / El desempleo/ La salud / La delincuencia / La corrupción / El consumo de drogas.
- ✓ Los encuestados debían responder entre Mucho/ Bastante/ Poco/ Nada/ NS/ NR.
- ✓ Los resultados comparados fueron:

Cuadro N°11

Comparativo resultados encuesta

ENUSC 2006		ENUSC 2007	
La Pobreza		La Pobreza	
Mucho	39,8	Mucho	50,7
Bastante	31,8	Bastante	26,6
Poco	22,4	Poco	17,3
Nada	5,9	Nada	5,2
La Situación Económica		La Situación Económica	
Mucho	41,0	Mucho	50,4
Bastante	34,2	Bastante	30,0
Poco	20,3	Poco	15,4
Nada	4,3	Nada	4,0
La Contaminación Ambiental		La Contaminación Ambiental	
Mucho	32,0	Mucho	41,8
Bastante	29,7	Bastante	28,9
Poco	26,4	Poco	21,3
Nada	11,6	Nada	7,8
El Tráfico de Drogas		El Tráfico de Drogas	
Mucho	47,0	Mucho	58,3
Bastante	27,4	Bastante	22,4
Poco	13,5	Poco	10,8
Nada	11,5	Nada	8,3
La Educación		La Educación	
Mucho	47,7	Mucho	60,6
Bastante	30,1	Bastante	23,9
Poco	13,2	Poco	9,1
Nada	8,5	Nada	6,2
El Desempleo		El Desempleo	
Mucho	52,1	Mucho	60,0
Bastante	28,7	Bastante	24,2
Poco	11,5	Poco	9,4
Nada	7,2	Nada	6,1
La Salud		La Salud	
Mucho	54,6	Mucho	68,2
Bastante	29,0	Bastante	21,6
Poco	11,1	Poco	7,0
Nada	5,2	Nada	3,0
La Delincuencia		La Delincuencia	
Mucho	61,5	Mucho	72,3
Bastante	27,3	Bastante	19,8
Poco	7,3	Poco	5,2
Nada	3,6	Nada	2,6
La Corrupción		La Corrupción	
Mucho	41,4	Mucho	49,9
Bastante	28,1	Bastante	25,1
Poco	18,4	Poco	15,5
Nada	10,9	Nada	8,6
El Consumo de Drogas		El Consumo de Drogas	
Mucho	49,7	Mucho	61,6
Bastante	27,5	Bastante	21,0
Poco	11,4	Poco	9,3
Nada	10,9	Nada	7,8

Fuente INE- División de Seguridad Pública

- ✓ Se puede ver como el primer lugar en ambos años es ocupado por la delincuencia y la salud.

En el 2007 y 2008 se agregaron dos preguntas relacionadas con la percepción general, que por la forma en la que se encuentran planteadas permiten su comparabilidad,

1 Indique en orden de importancia las tres situaciones que más le generan preocupación.

- ✓ Existe comparabilidad en las variables presentadas; pese a ello existe una pequeña diferencia, pero que se refiere al mismo fenómeno. Mientras un año se habla de encontrar trabajo, al año siguiente se hace referencia al ingreso al mercado laboral. Lo que de todas maneras da cuenta del mismo fenómeno.
- ✓ Las variables a las que debían responder los encuestados eran: Perder el trabajo/ Dificultad de insertarse en el mercado laboral/ Ser víctima de delito/ Que un miembro del grupo familiar caiga en el alcoholismo o la drogadicción/ La inestabilidad económica del hogar/ No tener acceso a la vivienda propia o perderla/ Incertidumbre en la vejez (salud, previsión, desamparo)/ Que usted o alguien de su familia no reciba una educación que mejore sus oportunidades laborales/ No contar con un sistema de salud que cubra enfermedades o accidentes/ NS/ NR
- ✓ En relación a los resultados se puede decir que los primeros tres lugares fueron ocupados por:

Cuadro N° 12  
Cuadro Comparativo resultados encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Ser víctima de delito	20,9	Ser víctima de delito	19,9
La inestabilidad económica del hogar	14,2	La inestabilidad económica del hogar	16,0
Perder el trabajo	12,8	Perder el trabajo	12,9

Fuente INE- División de Seguridad Pública

2. De acuerdo con su percepción, ¿cuál diría usted que son las principales causas de los niveles de delincuencia que actualmente existen en nuestro país? ¿Y en segundo lugar?

- ✓ Esta pregunta es completamente comparable los dos años, tanto en la forma en que se establece la pregunta, como en las variables que se proponen.
- ✓ Los encuestados debían responder entre las siguientes variables: La falta de vigilancia policial/ Consumo problemático de alcohol/ La falta de prevención y organización por parte de la población/ Las sanciones débiles que los jueces aplican a los delincuentes/ La falta de preocupación y control de los padres/ Ausencia de programas de rehabilitación para los drogadictos/ La falta de disciplina de las escuelas/ Escasa posibilidad de reinserción de los delincuentes/ El consumo de drogas/ La ley que no contempla penas más duras para los delincuentes/ La falta de oportunidades de trabajo/ La mala calidad de la educación en las escuelas/ Las condiciones de extrema pobreza/ NS/ Deficiente o mala investigación que efectúan las policías y/o los fiscales/ NR
- ✓ Esta pregunta plantea por primera vez en la encuesta los temas relacionados con el control de los padres, la rehabilitación de drogadictos y lo relacionado con las penas a los delincuentes. Lo relacionado con las drogas vuelve a ocupar un rol en las variables del cuestionario.
- ✓ En relación con los resultados a esta pregunta estos fueron:

Cuadro N° 13  
Cuadro Comparativo resultados encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
La falta de preocupación y control de los padres	17,5	La falta de preocupación y control de los padres	18,0
El consumo de drogas	13,0	El consumo de drogas	14,4

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Por otro lado se ha detectado que, en el ámbito de percepción general el año 2007, se integra una pregunta que intenta detectar un fenómeno puntual, cómo afecta la delincuencia en la calidad de vida de las personas. Sin embargo, para el 2008 ésta sufre una modificación que la torna incomparable, pese a que en ambos casos la idea de fondo es la misma. Dicho esto, aún así se consideró necesario conocer el establecimiento de la pregunta:

1. Año 2007: En una escala de 1 a 5 ¿cuánto le afecta la delincuencia en su calidad de vida? Donde 1 indica que no le afecta nada y 5 que le afecta mucho

Cuadro N° 14  
Cuadro resultados encuesta

1	5,4
2	5,8
3	20,4
4	21,6
5	46,3

Fuente INE – División de Seguridad Pública

2. Año 2008: Según su experiencia personal con el delito, ¿cuánto le afecta la delincuencia en su calidad de vida?.

- ✓ Las variables entre las que tenían que responder los encuestados eran: Mucho/ Bastante/ Poco / Nada/ NS/ NR
- ✓ Con respecto a los resultados, éstos fueron:

Cuadro N° 15  
Cuadro resultados encuesta

Mucho	40,5
Bastante	25,8
Poco	23,8
Nada	9,6

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Resulta complejo no tener una comparabilidad en este tema que permitiría formar y dimensionar cuánto le afecta la delincuencia a las personas, entregando la posibilidad de reconocer fenómenos como la victimización vicaria, elemento central en la sensación de inseguridad que se experimenta en el país.

Reconocer cuánto le afecta a las personas la ocurrencia de delito, es un elemento muy importante para establecer la manera en la que articulan sus relaciones tanto con su entorno más cercano como con las personas que son de su cotidianidad. Al saber la manera en la que las personas actúan, o teniendo la tendencia del accionar de los ciudadanos, se pueden reconocer los fenómenos que afectan su sensación de seguridad y cómo se desarrollan como sociedad,

La siguiente es una consulta que está presente únicamente en la encuesta 2008:

1. De las siguientes situaciones ¿Cuál le afecta directamente a usted en mayor medida? ¿Y en segundo lugar?

- ✓ El encuestado debe responder entre las variables La pobreza/ La delincuencia/ La situación económica/ La corrupción/ La contaminación ambiental / El consumo de drogas/ El tráfico de drogas/ Otro/ La educación/ No sabe/ El desempleo/ No responde/ La salud
- ✓ Los resultados de esta indicaron que:

Cuadro N° 16  
Cuadro Resultados encuesta

La situación económica	23,0
La delincuencia	17,5

Fuente INE – División de Seguridad Pública

La configuración de las preguntas, sus variables y las respuestas permiten reconocer y confirmar que esta parte de la encuesta busca dar cuenta de la presencia de ciertas situaciones que facilitan la articulación de la sensación de inseguridad. Es en este apartado, en el que se puede reconocer la presencia de otras situaciones que afectan, tanto como la delincuencia, a las personas. En este marco se puede observar que la situación económica y otros fenómenos de que ella deviene, como el desempleo y la pobreza, son variables consideradas como elementos que articulan la delincuencia a la sensación de inseguridad. Sin embargo, estas variables ponen frente a las situaciones de vulnerabilidad social como uno de los factores de la ocurrencia de los fenómenos estudiados.

Es importante mencionar que al observar las preguntas y variables, se marca una tendencia a establecer una fuerte e intrínseca relación entre las situaciones y condiciones sociales y la presencia de situaciones de riesgo y delincuencia. Ello se ve, principalmente, en las variables que reflejan la presencia de elementos como la deserción escolar, el temor a que un familiar caiga en la droga o el alcohol, la pobreza, la educación y la despreocupación de los padres, son fenómenos que permiten elaborar un imaginario en el que, por un lado se encuentran presentes situaciones de vulnerabilidad social –económica y estructural- y por otro, la ocurrencia de ilícitos de toda índole.

Se ha señalado que las situaciones de vulneración social son caldo de cultivo para la ocurrencia de actos delictuales o ilícitos. Por eso, se puede ubicar dentro de los temas más importantes para la sociedad: la delincuencia, la situación económica y el desempleo. Este tipo de respuestas concuerdan con la presencia de un temor estructural en las personas, en el que la delincuencia es solamente una de las vulneraciones más y es la respuesta a las otras desigualdades con las que se vive.

### 5.2.3 Inseguridad

Como ya se comentó, este módulo existe de manera independiente en la aplicación 2006, el número de preguntas se mantiene en 7 en los tres años en estudio. De estas, una es comparable en preguntas y variables todos los años estudiados

1. ¿Cree usted que será víctima de un delito en los próximos doce meses?

- ✓ Los encuestados debían responder Sí/ No.
- ✓ En el caso que la respuesta sea positiva, se pregunta cuántas veces, con la finalidad de reconocer los niveles de revictimización.
- ✓ En cuanto a los resultados se puede señalar que:

Cuadro N° 17

Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Sí	52,3	Sí	42,2	Sí	44,0
No	38,8	No	42,8	No	44,3

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Al analizar los cuestionarios, se puede reconocer dos fenómenos relacionados a las preguntas. Por un lado existen algunas que pese a estar presentadas de la misma manera, sus variables son diferentes, lo que imposibilita su comparabilidad. Por otro lado se ha detectado la presencia de algunas que son comparables solamente en 2007 y 2008

Al hacer referencia a las preguntas que presentan diferentes variables de respuesta, se pueden señalar casos como los siguientes.

1. ¿Cuáles diría usted que son las probabilidades de que en los próximos doce meses alguien trate de forzar la entrada a su casa para robarle?

- ✓ En esta pregunta el encuestado debe responder Muy Probable, Probable, Poco Probable, NS, NR. Sin embargo, en 2007 se incorpora la variable No es probable; mientras que en 2008 esta es reemplazada por Nada Probable.
- ✓ Esta pregunta no es comparable en los años, ya que el cambio en la variable lo imposibilita.

2. En general en una escala de 1 a 7, qué nota le pondría a la seguridad en los siguientes lugares, donde 1 significa muy inseguro y 7 muy seguro.

- ✓ En la aplicación de 2006 parte con la frase “En general...”, mientras que en las otras, la pregunta se inicia con “En una escala...”; modificación que no afecta su comparabilidad.
- ✓ Si bien está presente la posibilidad de comparar estas preguntas, ésta no se puede hacer con la aplicación 2006; ya que las variables presentadas este año no coinciden con las de 2007 y 2008. Pese a ello, existe comparabilidad entre estos dos últimos años.
- ✓ Esta modificación se basa en que se agregan variables, principalmente relacionadas con los espacios públicos, mientras que las relacionadas con el hogar desaparecen.
- ✓ Se puede señalar que los resultados comparados de los años 2007 y 2008 fueron:

Cuadro N° 18

Cuadro Comparativo resultados encuesta

Enusc 2007		Enusc 2008	
<b>Su Barrio</b>		<b>Su Barrio</b>	
Uno	10,4	Uno	5,2
Dos	5,5	Dos	4,4
Tres	10,8	tres	9,6
Cuatro	20,2	Cuatro	21,6
Cinco	31,4	Cinco	35,8
Seis	14,4	Seis	16,6
Siete	6,8	Siete	6,6
<b>Su Lugar de Trabajo</b>		<b>Su Lugar de Trabajo</b>	
Uno	3,4	Uno	2,1
Dos	2,2	Dos	1,8
Tres	3,8	tres	3,0
Cuatro	6,0	Cuatro	7,0
Cinco	12,6	Cinco	12,8
Seis	13,0	Seis	15,2
Siete	13,2	Siete	13,0
<b>Su Lugar de Estudio</b>		<b>Su Lugar de Estudio</b>	
Uno	1,0	Uno	0,6
Dos	0,9	Dos	0,5
Tres	1,8	tres	1,0
Cuatro	2,9	Cuatro	2,1
Cinco	5,1	Cinco	5,1
Seis	6,1	Seis	5,9
Siete	4,6	Siete	3,8
<b>Las Micros</b>		<b>Las Micros</b>	
Uno	17,2	Uno	10,2
Dos	9,7	Dos	9,1
Tres	13,8	tres	15,6
Cuatro	19,4	Cuatro	21,3
Cinco	17,4	Cinco	19,3
Seis	7,8	Seis	10,0
Siete	3,7	Siete	3,4
<b>El Metro</b>		<b>El Metro</b>	
Uno	8,5	Uno	3,8
Dos	5,2	Dos	4,1
Tres	8,1	tres	6,3
Cuatro	9,5	Cuatro	9,2
Cinco	10,2	Cinco	12,4
Seis	6,7	Seis	9,5
Siete	3,5	Siete	4,4
<b>La Calle</b>		<b>La Calle</b>	
Uno	18,4	Uno	12,2
Dos	11,5	Dos	11,6
Tres	17,4	tres	18,4
Cuatro	23,0	Cuatro	24,6
Cinco	18,6	Cinco	21,3
Seis	7,1	Seis	8,7
Siete	3,0	Siete	2,6
<b>La Comuna o Localidad donde vive</b>		<b>La Comuna o Localidad donde vive</b>	
Uno	9,1	Uno	4,5
Dos	7,0	Dos	5,5
Tres	13,3	tres	12,2
Cuatro	25,1	Cuatro	26,8
Cinco	29,0	Cinco	33,6
Seis	12,2	Seis	13,3
Siete	3,7	Siete	3,4
<b>Centros comerciales o malls</b>		<b>Centros comerciales o malls</b>	

Uno	4,3	Uno	2,0
Dos	3,4	Dos	2,9
Tres	7,7	tres	5,9
Cuatro	15,3	Cuatro	14,5
Cinco	27,0	Cinco	31,8
Seis	24,4	Seis	27,2
Siete	7,6	Siete	7,7
<b>Centros deportivos</b>		<b>Centros deportivos</b>	
Uno	3,3	Uno	2,3
Dos	2,8	Dos	2,3
Tres	5,5	tres	4,5
Cuatro	9,9	Cuatro	9,8
Cinco	15,0	Cinco	17,1
Seis	12,0	Seis	12,2
Siete	5,4	Siete	5,0
<b>Restoranes</b>		<b>Restoranes</b>	
Uno	3,1	Uno	1,8
Dos	2,5	Dos	2,0
Tres	5,1	tres	4,3
Cuatro	10,1	Cuatro	10,0
Cinco	19,6	Cinco	22,7
Seis	19,2	Seis	20,6
Siete	6,3	Siete	5,8
<b>Discotecas</b>		<b>Discotecas</b>	
Uno	6,0	Uno	4,7
Dos	4,7	Dos	4,1
Tres	7,4	tres	7,9
Cuatro	10,0	Cuatro	11,8
Cinco	9,7	Cinco	11,0
Seis	5,1	Seis	4,6
Siete	1,8	Siete	1,7
<b>Bancos</b>		<b>Bancos</b>	
Uno	4,1	Uno	2,8
Dos	2,9	Dos	2,5
Tres	5,5	tres	4,7
Cuatro	11,4	Cuatro	12,0
Cinco	23,2	Cinco	25,1
Seis	28,1	Seis	30,8
Siete	13,7	Siete	12,5

Fuente INE – División de Seguridad Pública

2. Ahora pensando en su barrio, en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy inseguro y 7 muy seguro, que nota le pondría a la seguridad en los siguientes lugares.

- ✓ En la versión 2006, la pregunta está planteada con las mismas palabras pero en otro orden; lo que no afecta la manera comparabilidad. Pese a ello, existen diferencias en las variables que se presentan, eliminando las posibilidades de realizar alguna comparación.
- ✓ Las aplicaciones 2007 y 2008 sí presentan comparabilidad total,

puesto que la pregunta está planteada de la misma manera y las variables son las mismas

Cuadro N° 19

Cuadro comparativo variables encuesta

ENUSC 2006	ENUSC 2007	ENUSC 2008
1. Plazas y parques	1. Plazas y parques	1. Plazas y parques
2. La calle	2. Algunas calles	2. Algunas calles
3. Almacenes	3. Almacenes y	3. Almacenes y
4. Supermercados	supermercados	supermercados
5. Centros comerciales o malls	4. Su casa	4. Su casa
6. Bancos	5. Paraderos de locomoción colectiva	5. Paraderos de locomoción colectiva/
7. Centros deportivos		
8. Restoranes		
9. Discotecas		
10. Paraderos de locomoción colectiva		

Fuente INE – División de Seguridad Pública

- ✓ En cuanto a los resultados de los dos años comparables se puede señalar que:

Cuadro N° 20

Cuadro Comparativo resultados encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Plazas y Parques		Plazas y Parques	
Uno	11,9	Uno	7,4
Dos	8,2	Dos	6,4
Tres	12,8	Tres	12,6
Cuatro	18,7	Cuatro	21,7
Cinco	19,9	Cinco	23,7
Seis	10,0	Seis	12,8
Siete	4,0	Siete	4,3
Algunas calles		Algunas calles	
Uno	11,9	Uno	6,3
Dos	10,1	Dos	7,4
Tres	17,0	Tres	16,1
Cuatro	23,8	Cuatro	24,8
Cinco	21,9	Cinco	26,8
Seis	10,7	Seis	14,0
Siete	3,8	Siete	3,9
Almacenes y supermercados		Almacenes y supermercados	
Uno	4,6	Uno	2,2
Dos	4,5	Dos	3,3
Tres	9,3	Tres	7,3
Cuatro	19,5	Cuatro	17,3
Cinco	31,5	Cinco	35,3
Seis	21,6	Seis	26,4
Siete	7,5	Siete	6,6
Su casa		Su casa	
Uno	3,8	Uno	2,1
Dos	3,1	Dos	2,1
Tres	6,1	Tres	4,0
Cuatro	12,6	Cuatro	10,5
Cinco	24,4	Cinco	25,3
Seis	28,1	Seis	33,7
Siete	21,7	Siete	22,1
Paraderos de locomoción		Paraderos de locomoción	
Uno	12,9	Uno	6,4
Dos	9,6	Dos	7,8
Tres	15,0	Tres	14,5
Cuatro	21,1	Cuatro	24,0
Cinco	20,3	Cinco	23,9
Seis	10,0	Seis	12,1
Siete	4,6	Siete	4,2

Fuente INE – División de Seguridad Pública

- ✓ Un espacio aparte merecen las preguntas relacionadas con la sensación de las personas cuando ya está oscuro y las situaciones de riesgo producto de la delincuencia, ambos fenómenos son

abordados por las encuestas de victimización, pero de manera diferente en los años analizados, afectando la comparabilidad, sobre todo entre 2006 y 2007.

1. En cuanto al fenómeno de la oscuridad se puede decir que las preguntas son:

- ✓ 2006: ¿Qué tan seguro(a) se siente caminando solo(a) en su barrio cuando ya está oscuro?
- ✓ En este caso el encuestado debe responder entre las variables Muy Seguro/ Medianamente Seguro/ Un poco Inseguro/ Muy Inseguro/ No sale nunca / NS/ NR
- ✓ Los resultados de esta pregunta fueron: Muy seguro/a (11,4%); Medianamente seguro/a (30,0%)/ Un poco inseguro/a (30,0%)/ Muy inseguro/a (23,2%)/ No sale nunca (5,0%).
- ✓ 2007: ¿Qué tan seguro se siente en las siguientes situaciones cuando ya está oscuro? Donde 1 significa muy inseguro y 5 muy seguro.
- ✓ Aquí el encuestado debe responder entre las variables Caminando solo por el barrio/ Sólo en su casa/ Esperando el Transporte público.
- ✓ 2008: ¿Qué tan seguro se siente en las siguientes situaciones cuando ya está oscuro?
- ✓ Se observa que la idea es la misma de las anteriores, en relación a elementos como a oscuridad en las sensaciones que experimenta la persona.
- ✓ Se observa que esta es una pregunta que podría llegar a ser comparable, pero solamente por la forma en que se elabora la pregunta, puesto que las situaciones propuestas como respuesta se mantiene iguales en los dos años.
- ✓ Las variables propuestas para esta pregunta fueron: Muy inseguro, un poco inseguro, Medianamente inseguro, N/A, NS/ NR.

2. En cuanto a las situaciones de riesgo las preguntas presentes en el cuestionario fueron:

- ✓ 2006: ¿En los últimos doce meses, ha vivido alguna situación de riesgo o peligro en su hogar provocada por la delincuencia?
- ✓ Las variables entre las que se debe responder son: Sí, en varias ocasiones/ Sí, en una ocasión/ No/ Ns / Nr
- ✓ Las respuestas a estas preguntas fueron: Sí, en varias ocasiones (8,4%), Sí, en una ocasión (11,8%), No (79,5%)
- ✓ 2007 y 2008: En los últimos doce meses, ¿ha vivido alguna situación de riesgo o peligro provocada por la delincuencia en los siguientes lugares?
- ✓ Las variables propuestas fueron En almacenes y supermercados o la salida de éstos/ En bancos o la salida de éstos/ En centros comerciales o malls o la salida de éstos/ En centros deportivos o de recreación o la salida de éstos/ En una discoteca o centros nocturnos o la salida de éstos/ En su hogar/ En su barrio o sector donde vive/ En el transporte público/ En plazas o parques/ En restaurantes o bares o la salida de éstos/ En su lugar de trabajo o la salida de este/ En los paraderos de locomoción colectiva.
- ✓ Los encuestados deben responder entre las siguientes variables: Sí, varias ocasiones/ Sí, en una ocasión/ No/ NA/ NS/ NR
- ✓ En cuanto a los resultados, que sí son comparables, estos fueron:

Cuadro N° 21

Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
En almacenes y supermercados o la salida de éstos		En almacenes y supermercados o la salida de éstos	
Sí, en varias ocasiones	2,5	Sí, en varias ocasiones	2,1
Sí, en una ocasión	3,6	Sí, en una ocasión	3,7
No	93,5	No	93,8
En bancos o a la salida de éstos		En bancos o a la salida de éstos	
Sí, en varias ocasiones	0,8	Sí, en varias ocasiones	0,7
Sí, en una ocasión	1,7	Sí, en una ocasión	1,5
No	92,3	No	92,2
En centros comerciales o malls o la salida de éstos		En centros comerciales o malls o la salida de éstos	
Sí, en varias ocasiones	1,7	Sí, en varias ocasiones	2,1
Sí, en una ocasión	3,4	Sí, en una ocasión	3,4
No	89,1	No	88,9
En centros deportivos o de recreación o la salida de éstos		En centros deportivos o de recreación o la salida de éstos	
Sí, en varias ocasiones	1,0	Sí, en varias ocasiones	0,7
Sí, en una ocasión	1,3	Sí, en una ocasión	1,6
No	67,1	No	63,2
En una discoteca o centros nocturnos o la salida de éstos		En una discoteca o centros nocturnos o la salida de éstos	
Sí, en varias ocasiones	1,9	Sí, en varias ocasiones	2,0
Sí, en una ocasión	2,6	Sí, en una ocasión	3,1
No	56,0	No	53,5
En su hogar		En su hogar	
Sí, en varias ocasiones	4,2	Sí, en varias ocasiones	4,2
Sí, en una ocasión	6,2	Sí, en una ocasión	6,6
No	89,3	No	88,8
En su barrio o sector donde vive		En su barrio o sector donde vive	
Sí, en varias ocasiones	8,3	Sí, en varias ocasiones	8,2
Sí, en una ocasión	9,5	Sí, en una ocasión	9,0
No	81,9	No	82,5
En el transporte público		En el transporte público	
Sí, en varias ocasiones	4,3	Sí, en varias ocasiones	4,4
Sí, en una ocasión	5,4	Sí, en una ocasión	5,3
No	85,8	No	85,1
En plazas o parques		En plazas o parques	
Sí, en varias ocasiones	2,6	Sí, en varias ocasiones	2,7
Sí, en una ocasión	2,9	Sí, en una ocasión	3,4
No	87,3	No	87,5
En restaurantes o bares o la salida de éstos		En restaurantes o bares o la salida de éstos	
Sí, en varias ocasiones	0,9	Sí, en varias ocasiones	0,7
Sí, en una ocasión	1,5	Sí, en una ocasión	1,7
No	74,7	No	73,7
En su lugar de trabajo o la salida de éste		En su lugar de trabajo o la salida de éste	
Sí, en varias ocasiones	2,8	Sí, en varias ocasiones	3,2
Sí, en una ocasión	3,2	Sí, en una ocasión	3,5
No	63,9	No	61,3
En los paraderos de locomoción colectiva		En los paraderos de locomoción colectiva	
Sí, en varias ocasiones	3,7	Sí, en varias ocasiones	3,6
Sí, en una ocasión	4,3	Sí, en una ocasión	5,0
No	86,4	No	85,5

Fuente INE – División de Seguridad Pública

No se puede pasar por alto que en este módulo existe una pregunta que se aplicó solamente el año 2006.

1-. Cuán probable es que usted sea víctima de un delito en los próximos doce meses?.

- ✓ Las variables eran: Muy Probable/ Probable/ Poco probable/ NS/ NR.
- ✓ Con respecto a esta pregunta se puede señalar que se realizaba inmediatamente después de la que hace referencia a la creencia de ser víctima de delito, al ser un poco más abierta daba la posibilidad de ver desde un espectro más amplio del fenómeno de la inseguridad.
- ✓ En cuanto a los resultados, éstos fueron:

Cuadro N° 22  
Cuadro resultados encuesta

Muy probable	26,0
Probable	61,8
Poco probable	11,8

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Existen una pregunta comparable solamente los años 2007 y 2008. Además de lo anterior es importante destacar que esta pregunta es comparable en su totalidad ambos años. La pregunta y las variables son iguales en ambos casos.

1. ¿De qué delito cree usted que será víctima en los próximos doce meses?

- ✓ Esta es una pregunta en la que es encuestado debe responder Si/ No/ NS/ NR a una serie de delitos que son mencionados por el

encuestador.

- ✓ Los delitos mencionados son: Robo en su vivienda/Robo o hurto de su vehículo motorizado/ Robo o hurto de algún objeto dejado dentro del vehículo o parte de él/ Robo por sorpresa (lanzazo o carterazo)/ Robo con violencia o intimidación/ Hurto/ Lesiones/ Delito económico/ Corrupción/ Otro
- ✓ Con respecto a los resultados se puede decir que los delitos que ocuparon los tres primeros lugares fueron:

Cuadro N° 23

Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Robo en su vivienda		Robo en su vivienda	
Sí	47,3	Sí	43,9
No	50,9	No	53,2
Robo o hurto de su vehículo		Robo o hurto de su vehículo	
Sí	16,4	Sí	15,4
No	78,8	No	75,2
Robo o hurto de algún objeto dejado dentro del		Robo o hurto de algún objeto dejado dentro del	
Sí	19,9	Sí	19,1
No	75,4	No	71,8
Robo por sorpresa (lanzazo)		Robo por sorpresa (lanzazo)	
Sí	72,4	Sí	71,5
No	26,2	No	26,9
Robo con violencia o		Robo con violencia o	
Sí	65,0	Sí	63,7
No	33,4	No	34,5
Hurto		Hurto	
Sí	48,3	Sí	46,3
No	50,1	No	49,7
Lesiones		Lesiones	
Sí	30,3	Sí	29,6
No	67,4	No	66,7
Delito económico		Delito económico	
Sí	16,7	Sí	16,4
No	80,5	No	78,3
Corrupción		Corrupción	
Sí	13,4	Sí	12,6
No	84,1	No	81,8
Otro		Otro	
Sí	8,2	Sí	7,0
No	85,5	No	84,2

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Se reconoce que las personas les temen a los mismos delitos y en un porcentaje bastante similar, pese a ello se puede observar que la creencia de ser víctima baja en todos los delitos.

Al advertir el desarrollo de las preguntas relacionadas con la inseguridad, se ve reflejado en ellas que existe la presencia de un fenómeno que se quiere dilucidar; en este sentido se integran elementos como la hora del día, las sensaciones en diferentes lugares del barrio y una serie de situaciones que podrían llegar a generar sensación de temor en las personas que responden el cuestionarios. En otras palabras, esta parte de la encuesta permite conocer los variables que llegan a articular el fenómeno de la inseguridad y el temor a la delincuencia.

Se puede notar una tendencia a establecer el foco en el temor a la delincuencia por sobre la sensación de inseguridad, eso se demuestra en el establecimiento de la pregunta ¿De qué delito cree que será víctima? El planteamiento de esta pregunta, parte de la base que frente a la creencia de ser víctima de delito, el encuestado va a responder que sí, pero por otro lado, permite el acercamiento a los delitos que las personas les tienen más miedo.

Por otro lado, resulta importante destacar que en estas consultas existe una alta incomparabilidad, sobre todo entre 2006 y 2007; no así en entre 2007 y 2008. Como se estableció, solamente dos preguntas son semejantes en los tres años de estudio. Llama la atención, que en las preguntas y variables se establezca el hogar como uno de los lugares que genera mayor sensación de inseguridad. Se puede destacar que, casa u hogar –como es planteado-, está presente en seis de las siete interrogantes relacionadas con inseguridad. Se encuentra fuera solamente de la pregunta “¿Cree usted que será víctima de un delito en los próximos doce meses?

Se puede decir, que en el ítem de la inseguridad el conflicto que existe está dado por la incomparabilidad, del 2006 y 2007; sin embargo se observa que existe claridad en los fenómenos que se quiere

demostrar ya que las ideas centrales son relativamente similares, solo se modifican fuertemente las variables que son propuestas como respuesta.

#### 5.2.4 Reacción frente al delito

En primera instancia, se debe señalar que este módulo cambia de nombre de “Reacción frente a la delincuencia” (2006) a “Reacción frente al delito” (2007 y 2008). En 2006 y 2007 fueron seis las preguntas relacionadas con este ítem mientras que el 2008 siete.

De estas, solamente cuatro son comparables completamente en los tres años de estudio.

1. Durante los últimos doce meses, ¿tomó alguna medida para prevenir o protegerse de la delincuencia?

- ✓ En esta pregunta el encuestado debía responder Sí/ No/ NS/ NR.
- ✓ Si el encuestado responde de manera negativa, no se realiza la pregunta relacionada con las medidas adoptadas.
- ✓ En relación con los resultados se puede señalar que:

Cuadro N° 24  
Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Si	37,6	Si	23,7	Si	30,4
No	62,3	No	76,1	No	69,1

Fuente INE – División de Seguridad Pública

2. ¿Cuáles fueron estas medidas? ¿Y en segundo lugar?

- ✓ Esta es una pregunta que surge en el marco de las medidas de seguridad que se han tomado para no ser víctima del delito. Existe

una pequeña diferencia en la forma que se elabora la pregunta, ya que para 2007 y 2008 se refiere a la principal medida tomada contra la delincuencia.

- ✓ Las variables que debía responder el encuestado eran Comprar armas/ Instalar alarmas/ Instalar rejas/ Contrató algún seguro/ Adquirió un perro/ Contrató vigilantes/ Cambió de domicilio/ Otras medidas en el hogar / Ninguna/ NS/ NR
- ✓ En relación a los resultados estos fueron:

Cuadro N° 25  
Cuadro comparativo resultados encuesta

Enusc 2006		Enusc 2007		ENUSC 2008	
Otras Medidas	22,3	Otras medidas	34,4	Otras medidas en el Hogar	25,2
Evitar salir solo(a) de noche	21,2	Ninguna	20,5	Instalar rejas	21,8

Fuente INE – División de Seguridad Pública

3. ¿Usted o alguien en su casa tiene un arma de fuego como revólver, pistola, escopeta o rifle?

- ✓ Esta también es un pregunta en la que el encuestado solo debe responder entre Si/ No/ NS/ NR

Cuadro N° 26  
Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Si	6,8	Si	6,7	Si	6,7
No	92,8	No	92,9	No	92,7

Fuente INE – División de Seguridad Pública

4. ¿Por qué razón tienen un arma de fuego?

- ✓ Las variables a esta pregunta eran: Para cacería/ Para deporte/ Para

colección /Para prevenir y protegerse de la delincuencia/ Porque pertenece/perteneció a las FF. AA. y de Orden/ Por razones de trabajo /Por otra razón/ NS/ NR.

- ✓ Los resultados de a esta pregunta fueron:

Cuadro N° 27

Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Para cacería	20,3	Para cacería	17,1	Para cacería	16,5
Para deporte	9,7	Para deporte	11,0	Para deporte	10,3
Para colección	4,0	Para colección	3,3	Para colección	4,9
Para prevenir y protegerse de la delincuencia	43,2	Para prevenir y protegerse de la delincuencia	41,1	Para prevenir y protegerse de la delincuencia	40,8
Porque pertenece/ perteneció a las FFAA o de Orden	14,3	Porque pertenece/ perteneció a las FFAA o de Orden	18,2	Porque pertenece/ perteneció a las FFAA o de Orden	18,0
Por razones de trabajo	3,8	Por razones de trabajo	3,1	Por razones de trabajo	2,2
Por otra razón	4,6	Por otra razón	5,7	Por otra razón	6,3

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Al igual que lo ocurrido en los otros módulos, en este también existen preguntas que están planteadas de la misma manera pero que en términos de las variables éstas cambian; este caso ocurre principalmente entre el 2006 y 2007

1. ¿Qué ha dejado de hacer para evitar ser víctima de un delito?

- ✓ Para el año 2006 las variables propuestas eran ocho: Usar transporte público/ Salir muy temprano/ Visitar parientes o amigos que viven muy lejos/ Usar joyas/ Llevar dinero en efectivo/ Salir de noche/ Dejar sola la casa por varios días / Otras.
- ✓ En 2007 y 2008, estas bajaron a seis: Usar lugares públicos para la recreación/ Usar joyas / Llevar dinero en efectivo/ Salir de noche/ Dejar sola la casa/ Llegar muy tarde al hogar.
- ✓ La modificación que sufren las variables imposibilita la comparación, por lo menos en la encuesta 2006; lo que no afecta su realización los

años 2007 y 2008, cuando las variables se mantienen iguales.

- ✓ En cuanto a los resultados, éstos fueron:

Cuadro N° 28

Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Usar lugares públicos para la recreación		Usar lugares públicos para la recreación	
Sí	36,5	Sí	39,6
No	57,6	No	55,9
Usar joyas		Usar joyas	
Sí	54,2	Sí	55,5
No	29,7	No	30,6
Llevar dinero en efectivo		Llevar dinero en efectivo	
Sí	62,0	Sí	60,5
No	37,1	No	38,8
Salir de noche		Salir de noche	
Sí	61,5	Sí	63,0
No	35,8	No	34,9
Dejar sola la casa		Dejar sola la casa	
Sí	63,1	Sí	64,8
No	35,9	No	34,6
Llegar muy tarde al		Llegar muy tarde al	
Sí	63,9	Sí	66,0
No	34,3	No	32,3

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Avanzando en el análisis del cuestionario, se detectó la existencia de dos preguntas que están presentes solamente el 2007 y 2008; y por la manera, en la que se encuentran presentadas son comparables, ambas siguen estando relacionadas con la reacción frente al delito; en este marco es importante destacar, que una de ellas puede ser confrontable con el 2006, solamente en las preguntas, ya que el cambio en las variables lo imposibilita.

1) ¿Cuáles de los siguientes lugares usted evita para no ser víctima de la delincuencia?

- ✓ Esta pregunta está planteada de la misma manera en los tres años en estudio.
- ✓ Sin embargo, en el año 2006 se realizó otra forma de planteamiento de los horarios: Día/ Noche/ Siempre/ Nunca/NA/NS/NR
- ✓ Para el año 2007 y 2008 fueron esta pregunta el encuestado debía elegir entre ciertos horarios del día: Siempre/ Sólo en la noche/ Sólo

en el día/ Nunca/ NA/ NS/ NR.

- ✓ En relación a las variables, que se mantienen iguales ambos años, estas fueron: Plazas y parques/ Algunas calles/ Almacenes/ Supermercados/ Centros comerciales o malls/ Centros deportivos/ Restaurantes/ Discotecas/ Paraderos de locomoción colectiva/ El estadio de fútbol.
- ✓ En relación a los resultados que sí permiten comparabilidad, estos fueron:

Cuadro N° 29

Cuadro comparativo resultados encuestas

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Plazas y Parques		Plazas y Parques	
Uno	11,9	Uno	7,4
Dos	8,2	Dos	6,4
Tres	12,8	Tres	12,6
Cuatro	18,7	Cuatro	21,7
Cinco	19,9	Cinco	23,7
Seis	10,0	Seis	12,8
Siete	4,0	Siete	4,3
Algunas calles		Algunas calles	
Uno	11,9	Uno	6,3
Dos	10,1	Dos	7,4
Tres	17,0	Tres	16,1
Cuatro	23,8	Cuatro	24,8
Cinco	21,9	Cinco	26,8
Seis	10,7	Seis	14,0
Siete	3,8	Siete	3,9
Almacenes y supermercados		Almacenes y supermercados	
Uno	4,6	Uno	2,2
Dos	4,5	Dos	3,3
Tres	9,3	Tres	7,3
Cuatro	19,5	Cuatro	17,3
Cinco	31,5	Cinco	35,3
Seis	21,6	Seis	26,4
Siete	7,5	Siete	6,6
Su casa		Su casa	
Uno	3,8	Uno	2,1
Dos	3,1	Dos	2,1
Tres	6,1	Tres	4,0
Cuatro	12,6	Cuatro	10,5
Cinco	24,4	Cinco	25,3
Seis	28,1	Seis	33,7
Siete	21,7	Siete	22,1
Paraderos de locomoción		Paraderos de locomoción	
Uno	12,9	Uno	6,4
Dos	9,6	Dos	7,8
Tres	15,0	Tres	14,5
Cuatro	21,1	Cuatro	24,0
Cinco	20,3	Cinco	23,9
Seis	10,0	Seis	12,1
Siete	4,6	Siete	4,2

Fuente INE – División de Seguridad Pública

- ✓ En relación con los resultados se puede observar que en los lugares evitados por las personas hay una estabilización entre las opciones de un año a otro.

2) De las siguientes acciones, ¿cuál cree usted que mejoraría la seguridad en su barrio? ¿Y en segundo lugar?

- ✓ Esta pregunta está presente solamente los años 2007 y 2008; permitiendo su total comparabilidad.
- ✓ Las variables propuestas fueron: Desarrollar programas en las escuelas para prevenir la violencia/ Aumentar las oportunidades de capacitación y educación de los jóvenes/ Desarrollar medidas para aumentar el empleo juvenil/ Disminuir la deserción escolar/ Instalar alarmas comunitarias / Desarrollar actividades para conocer a los vecinos / Aumentar la vigilancia policial / Instalar casetas de vigilancia privadas/ Crear instancias de organización vecinal para combatir el delito/ Aumentar la infraestructura comunitaria (plazas, multicanchas, zonas de juegos, etc.)/ Mejorar la iluminación de calles y espacios públicos/ Promover instancias de acercamiento de la policía con los vecinos/ Desarrollo de actividades culturales y deportivas / No responde / No sabe.
- ✓ Los resultados arrojados en 2007 y 2008 fueron:

Cuadro N° 30  
Cuadro comparativo resultados encuestas

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Aumentar la vigilancia policial	21,9	Aumentar la vigilancia policial	21,7
Desarrollo de medidas para aumentar el empleo juvenil	12,6	Desarrollo de medidas para aumentar el empleo juvenil	13,7

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Al visualizar las preguntas y variables relacionadas con el ítem de la reacción frente al delito, se pueden detectar dos fenómenos. Uno se reconoce que existen dos variables centrales en relación a

como se comportan las personas frente a los delitos; aquí se ven los espacios públicos, presentes de diversas maneras, en todas las variables las plazas, parques y algunas calles; son lugares públicos, mientras que supermercados y malls como lugares, que a pesar de ser privados, se han transformado en centros de reunión de las personas. Por ello, las respuestas que entreguen, permitirán generar una idea de cómo se comportan y si la presencia de la delincuencia efectivamente ha afectado su diario y cotidiano vivir. Por otra parte, está la variable armas, que se presenta tanto en preguntas como en posibilidades de respuesta, que de una u otra manera es usado como una forma de defensa, y en esta misma línea se han desarrollado importantes campañas para el desarme de la población.

Destaca, que solamente el 2007 y 2008 la relación entre los vecinos, el conocimiento entre éstos y el desarrollo de actividades conjuntas aparezca en esta parte de la encuesta y únicamente como variable dentro de las preguntas realizadas en este ítem. El fortalecimiento de las redes sociales en una de las más eficientes formas de hacer frente a la delincuencia, aportando en la disminución de la sensación de inseguridad, por eso resulta importante destacar este punto dentro del análisis de este módulo.

#### 5.2.5 Victimización general.

Al igual que los otros módulos, éste también ha experimentado modificaciones. El 2006 se llamaba Victimización, el 2007 y 2008 le agregan General. Los años 2006 y 2007 están compuestos por cinco preguntas. Mientras que el 2008 disminuye a dos.

Es importante puntualizar que dos preguntas son comparables en los tres años estudiados:

1. Durante los últimos doce meses ¿usted o algún miembro de su hogar fue víctima de algún delito?

- ✓ Esta es la pregunta que da la cifra de hogares victimizados, por ello es natural que sea comparable todos los años.
- ✓ Dentro de esta, hay que otra que se debe realizar solamente si el encuestado responde de manera afirmativa; ésta dice con el número de veces que ha sido victimizado, para conocer el fenómeno de la revictimización.
- ✓ Con respecto a los resultados estos fueron:

Cuadro N° 31

Cuadro comparativo resultados encuestas

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Sí	38,4	Sí	34,8	Sí	35,3
No	61,6	No	65,1	No	64,7

Fuente INE – División de Seguridad Pública

## 2. ¿La última vez, usted o alguien denunció el delito?

- ✓ Con respecto a esta pregunta hay que comentar que sufre una pequeña modificación en su planteamiento, ya que en 2008 solo se pregunta si se hizo la denuncia, se elimina la frase “La última vez”.
- ✓ Con respecto a los resultados, éstos son:

Cuadro N° 32

Cuadro comparativo resultados encuestas

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Sí	39,4	Sí	35,7	Sí	43,0
No	60,2	No	62,0	No	56,6

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Existen en los cuestionarios una serie de preguntas relacionadas con las denuncias y los efectos de la misma, que en la aplicación 2008 desaparecen. Pese a ello la comparación de éstas en los otros dos años de estudio es completamente realizable.

1. ¿Le ocurrió a usted personalmente?

- ✓ El encuestado debe responder Sí/ No/ NS/ NR
- ✓ En el caso que responda que sí, debe señalar cuántas veces.
- ✓ En relación con los resultados estos fueron:

Cuadro N° 33  
Cuadro comparativo resultados encuestas

ENUSC 2006		ENUSC 2007	
Sí	55,2	Sí	51,6
No	44,7	No	44,2

Fuente INE – División de Seguridad Pública

2. ¿Dónde se hizo la denuncia?

- ✓ El encuestado señala una de las siguientes variables: Carabineros/ Policía de Investigaciones/ Tribunales/ Fiscalía (Ministerio Público)/ Otro lugar/ NS/ NR
- ✓ Los resultados a esta pregunta fueron:

Cuadro N° 34  
Cuadro comparativo resultados encuestas

ENUSC 2006		ENUSC 2007	
Carabineros	89,2	Carabineros	85,4
Policía de Investigaciones	4,1	Policía de Investigaciones	6,1
Tribunales	1,2	Tribunales	0,5
Fiscalía (Ministerio Público)	1,4	Fiscalía (Ministerio Público)	1,5
Otro Lugar	3,4	Otro Lugar	3,1

Fuente INE – División de Seguridad Pública

3. Luego de efectuarse la denuncia ¿fue contactado por el Ministerio Público (Fiscal)?

- ✓ El encuestado debe responder entre Sí/ No/ NA/ NS/ NR
- ✓ Los resultados a esta pregunta fueron:

Cuadro N° 35

Cuadro comparativo resultados encuestas

ENUSC 2006		ENUSC 2007	
Si	28,8	Si	31,5
No	68,2	No	63,4

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Al observar, el cuestionario y las variables de este módulo, nos damos cuenta que, a diferencia de lo ocurrido en el reacción frente a delito, la mayor comparabilidad se da entre los años 2006 y 2007. La aplicación 2008 sólo se interioriza de la ocurrencia del hecho y de la denuncia del mismo.

Lo que se elimina es lo relacionado con el sistema de persecución penal en el que intervienen más instituciones. Esto es importante de destacar, puesto que con esta eliminación desaparecen de la encuesta, todas las preguntas relacionadas con el sistema de persecución penal, no da cuenta de la satisfacción que tienen las personas luego de realizar la denuncia. Esto ya no forma parte de la encuesta.

En todas las encuestas estudiadas, en las consultas de victimización por delito, existe un apartado especial en el que se realzan las preguntas sobre resultados de la denuncia y la persecución penal. Esta podría llegar a ser una razón para la eliminación de estas consultas en el apartado de victimización general del 2008.

Un punto a destacar es la eliminación de la pregunta relacionada con si el delito le ocurrió al consultado personalmente; la respuesta a esta pregunta se transforma en un elemento de importancia al momento de reconocer fenómenos como la victimización vicaria, que es central en la sensación de inseguridad. Es decir, que con la eliminación de esta pregunta no se sabe a quién del hogar le ocurrió, puesto que esa pregunta no existe en el cuestionario.

## 5.2.6 Autoridades

En este apartado de preguntas hay que detenerse, puesto que no es un módulo en sí. En el año 2006 estaba separado en los módulos de Instituciones, Policía, Reforma Procesal y Comuna Segura. Para 2007 y 2008, quedó resumido solamente a Asistencia a Víctimas y Evaluación de servicios.

Frente a este escenario se considera necesario rescatar que existe una pregunta que es completamente comparable los tres años estudiados.

1. En su opinión, cuál de las siguientes personas, organismos o instituciones, tiene por tarea o función principal la seguridad de los ciudadanos.

- ✓ En esta pregunta el encuestado debe elegir dos de las instituciones que se le mencionan. Cabe destacar que esta situación no es señalada en la pregunta.
- ✓ Las variables presentadas fueron: Tribunales de Justicia/ Municipalidades/ Carabineros/ Policía de Investigaciones/ Gobierno/ Juntas de Vecinos/ Los propios ciudadanos/ El Congreso/ Fiscales del Ministerio Público/ NS/ NR
- ✓ En cuanto a los resultados se puede señalar que las dos primeras menciones fueron:

Cuadro N° 36

Cuadro comparativo resultados encuesta

ENUSC 2006		ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Carabineros	29,9	Carabineros	34,2	Carabineros	37,5
El Gobierno	20,6	Gobierno	16,8	Gobierno	14,4

Fuente INE – División de Seguridad Pública

En cuanto a aquellas preguntas comparables los años 2007 y 2008, que integran el módulo de Asistencia a Víctimas y Evaluación de Servicio, hay que mencionar que son dos.

1. ¿Qué servicios del estado necesitaría usted en caso de haber sido o ser víctima de un delito? ¿Y en segundo lugar?.

- ✓ Las variables que debía responder el encuestador eran: Que me acompañen en los trámites judiciales /Que me informen acerca de mis derechos /Que me brinden un abogado que me represente en el juicio /Que me brinden atención psicológica /Que me presten ayuda social /Que me otorguen atención médica /Que me brinden protección /Que me brinden la posibilidad de llegar a un acuerdo con el ofensor/Nada, ningún servicio /No sabe /No responde
- ✓ Los resultados a esta pregunta fueron:

Cuadro N° 37  
Cuadro comparativo resultado encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
Que me brinden un abogado que me represente en el juicio	26,2	Que me brinden un abogado que me represente en el juicio	25,9
Que me brinden protección	18,1	Que me brinden protección	17,3

Fuente INE – División de Seguridad Pública

2. ¿Cuánta confianza tiene usted en las siguientes autoridades?

- ✓ En esta pregunta los encuestados debían responder si tenían Mucha/ Poca/ Ninguna/ NS/ NR.
- ✓ Debían elegir entre las siguientes variables: El Gobierno/ El Congreso (parlamentarios)/ El Ministerio del Interior/ Los Tribunales de Justicia/ Los Carabineros/ Las policías de investigaciones/ Las Municipalidades/ Los fiscales (Ministerio Público).
- ✓ Con respecto a los resultados éstos fueron:

Cuadro N° 38

Cuadro comparativo resultado encuesta

ENUSC 2007		ENUSC 2008	
El gobierno		El gobierno	
Mucha	16,3	Mucha	17,0
Poca	52,9	Poca	56,1
Ninguna	29,7	Ninguna	26,3
El congreso (parlamentarios)		El congreso (parlamentarios)	
Mucha	4,9	Mucha	4,6
Poca	44,7	Poca	47,2
Ninguna	48,4	Ninguna	47,0
Ministerio del Interior		Ministerio del Interior	
Mucha	10,5	Mucha	12,1
Poca	47,1	Poca	50,6
Ninguna	37,8	Ninguna	33,9
Tribunales de Justicia		Tribunales de justicia	
Mucha	8,3	Mucha	10,0
Poca	42,8	Poca	47,0
Ninguna	47,4	Ninguna	41,7
Los Carabineros		Los Carabineros	
Mucha	44,8	Mucha	46,8
Poca	43,0	Poca	42,3
Ninguna	11,8	Ninguna	10,7
Los policías de investigaciones		Los policías de investigaciones	
Mucha	43,4	Mucha	45,6
Poca	40,2	Poca	40,0
Ninguna	13,9	Ninguna	12,6
Las municipalidades		Las municipalidades	
Mucha	18,4	Mucha	18,6
Poca	49,4	Poca	53,2
Ninguna	30,5	Ninguna	27,0
Los Fiscales (Ministerio Público)		Los Fiscales (Ministerio Público)	
Mucha	12,8	Mucha	13,6
Poca	43,9	Poca	49,0
Ninguna	37,9	Ninguna	33,6

Fuente INE – División de Seguridad Pública

Una pregunta que se aplica solamente el año 2008, y que tiene que ver directamente con los resultados del hecho delictual:

1. ¿Qué consecuencias tuvo sobre usted el delito del cual fue víctima?

- ✓ El encuestado debía responder Sí o No a las variables que se le presentaban.
- ✓ Las propuestas de respuestas eran: Lesiones o enfermedades físicas/ Efectos emocionales/ Dificultades económica/ Problemas familiares o sociales/ Dificultades en el área educacional o laboral/

Otros/ Ninguna / NS/ NR

✓ En relación a los resultados estos fueron:

Cuadro N°39

Cuadro resultados encuesta

Lesiones o enfermedades	
Sí	12,2
No	76,7
Efectos emocionales	
Sí	59,0
No	30,1
Dificultades económicas	
Sí	26,7
No	62,3
Problemas familiares o sociales	
Sí	10,4
No	78,5
Dificultades en el área educacional o laboral	
Sí	9,8
No	79,1
Otros	
Sí	7,0
No	81,4
Ninguna	
Sí	14,0
No	74,7

Fuente INE – División de Seguridad Pública

En estas preguntas se observa que se busca reconocer cómo se sienten las personas una vez ocurrida la acción delictual. Por una parte, el caso de la pregunta sobre qué espera de las instituciones una vez que fue víctima, todas las variables se encuentran desarrolladas en primera persona, de manera que el encuestado siente que quién le realiza las preguntas empatiza con la sensación de la víctima. Es decir, en el caso del tratamiento de las víctimas la forma en la que se plantean las preguntas se modifica y la enfrenta no desde una posición de reinserción, sino desde una posición paternalista, ya que es el propio

encuestador el que debe hablar en primera persona y señalar las posibles respuestas del encuestado.

Por otro lado, pese a llamarse Evaluación de Servicio, se realiza solamente una pregunta muy amplia sobre este tema y que apunta a la confianza en las autoridades y no a la evaluación de los servicios de éstos. No se da cuenta de la oferta pública en esta materia, además de no permitir la evaluación de las autoridades; por ser un módulo importante en la articulación de fenómenos relacionados con la delincuencia y la inseguridad. Resulta interesante ver cómo en las versiones 2007 y 2008 las preguntas relacionadas con la confianza y conocimiento de las acciones y políticas públicas que cada una de las instituciones relacionadas con este tema realiza, desaparecen.

En otras palabras, estas consultas no permiten dar cuenta de las motivaciones de las personas frente al proceso penal en su conjunto, que está integrado por ambas policías, Carabineros e Investigaciones y el Ministerio Público.

Por otra parte, es importante distinguir, que en ninguna parte de las variables de asistencia a víctimas hace referencia a las penas o al sistema carcelario. Los elementos como reinserción o rehabilitación, que también son una manera de construir seguridad, no aparecen mencionadas como variables, lo que podría llevar a pensar que estamos frente a una tendencia de remarcar línea a la dimensión legal.

Para reconocer otra forma de abordar el ítem de la confianza en las autoridades es que observaremos los diferentes módulos existentes en la aplicación 2006 y que dejaron de existir en las otras versiones. Cabe señalar, que dentro de este análisis no se consideró el módulo de Comuna Segura, puesto que este es un programa que dejó de existir el 2007.

### 5.2.7 Instituciones

1. De acuerdo a lo que usted ha visto, leído o escuchado: durante los últimos doce meses ¿el gobierno ha aplicado alguna de las siguientes medidas?

- ✓ Los encuestados debían responder Sí/ No/ NS/ NR.
- ✓ Las variables entre las que debían responder eran las siguientes:  
Entregó a la opinión pública cifras acerca de los niveles de delincuencia / Aumentó los recursos que entrega anualmente a las policías / Incentivó la creación de consejos comunales de seguridad ciudadana / Envió al congreso proyectos de ley que fortalecen el combate de la delincuencia/ Entregó recursos a instituciones que realizan prevención de consumo de drogas/ Mejoró la coordinación entre las policías / Invirtió en la mejora del sistema carcelario/ Entregó recursos para la prevención de la delincuencia/ Mejoró el sistema de justicia/ Realizó iniciativas de protección de la infancia y prevención de la deserción escolar /Invirtió en programas de protección de victimas /Promovió la modernización policial

2. La otra pregunta del módulo de instituciones es aquella, que ya fue mencionada en el Modulo de Asistencia a Víctimas y que era analizable los tres años. Y que decía relación con la institución que tiene a cargo la seguridad.

### 5.2.8 Policía

Las preguntas relacionadas con este ítem fueron:

1. ¿Considera usted que durante los últimos doce meses la presencia de Carabineros en su barrio...?

- ✓ El encuestado debía responder Aumentó/ Se mantuvo/ Disminuyó/  
Ns/ Nr

2. ¿Usted sabe en qué consiste el Plan Cuadrante?

- ✓ Los encuestados debían responder Si/ No/ NS/ NR

3. ¿El Plan Cuadrante se aplica en su comuna?

- ✓ Los encuestados debían responder Si/ No/ NS/ NR

4. ¿Qué nota le pondría al Plan Cuadrante? En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor y 7 la mejor nota.

- ✓ Los encuestados debían poner una nota al Plan Cuadrante

5. ¿Qué tipo de vigilancia le da a usted mayor sensación de seguridad, o cuál prefiere en su barrio?

- ✓ Los encuestados debían responder entre las siguientes variables:  
Carabineros a pie, Carabineros en moto, Carabineros en  
radiopatrulla/helicóptero, Ns Nr

6. En general, ¿cómo evaluaría usted el desempeño de Carabineros en los siguientes aspectos?

- ✓ El Encuestado debe evaluar el desempeño Muy Bien/ Bien/ Regular/ Mal/ Muy Mal/ NS/ NR.
- ✓ Las diferentes funciones de Carabineros consultadas eran: Control de tránsito, Combate a las drogas, Combate a la delincuencia, Resguardo del orden público, Asistencia y rescate en catástrofes naturales (terremoto, inundación, etc.), Asistencia en emergencias domiciliarias (encierro, escape de gas, etc.), Represión de actos vandálicos, Control de violencia intrafamiliar, Control de límites y fronteras, Búsqueda de personas perdidas o desaparecidas

7. En general, ¿cómo evaluaría usted el desempeño de la policía de investigaciones en los siguientes aspectos?

- ✓ El Encuestado debe evaluar el desempeño Muy Bien/ Bien/ Regular/ Mal/ Muy Mal/ NS/ NR.
- ✓ Las diferentes funciones de la Policía de Investigaciones consultadas eran: Esclarecimiento de homicidios/ Investigar robos/ Combate a la delincuencia/ Combate al tráfico de drogas/ Investigación de delitos económicos/ Desbaratar organizaciones criminales/ Investigar delitos sexuales/ Búsqueda de personas perdidas o desaparecidas

#### 5.2.9 Reforma Procesal

1. ¿Usted conoce qué es la Reforma Procesal Penal?

- ✓ Pregunta en la que los encuestado respondían Si/ No/ NS/ NR

2. Durante los últimos doce meses ¿intervino usted en algún juicio, ya sea como víctima, testigo o imputado, en el marco de la reforma procesal penal?

✓ Pregunta en la que los encuestado respondían Si/ No/ NS/ NR

3. ¿Qué nota le pondría a la Reforma Procesal Penal? En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor y 7 la mejor nota.

4. Según su conocimiento ¿cómo es el trato que dan a las víctimas las siguientes instituciones?

- ✓ Los encuestados deben responder Muy bueno/ Bueno/ Regular/ Malo/ Muy Malo/ NS/ NR
- ✓ Las instituciones a las que los encuestados deben analizar, son las siguientes: Tribunales, Servicio Médico Legal, Carabineros, Investigaciones, Defensoría Penal Pública, Fiscalía o Ministerio Público.

La eliminación de estos módulos de preguntas imposibilita identificar el conocimiento y opinión que tienen las personas sobre las otras instituciones que integran el sistema de persecución penal. Como se planteó la confianza en las autoridades es una manera de entregar seguridad a la ciudadanía, por ello que este elemento deje de ser medido en la encuesta se torna central el conocimiento amplio del fenómeno de inseguridad.

## VI.

## ANÁLISIS GENERAL

### 6.1 Análisis de noticias y diarios<sup>85</sup>

En esta etapa de la investigación, se analizaron los distintos elementos que conforman la noticia, a partir de la elaboración de una matriz, que permitió tener ciertos parámetros que entregan los resultados obtenidos de datos posibles de contabilizar y luego comparar.

Según las variables que se utilizaron en la construcción de la matriz, se irá concluyendo cómo ha sido el comportamiento de los diarios en los tres años que se han definido en la investigación.

Durante los tres años, son dieciséis los días en que se publican noticias de la ENUSC, durante el 2007 la primera fue el sábado 30 de junio y la última el domingo 08 de julio. En nueve días sólo en seis escribieron del tema. Al año siguiente, el 2008, ese número se mantuvo, pero se concentró entre el jueves 24 y el martes 29 de abril. Así, el 2009 la noticia salió entre el miércoles 13 y el martes 19 de mayo, de esa semana sólo bastaron cuatro días para referirse al tema.

Estos datos invitan a observar el patrón que tiene el Gobierno al dar a conocer los resultados de la encuesta, pues si bien es cierto que se mantiene alrededor de una semana en cada medio, no existe una planificación para usar el fin de semana como forma de editorializar u opinar sobre los resultados de la encuesta, esto se puede sostener ya que el primer año se dieron a conocer los datos del trabajo el día viernes, lo que no permitió que el diario La Nación publicara noticias referidas al tema. En el segundo año, las noticias referidas a la temática salieron el jueves y en este caso, se podría haber

---

<sup>85</sup> Realizado por Mariana Arellano

perseguido el objetivo señalado anteriormente, pero, como se verá, sólo se publican cartas al director el domingo. El 2009 la noticia es emitida en prensa el miércoles, lo que podría significar lo mismo, pero no hay nada en los diarios el día domingo. Se podría decir que no se constata patrón alguno con el día en que se publican los resultados, se puede especular que la actividad se realiza en función de la disponibilidad de agenda de las autoridades o que no existe una estrategia de cobertura de pauta informativa.

#### 6.1.1 El noticioso diario La Tercera

El análisis se iniciará con el diario La Tercera, que es el medio que más notas publica de los resultados de la ENUSC durante los tres años. De las 53 notas totales, aporta con 28, un 52,8% del total. Entre éstas, diez fueron dedicadas a crónica, le siguen cartas al director con siete al igual que columnas de opinión, de las editoriales hubo tres y una portada. Esto nos permite afirmar que de las 28 notas: 10 fueron de crónica con opinión del diario y de voceros, 7 cartas al director que publican tanto de autoridades como ciudadanos, 7 columnas de opinión que responden a ideas del diario y centros de estudios por ellos invitados y dos editoriales del medio y una de la autoridad, y sólo un año llevaron portada.

Por lo tanto, la mayoría de las 28 notas del tema son opiniones de ciudadanos, del diario, de autoridades y editoriales, las que contabilizan un total de 17 notas y una portada, las otras 10 son crónicas realizadas en el formato de noticia informativa de los resultados de la encuesta. Es decir, que la noticia tenga más días en la prensa se debe, por ejemplo, a la cantidad de cartas al director que se van publicando a lo largo de los días

En el primer año hubo crónicas, editoriales y columnas de opinión cuatro días y el quinto día se publicó una columna de opinión del gobierno. En el segundo año, hubo notas los tres primeros días, luego vinieron cartas al director y una columna de opinión. El último año, sólo el primer día hubo notas de crónica, el resto fueron cartas al director y columnas de opinión. Por lo

tanto, el análisis que realiza el medio se centra en lo que informa el Gobierno a través de su conferencia de prensa, labor que cumplen en conjunto el INE, quien recoge los datos, y la División de Seguridad, que los analiza.

Durante el 2007, el primer día, viernes 30, se publican dos crónicas. En la primera exponen el subsecretario del Interior, la directora de FLACSO y el diputado Monckeberg. Una segunda en la que se recogen las opiniones del Movimiento Víctimas de la Delincuencia y del alcalde de Providencia. Una editorial en la que se representa el diario. Dos columnas de opinión, del centro de estudios Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile y Libertad y Desarrollo. Al día siguiente, el 01 de julio, se publican las vocerías del Gobierno, subsecretario del Interior y el senador UDI, Coloma. El 02 de julio, en sus dos notas en crónica tiene vocerías; de los alcaldes de la Reina, Luis Montt, del senador Alberto Espina y del diputado Juan Bustos. El 04 de julio en la crónica se plantean los datos del Poder Judicial, que los liga a los resultados entregados de la encuesta. El día 06 de julio divulga dos columnas de opinión, una del subsecretario del Interior y otra del diario.

Si bien es cierto en este año se nota un intento para abordar desde la diversidad las notas sobre la ENUSC, el panorama permite afirmar que se recurre a fuentes oficiales, que las opiniones de los alcaldes se deben a que aparecen en las comunas nombradas por las autoridades. Se recoge la opinión de Centros Especializados y la recientemente creada organización Movimiento Víctimas de la Delincuencia, que ya tiene tribuna. El diario centra su interés en los delitos.

El comportamiento en el segundo año de investigación del diario demuestra que las notas de crónica, el primer día, un jueves, presentan vocerías del Gobierno, Poder Judicial, ONG, Fuerzas Armadas y de Orden y centro de estudios y alcaldes. En esta oportunidad, la conferencia de prensa en la que se dio a conocer el resultado, estuvo representada por el Gobierno, a través del ministro y subsecretario del Interior, en el Fiscal Nacional y los directivos de Carabineros e Investigaciones.

La forma en que cubre la noticia parte con tres notas con testimonio: en la portada de elaboración propia, editorial del Gobierno subsecretario del Interior y columna de opinión, de un centro de estudio, -Libertad y Desarrollo-. En la crónica se citó al Gobierno, a través del ministro y subsecretario de Interior, y el presidente de la agrupación de víctimas de la delincuencia.

Al día siguiente, La Tercera publica dos notas con opinión propia del diario en editorial y cartas al director de dos ciudadanos. El sábado 26 de abril: una crónica con la vocería del Gobierno, a través del subsecretario del Interior, y los alcaldes de Coronel y Castro. En esta oportunidad se refieren desde sus realidades, citados como la comuna con mayor cantidad de delitos y la más baja respectivamente. Se publica una crónica en la que habla el Gobierno, Presidenta Bachelet y el vocero, Vidal. Una carta al director con un testimonio de un ciudadano que es académico de la UNAB.

El domingo 27 se publica un testimonio en formato carta al Director, representando a la ONG Víctimas de la Delincuencia. El 28 se mantiene en el diario la publicación con dos cartas al director de ciudadanos. El 29 se publica una carta al director de la subsecretaría de Carabineros, mientras en una columna de opinión, deja estampado su pensamiento el Director del Centro de Estudios de Seguridad del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, Hugo Frühling.

En los seis días en que estuvo la noticia, en tres lo hizo en crónica con diversas vocerías, el resto de los días el tema fue abordado a través de cartas al director y una columna de opinión, con lo cual vuelve a reiterar la misma forma de cobertura del año anterior, centrados en la información que entrega el gobierno, aunque incorporan otra nota con los voceros formales, no ahondan en otros temas del significado de la Encuesta, el foco está centrado en el delito nuevamente.

Durante el año 2009, el 13 de mayo, primer día, aparece una crónica con el subdirector del INE, el subsecretario del Interior, la directora de Paz Ciudadana y el senador Espina. El 14 de mayo escribe una

columna de opinión, con testimonio de gobierno, el subsecretario del Interior. Luego no hay más notas hasta el 18 de mayo y surge una carta al director de un ciudadano, profesor de derecho de la universidad Alberto Hurtado. Mientras que también se publica una columna de opinión de la directora del Paz Ciudadana. El último día que se publica algo, el 19 de mayo, es una carta al director escrita por un ciudadano, docente de psicología de la universidad Mayor, Héctor Bravo.

En esta oportunidad, la noticia estuvo cuatro días en la prensa, de esas sólo un día hubo cobertura a través de la crónica, las otras fueron a través de columnas de opinión y cartas al director, nuevamente se reiteran las vocerías y se mantiene la noticia por esfuerzos del Gobierno, que mantiene algunas editoriales y genera respuesta de un centro de estudios.

La Tercera utilizó como fuentes de sus 28 notas: Gobierno, Centros de Estudios, Parlamento, ONG, Alcaldes, , Poder Judicial y Ciudadanos. En el caso de las editoriales, de las tres publicadas durante los dos primeros años, una corresponde al Gobierno el 2007 y las otras dos al diario.

Cuando hablan los parlamentarios, sólo lo hacen los senadores de la UDI y RN, José Antonio Coloma y Alberto Espina junto al diputado de RN, Cristián Monckeberg, quienes aparecen dos veces durante el 2007 para apoyar las notas de crónica. De la Concertación, sólo una vez constatan la vocería del diputado Juan Bustos. En este sentido, se podría afirmar que no se contempla mayormente las opiniones de los parlamentarios en este tema, lo hacen quienes siempre se han referido a él, desde la mirada de la delincuencia, por otra parte sólo existe una opinión de parlamentario de la Concertación, lo que demuestra la falta de conexión entre el gobierno y sus parlamentarios para promover los temas de la encuesta y la victimización e incluso estos mismos pueden descansar en lo que transmite el Gobierno, dejando el espacio a otros.

En el caso, de los alcaldes, fueron los de la Alianza, Luis Montt, de La Reina y Cristián Labbé de Providencia y el 2008 incorpora a los ediles de la Concertación, en representación de las comunas citadas en el informe, estos serían el representante de Coronel y Castro, René

Carvajal y Nelson Águila. Los dos primeros se refieren a que los resultados de la ENUSC, en los cuales desmienten las conclusiones que hacen, y en el segundo caso, los alcaldes se refieren a sus comunas como la más peligrosa y la menos peligrosa para vivir, a partir de los resultados expuestos.

Otro tema que llama la atención, es la concentración de las vocerías a través del subsecretario del Interior, el que participa en la entrega de la noticia y después escribe en diversas columnas de opinión. En este medio no se contempla, por ejemplo, la vocería del director de la División de Seguridad Pública. Otra forma, en que se expresa el Gobierno en este medio, es a través de Cartas al Director.

La Tercera, a través de las Columnas de opinión, también genera debate de ideas, recurre a expertos de los centros de estudios: dos veces al Centro de Seguridad Ciudadana Universidad de Chile, dos veces al Instituto Libertad y Desarrollo y una vez a la Fundación Paz Ciudadana. Además en crónica, los años 2007 y 2009, incorporó opiniones de Flacso y Paz Ciudadana respectivamente, lo que refuerza ideas que se reiteran en las columnas de opinión. En cuanto al gobierno, escribió dos veces en este formato, uno el 2007 respondiendo a la columna de Libertad y Desarrollo y otro el 2009, días antes de la opinión de Paz Ciudadana. Aquí se demuestra la poca cantidad de voces expertas que se manifiestan en este medio escrito, las que se reiteran año a año y se ocupan para complementar crónicas o generar mayores debates, que no vuelven a ser recogidos en formato de nota.

En el caso de la ONG, Víctimas de la Delincuencia, que preside Gonzalo Fuenzalida, esta institución surge tras un asalto sufrido a su familia en mayo del 2006. Los años 2007 y 2008, la opinión de Fuenzalida formó parte de las crónicas y además ese año, el medio publicó una carta al Director. Hoy el presidente de la organización es candidato a diputado por Renovación Nacional.

Las Cartas al Director, que se publican en los tres años, corresponden a tres académicos de las universidades UNAB; Alberto

Hurtado y Mayor. Cinco ciudadanos no se identifican. Este espacio también lo utiliza en una ocasión el Gobierno y en otra la ONG, Víctimas de la delincuencia.

En cuanto al uso de fotografías e infografías, en las 28 notas de los tres años, ocho son acompañadas de fotos y once con infografías. El primer año lleva cinco notas con fotos, dos el primer día de la noticia. Al día siguiente salió otra más al igual como ocurre el 02 de junio con las dos notas de crónica, todas reflejan diversos hechos delictuales, mientras que en las cinco infografías, utilizó dos veces en una misma ocasión, graficando los resultados de la encuesta con información proporcionada por la autoridad. Las otras, tres que se publican los días siguientes son elaboradas con información propia. En el año siguiente, hubo dos fotos durante dos días seguidos, el primer día la nota llevaba fotografía, representando a la autoridad que entrega la información, y al segundo día la foto es referida a un suceso criminal. De las infografías, la primera se construye con datos de la encuesta y una segunda de elaboración propia. El 2009, último año, una foto acompaña a la nota y representa nuevamente a la autoridad, el día en que se dio a conocer la encuesta. Salen infografías en tres días distintos, de las cuales dos corresponden a datos de la encuesta y una con elaboración propia. Las primeras se publican como editorial y la última en crónica. Es decir, 20 notas no llevan fotografía y 17 notas no llevaban fotografías.

#### 6.1.2 El comportamiento del diario El Mercurio

En el caso de este diario, El Mercurio, es el segundo que publica más notas en los tres años, alcanzando un total de 20. En crónica, tuvo 12 notas, marcando una diferencia con La Tercera, que a pesar de realizar 28, sólo 10 son crónicas, lo que se puede considerar como reporte del medio, a partir de la información de los resultados de la Encuesta. El año 2007 publica dos portadas con el tema, un día en el cuerpo A y al siguiente en el cuerpo C.

En las secciones en que domina la opinión y el testimonio, fueron publicadas tres Cartas al director, tres editoriales y no hubo Columnas de Opinión del tema.

Mientras El Mercurio utiliza en crónica las vocerías de los representantes del Gobierno, relacionados con quienes entregan los resultados de la encuesta, como autoridades del ministerio del Interior o La Moneda y directivos del INE. Otros que hablan son parlamentarios, alcaldes, representantes del Poder Judicial, centros de estudios, FFAA y de Orden, pero tres notas se escriben sin citar fuentes ni entrevistados.

El Mercurio, a diferencia de los otros diarios, durante la última entrega, incorpora vocerías regionales.

El primer día en que aparece la encuesta, el viernes 30 de junio, salen dos notas, de las cuales una es portada con opinión del diario y la otra es una crónica con la opinión de la Directora del INE; subsecretario del Interior y el Centro de Estudios Libertad y Desarrollo. El 01 de julio sale una vocería del Gobierno representada en el subsecretario del Interior, y del senador Coloma. El 02 de julio destaca a los alcaldes de La Reina y La Pintana. El día 06 de julio presenta una editorial con vocería propia. Por último, el domingo 08 de julio publica una carta al director y dos crónicas, en la primera la vocería corresponde al director de la División de Seguridad Pública, Iván Fares, en la segunda, una crónica con datos de la encuesta de elaboración propia se publica en el cuerpo C, mientras que en Reportajes se escribe en respuesta a la carta enviada por Fares en el cuerpo A.

Durante el 2008, el primer día se hicieron tres notas de crónicas. Una nota con vocería del subsecretario del Interior, otra fue con los representantes que entregaron la encuesta, el Gobierno a través del ministro del Interior, ministro secretario General de Gobierno y el intendente de la Región Metropolitana, Poder Judicial representado en el Fiscal, Fuerzas Armadas y de Orden, con los directores de Investigaciones y Carabineros. La otra nota se centró en un tema propuesto por el subsecretario del Interior, el que fue comentado por los Centros de Estudios de la Fundación Paz Ciudadana, ONG Víctimas de la Delincuencia, Centro de Estudios Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile y Libertad y Desarrollo. Al día siguiente, hubo dos crónicas con vocerías, de los

alcaldes de La Granja y San Miguel, comunas nombradas como ejemplos de zonas donde se denuncian los delitos, la otra nota era de elaboración propia del diario. También se escribió una editorial del medio y una carta al director, del abogado Künsemüller. El día 27 sale una Carta al director que corresponde a opinión del gobierno, que la expresó la Directora del INE.

Por último, en el 2009, hubo un solo día con nota. Se escribieron tres crónicas, una con vocería de Gobierno, ministro y subsecretario del Interior, Fiscal Nacional, las Fuerzas Armadas y de Orden, directores de Carabineros y PDI y parlamentarios de la Alianza y Concertación. Se agrega otra nota, con los mismos voceros a nivel regional, como la Intendente, Jefe IX Zona de Carabineros, Fiscal regional, presidente entidad empresaria y el Diario Austral de Temuco. Además agrega un representante de una empresa privada y de un medio de comunicación regional de la cadena del diario, El Austral de Temuco. Tanto la editorial como la otra crónica eran de opinión del medio.

Los Centros de Estudios, se repite la vocería de Libertad y Desarrollo, en tres oportunidades, dos veces el 2007 y una el 2008. También acuden a Paz Ciudadana, el 2008 incorporan al igual que La Tercera, al Centro de Estudios Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile.

En el caso de la ONG, Víctimas de la Delincuencia, que preside Gonzalo Fuenzalida este tuvo vocería una vez el 2008.

En Cartas al director, se publican en tres días, los años 2007 y 2008, la primera es una carta de un ciudadano, la polémica entre una autoridad de gobierno, Director de División de Seguridad y el medio. De las tres cartas dos corresponden al Gobierno y una a un ciudadano.

Las tres editoriales que publican se escriben una cada año, el 2007, seis días después de entregada en el cuerpo A. El 2008 escribe una al día siguiente de la entrega de la información y el 2009 el mismo día que se publican los resultados en el diario, en esta oportunidad se publicó en el

cuerpo C. El Mercurio realiza dos notas en crónica, estilo interpretativo, en las que entrega su opinión: el domingo y viernes del 2007 y 2008.

De las notas que aparecen los tres años, cuatro van con fotos. En el caso de las infografías las utilizó siete veces.

En el 2007 hubo una nota con foto, la cual es relativa a la autoridad y se usaron tres en infografías, dos veces en notas de crónica y en una portada del cuerpo C, ambas informaciones fueron elaboradas a partir de datos de la Encuesta. El 2008, hubo una foto que acompaña a la autoridad sobre la encuesta en crónica. Con respecto a las dos infografías, son utilizadas dos días seguidos y se usan datos propios y de la encuesta, mientras que el segundo día corresponde a datos sólo de la encuesta.

En el 2009, El Mercurio publica dos notas con fotos, las dos son el mismo día y grafican a la autoridad en la portada del Cuerpo A y en la nota de crónica al interior de El País. Las dos infografías elaboradas con datos de la encuesta van en la sección de crónica el mismo día que publican la encuesta.

Sin duda, en el caso de El Mercurio, se repite un panorama similar al de La Tercera, pero en este caso, a pesar de escribir más notas en crónica, en general están ligadas a interpretaciones propias del diario. Las notas informativas son pocas y los voceros se repiten, en este caso, a diferencia del diario anterior, utilizan las vocerías que participan en la entrega de los datos, lo que genera mayores opiniones en cierto sentido, pero recurre a los alcaldes que destacan según sus resultados en la investigación.

Llama la atención que el diario haga un esfuerzo en agregar autoridades regionales para referirse al tema, lo que representa la mirada regional de la información, pero siempre son las mismas vocerías, lo mismo ocurre con los Centros de Estudios. Ahora, en los tres años en que se presenta la nota, el único parlamentario de la Concertación que habla es el diputado Harboe, el resto de los años si bien es cierto, utilizan cuñas de gobierno y

de parlamentarios de la Alianza, se podría pensar que eso se debe al afán de empatar vocería entre el gobierno y la oposición. Se puede reiterar lo planteado frente a la escasa coordinación que pareciera existir entre el gobierno y los parlamentarios. En este caso, el diario destina menos notas a editoriales, columnas de opinión y cartas al director. También es atractivo que una autoridad escriba una carta al director.

El uso de las imágenes tampoco es muy destacable, incluso durante el 2009 el diario apenas publicó un día el tema. Otra de las razones, que se puede argüir, es que en la entrega de este año ya no está Felipe Harboe, que los años anteriores siempre se destacaba en sus vocerías y columnas de opinión, aunque en este medio nunca fueron incorporadas.

### 6.1.3 Baja cobertura. El caso de La Nación

La Nación cuenta con cinco notas en total, el año 2007 no cubrió la actividad, pues la conferencia de prensa en que se entregan los datos de la ENUSC fue realizada el día viernes. Por otra parte, el 2008 fue el año en que más cobertura a las notas de la ENUSC hubo y La Nación publica sólo 3 notas. El 2009 publica las otras dos.

En los años 2008 y 2009 se escribieron dos notas en crónica, una columna de opinión y una portada.

Las vocerías que se usan son de autoridades y personalidades que asisten a la conferencia de prensa, lo que, por ejemplo, La Tercera no realiza. Pero a diferencia de los otros dos diarios, no incorpora otras vocerías. La excepción, corrió con la opinión de la ONG Corporación Ciudadanía y Justicia, ningún otro medio tiene presencia de esta organización.

El 2008 es el primer año en que tiene cobertura la noticia en este medio, el 24 de abril se escriben dos crónicas con vocería del Gobierno citando al ministro y subsecretario del Interior, ministro vocero de

Gobierno; del Poder Judicial está el Fiscal Chahuán y de las FFAA y de Orden, el director de Carabineros e investigaciones. Se incorpora una columna de opinión del presidente de la Corporación Ciudadanía y Justicia, Mauricio Salinas.

El 2009, La Nación utilizó de voceros de Gobierno, al ministro del Interior y al subdirector del INE. Incorporó al presidente de la ONG, Víctimas de la delincuencia, quién no fue considerado ese año por los otros medios.

De las notas que se escribieron durante el 2008 se mencionó 22 veces la palabra delito, 7 el concepto victimización, dos se habló de sensación de inseguridad y tres de confianza en las autoridades. En el año 2009, hubo sólo nueve menciones a la palabra delito, ocho a victimización, dos a sensación de inseguridad.

La Nación lleva una foto en una nota el año 2008, de la persona que escribió. En el 2009 presenta una nota con fotografía en crónica, la que además fue acompañada con una infografía con datos de la encuesta.

Sin duda La Nación ha sido un diario que no ha publicado mayormente la información de la Encuesta de Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, el año 2007, a pesar de que el gobierno no le dio relevancia a que el día siguiente no tuviera circulación, para el medio tampoco reviste mayor trascendencia el tema, pues el día Domingo tampoco se mencionan los datos recientemente informados, se podrá especular que no dedican la línea editorial a los temas, pero sin duda que el esfuerzo del gobierno en mostrar los avances que obtiene en el cumplimiento de la estrategia de seguridad nacional, no convoca al medio de prensa.

A diferencia de los otros diarios, tampoco los lectores envían cartas para su publicación, no existen mayores vocerías del tema.

Al inicio del trabajo nos planteamos, cómo eran cubiertas las noticias en los diarios, a partir de los datos entregados por el Gobierno en la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, sabemos que las fuentes que los medios usan son casi las mismas, principalmente entre El Mercurio y La Tercera, que llama la atención la baja cobertura que tiene en La Nación. Que los medios repiten los mismos centros de Estudios, los mismos parlamentarios, es decir, no hay mayor creatividad ni búsqueda de dar un enfoque distinto en el tema de esta encuesta, que si bien es cierto se refiere al delito, intenta dar señales de que la seguridad es más que robos y asaltos.

## 6.2 Análisis encuesta de victimización<sup>86</sup>

Es importante reconocer el valor que posee la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana como un instrumento que busca dar cuenta de las diferentes aristas y fenómenos que conforman el temor, la inseguridad y la victimización. Chile es el único país de América Latina que aplica una encuesta de estas dimensiones, cantidad de encuestados y cobertura territorial.

Los factores relevantes están en que no solamente da cuenta de lo relacionado con la ocurrencia de delitos, ya que indaga sobre fenómenos como la inseguridad y la percepción general, lo que permite tener un conocimiento más integral de estos elementos. Por otro lado, se trata de un cuestionario aplicado cara a cara con los encuestados, por ello, recoge los datos desde las propias víctimas, ya que son ellos quienes contestan un cuestionario que va a realizarse a su hogar.

La selección de tres encuestas de victimización facilitó el análisis cualitativo de la misma, permitió reconocer los niveles de comparabilidad de éstas y donde radicaban las mayores modificaciones que imposibilitan esta acción. Asimismo, dio la oportunidad de visualizar la presencia de elementos que afectan en mayor o menor medida a la población y que están relacionados con la inseguridad y el temor.

---

<sup>86</sup> Realizado por Carolina Betancourt

Uno de los mayores conflictos que se pudo reconocer en el análisis de la encuesta, está relacionado con los problemas de comparabilidad que existen de un año a otro; para establecer credibilidad y dar cuenta de ciertos fenómenos relacionados con delincuencia y la inseguridad, es necesario que los estudios sean comparables. Ejemplo de ello es la eliminación y la inclusión de preguntas. Pero el principal fenómeno se da en las variables, las que son modificadas de manera que imposibilitan la comparación de preguntas que – incluso- están planteadas de la misma manera, lo que hace que este instrumento, en lo relativo con las percepciones de las personas, sea poco comparable.

Como un aspecto general se puede establecer que la mayor comparabilidad de las encuestas se da entre los años 2007 y 2008. Esto podría deberse, a que la Estrategia Nacional de Seguridad Pública establece como una de sus metas la disminución en un 10% de hogares victimizados, lo que impone una mayor comparabilidad en este instrumento.

#### 6.2.1 Percepción general

En la intención de generar un marco de contexto, es que en el ámbito de la percepción general se ve que las variables de respuestas están más relacionadas con situaciones sociales que delictuales. Por ello, resulta normal observar propuestas en las que se consideran elementos como la salud, el desempleo, la situación económica, la educación, entre otros que permiten fomentar las situaciones de inseguridad.

En esta parte de la encuesta se hace referencia a la inseguridad, como parte de un proceso en el que la delincuencia es sólo un elemento más. Se reconoce la presencia de este fenómeno, en la elaboración de preguntas y variables en las que se da cuenta que hay problemas en el barrio, por la forma en la que están desarrolladas las poblaciones, la falta de control de los padres y otros elementos que configuran cierto abandono social. Se puede decir, que en este punto se reconoce la configuración de la inseguridad por sobre el temor a la delincuencia; se pueden ver elementos como las bajas posibilidades y

oportunidades, lo que da cuenta, como se señaló de una inseguridad más amplia, que incluye otros fenómenos no solo la delincuencia. “Pero un crecimiento de la inseguridad revela que algo en la base de las seguridades se ha agrietado”<sup>87</sup>.

Por lo tanto, que este tipo de elementos se encuentren presentes en una encuesta de victimización, ya que ésta posee un ítem que busca abordar las sensaciones de abandono, las percepciones que tienen las personas con relación a la situación que les tocó vivir. El ser humano, desde su esencia animal requiere de certezas para desarrollarse como ser social, por ello la carencia de estas le genera de inmediato niveles de ansiedad que posibilitan la aparición de las sensaciones de inseguridad.

Hay dos elementos que son centrales en el análisis, por un lado, en relación con el fenómeno de las drogas es importante reconocer cómo se pasa del concepto de consumo y venta en un año a variables como que un familiar caiga en la drogadicción y el alcoholismo; con lo anterior se hace entrar el fenómeno a la casa, se lleva a un nivel más emotivo que racional. Pero además se amplían las posibles inseguridades que están relacionadas con el fenómeno de la droga.

En este ítem, el año 2007 hace irrupción una variable que es importante de destacar, y que dice relación con la falta de control parental, como una de las causas de la delincuencia en el país y en el barrio. Al compararlas los años 2007 y 2008, lo que suma a este fenómeno a los jóvenes. A eso, se le pueden agregar las variables relacionadas con el empleo juvenil y la falta de oportunidades para este grupo, lo que se ve como un intento de establecer una estigmatización en torno a los jóvenes.

Pese a que las variables relacionadas con la situación económica pudieron haber sido presentadas como uno sólo elemento, en este apartado de la encuesta están presentados como fenómenos separados, lo que permite visualizar de mejor manera cuáles son las preocupaciones de las personas, y los resultados dejan a la vista que las situaciones relacionadas con el

---

<sup>87</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Desarrollo Humano en Chile 1998. “Las Paradojas de la Modernización”, Santiago, 1998. Página 117. <http://www.desarrollohumano.cl/inf98.htm>

desempleo, la situación económica y la inestabilidad económica del hogar son las que ocupan los primeros lugares en la preocupación de las personas.

### 6.2.2 Inseguridad

Este módulo de preguntas da cuenta de las percepciones reales que tienen las personas relacionado directamente con la ocurrencia de delitos.

Esta es la principal diferencia con el módulo de preguntas anterior, donde las consultas intentan conocer el fenómeno de la inseguridad, ahora se verá lo que está directamente relacionado con la delincuencia.

Resulta por lo menos extraño que el nombre que recibe el módulo no esté relacionado con sus preguntas, pero desde hace un tiempo se ha tratado de posicionar el término inseguridad por sobre temor frente al delito. A modo de curiosidad se puede señalar que las dos primeras encuestas éste recibía el nombre de Inseguridad y Violencia. Para 2007 y 2008 se llama Inseguridad y Reacción frente al delito.

Al analizar y comparar los cuestionarios se reconocieron tres fenómenos centrales que se encuentran presentes en la elaboración de las preguntas. Los espacios públicos, la oscuridad y el hogar, los que se establecen como situaciones que facilitan la ocurrencia de temor e inseguridad. Cabe señalar que en las encuestas 2007 y 2008 se agregan la variable o a la salida de éstos, de manera que se podría ligar con las sensaciones en los espacios públicos como paraderos de la locomoción colectiva y las mismas calles. Esto posiciona a la investigación frente a un tema que ya se mencionó y que dice relación con la sensación de un delincuente omnipresente e impune que está acosando en todas partes. Esta omnipresencia es central en la sensación de inseguridad que experimentan las personas, por ello llama la atención que no se hayan incluido en todas las variables relacionadas con los espacios públicos o

privados de encuentro. Es decir, la encuesta permite articular un conjunto de situaciones que llevan a las personas a experimentar inseguridad.

### 6.2.3 Reacción frente al Delito

Con respecto a este módulo es importante señalar que se han detectado dos puntos que son importantes de relevar. Por un lado, está lo relacionado con la presencia de las armas como una de las respuestas a la ocurrencia de delitos. En este sentido, esta variable se encuentra presente no sólo en preguntas en los cuestionarios estudiados, sino que también en las variables de respuesta que se proponen. Lo anterior, permite entrever que la adquisición de armas se transforma en un fenómeno que la encuesta de victimización quiere dilucidar. Puesto que las preguntas en las que se encuentra presente esta variable, es comparable todos los años estudiados. Asimismo, la encuesta busca saber las razones por las que la persona tiene un arma en su hogar.

Un dato de importancia es que el tema de la relación entre los vecinos y la participación ciudadana están presentadas, en este módulo de preguntas, dos veces y solamente en forma de variable, por lo que se puede reconocer que éste no es un elemento relevado, por quienes desarrollan la encuesta, como dispositivo que colabora con la disminución de la sensación de inseguridad, y es una manera de reaccionar frente a una serie de delitos que se comenten en un sector determinado.

Mucho se ha hablado sobre la importancia de la organización entre los vecinos para poder hacer frente a la delincuencia y este es un tema que se ha propuesto desde las propias autoridades, pero no es valorado para enfrentar la delincuencia y para fortalecer y empoderar a la ciudadanía en sus derechos y deberes con los vecinos que están a su alrededor.

Por otro lado, es importante destacar que en las versiones 2007 y 2008, el tema de la participación ciudadana fue considerado en el módulo de contexto y en éste ítem si es relevado como una reacción frente al

delito, sin embargo en el resto de la encuesta no es más que una variable. Como se ha mencionado con anterioridad, las relaciones entre los vecinos y el fortalecimiento de las redes sociales son una forma de recuperar los espacios de la ciudadanía. La relación entre los vecinos ya ha permitido que ciertas zonas cuenten con sistema de alarmas comunitarias, que también es presentada como una de las variables de reacción frente al delito, pero solo da cuenta de un fenómeno que es posterior a la organización de las personas que integran el barrio.

#### 6.2.4 Victimización general

Este módulo de preguntas se consideró en el estudio porque permite dar cuenta de la cifra real de personas victimizadas en los últimos doce meses, como el presente no es un estudio delictual no se consideraron las consultas por delitos. Pese a ello se puede reconocer, desde ya, como van desapareciendo las relacionadas con las situaciones vividas con posterioridad a la denuncia, que facilitan la articulación de una imagen sobre las otras instituciones que están relacionadas con la persecución penal. Es decir, permiten conocer un la opinión sobre las instituciones que integran el proceso penal.

Como ya se mencionó, los cuestionarios incluyen –en cada uno de los delitos- preguntas relacionadas con los resultados de la encuesta. Esta podría ser la razón que las preguntas relacionadas con el proceso posterior a la denuncia, desaparecen del ámbito de victimización general.

Uno de los puntos más relevantes en este módulo, es la eliminación de la pregunta relacionada con saber si el delito le ocurrió a la persona que responde el cuestionario u a otro integrante del hogar. Este es un elemento central en el estudio de la inseguridad, por ya que permite conocer la relación entre la ocurrencia del delito y la inseguridad de las personas; lo que nos pone frente a fenómenos de victimización vicaria o inseguridad indirecta; es decir, que quien contestas la pregunta siente miedo por su experiencia personal o por la experiencia de un cercano o por lo que se dice en los medios. La eliminación de

esta pregunta en el cuestionario nos aleja a la encuesta del reconocimiento del fenómeno de la inseguridad.

Saber si quien responde la encuesta es efectivamente la persona victimizada, por otro lado, entrega mayor credibilidad a la encuesta de victimización, se podría saber cuántas víctimas dan cuenta de los delitos ocurridos en su contra de sus delitos, versus aquellos que declaran sentir temor pero que no fue a ellos a quien ocurrió el hecho delictual.

#### 6.2.5 Asistencia a Víctimas y Evaluación de Servicios

Este es el único módulo analizado, de los cuestionarios estudiados, que no tiene configurado un fenómeno al que hacer referencia, puesto que la manera en la que están elaboradas las preguntas no permite dar cuenta ni de la asistencia a víctimas ni la evaluación de los servicios.

Como ya se mencionó, las preguntas están relacionadas con la confianza y los requerimientos que tiene las víctimas de las diferentes instituciones que prestan atención a éste grupo. En ningún momento se hacen preguntas relacionadas con el conocimiento de la oferta pública en este ámbito.

Llama la atención que lo relativo a las víctimas tenga tan poca presencia en la encuesta, puesto que Chile ha comenzado a trabajar, desde hace un tiempo, en el cambio de paradigma con respecto a la víctima, es decir, posicionándola y dándole un rol más protagónico en los hechos delictuales, este cambio busca reconocer los derechos de estas personas que han debido enfrentar un delito en su contra. Es en ese marco que una serie de instituciones ha levantado una oferta pública que entrega asistencia legal, médica y psicológica, pero estos elementos no fueron considerados en los cuestionarios analizados.

En este sentido, se puede decir que la encuesta de victimización no da cuenta de los cambios que se están planteando en

relación con el rol de las víctimas. La reforma procesal penal, fue una modernización del sistema de justicia, que permitió que en un menor tiempo, en comparación con la justicia anterior, la víctima estuviese con su caso resuelto, además de ofrecer asistencia, atención y protección a las víctimas y testigos. El ministerio del Interior posee centros de asistencia a víctimas de delitos violentos, ambas policías, entre otras instituciones, se han hecho cargo de apoyar desde diferentes áreas a las víctimas, sin embargo ninguno de estos hechos se ve reflejado en la encuesta de victimización, en el cuestionario solo importa cómo se les trata a las víctimas en las diferentes instituciones.

En cuanto al tema de la evaluación de servicios, es importante destacar que es notoria la disminución de preguntas relacionadas con otras instituciones que forman parte del proceso penal. Sabido, es que la confianza en las autoridades e instituciones relacionadas con la seguridad se transforma en un aporte en la disminución de la inseguridad que sienten las personas.

Si a eso se agrega que se eliminaron por completo las preguntas relacionadas con Instituciones, Policías y Reforma Procesal Penal, la encuesta de victimización no permite configurar el fenómeno de la confianza en las autoridades e instituciones.

Es necesario destacar que las preguntas de este módulo, si bien están basadas principalmente en el conocimiento, en la oferta, en el caso de las policías se evaluaban en diferentes situaciones y en el caso de la Reforma se relacionaba con las víctimas.

El análisis de estas encuestas de victimización, permitió reconocer que esta herramienta facilita el acercamiento al fenómeno de la delincuencia, pero no así de inseguridad, donde se agrupa la percepción general, el estudio parece perder el interés por situaciones que permiten conocer a la delincuencia de una manera integral y multicausal, en la que los fenómenos sociales no están excluidos.

Concluimos que en las encuestas de victimización estudiadas, estos fenómenos, son cada vez menos relevantes, primando por sobre estos lo relativo directamente con los delitos. Las encuestas permiten visualizar ciertos fenómenos relacionados con la delincuencia y la inseguridad, pero no profundiza en ellos ni permite sacar una comparabilidad anual en lo relativo a percepciones y sensaciones de las personas encuestadas.

El presente estudio visualizó a la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana –ENUSC- desde dos dimensiones diferentes, por un lado lo relacionado con la forma en la que se presentan las noticias referidas a la entrega de los resultados de este estudio, mientras que por otro lado, se abordó la forma en que se desarrolla el cuestionario y sus resultados. Lo que permitió un acercamiento a la encuesta en sí misma y los reales alcances que ésta tiene en los medios de comunicación.

Para conocer la relación que existe entre los medios de comunicación y las encuestas estudiadas se recurrió a los comunicados de prensa enviados desde el ministerio del Interior, los que fueron sometidos a la misma matriz con la que se analizaron las noticias seleccionadas para el estudio. Por medio, de esta herramienta se pudo conocer cuáles eran los temas y elementos que se relevaban desde la secretaría de Estado en relación a la encuesta de victimización.

Por medio de la aplicación de la matriz a esta información oficial, se pudo reconocer que en los cinco comunicados estudiados los únicos voceros fueron el ministro y el subsecretario de Interior, el primero comienza a opinar sobre la encuesta; ya que en el primer año estudiado el subsecretario Felipe Harboe, se encontraba de ministro del Interior subrogante.

Cuadro N° 40

Cuadro comparativo número comunicados de prensa

Año	Nº apariciones	Fotografía	Infografía
2007	1	Sí	No
2008	2	Sí	No
2009	2	Sí	No
<b>Total</b>	<b>5</b>		

Realización propia

---

<sup>88</sup> Realizado por Mariana Arellano y Carolina Betancourt

Cuadro N° 41

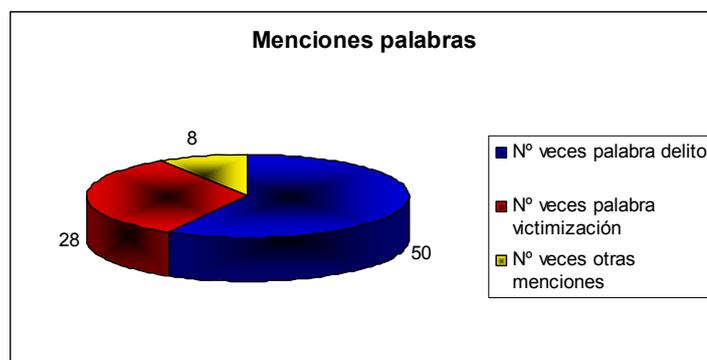
Cuadro comparativo apariciones palabras estudiadas

Año	Nº veces palabra delito	Nº veces palabra victimización	Nº veces otras menciones
2007	17	10	0
2008	11	11	0
2009	22	7	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>8</b>

Realización propia

Gráfico N° 10

Gráfico comparativo apariciones en comunicados de prensa palabras estudiadas



Realización propia

Por otro parte, la palabra victimización es utilizada por las autoridades de Gobierno en 28 oportunidades y quién más la emplea es el subsecretario de Interior, Felipe Harboe. Mientras que la palabra armas que es un tema que tiene consultas específicas y en el que el Ejecutivo ha gastado dinero en campañas, no es mencionado en ninguno de los comunicados de prensa.

Un tema central de la encuesta de victimización, es la percepción de inseguridad, que permite conocer una serie de fenómenos y situaciones que se desarrollan de manera conjunta con la delincuencia, permitiendo acercarse a su multicausalidad, y efectivamente la encuesta intenta configura situaciones y fenómenos que permiten la existencia de la inseguridad, esto ha sido relevado por las autoridades al momento de referirse a la encuesta.

Al contrastar este elemento con los comunicados de prensa enviados desde el ministerio del Interior, se reconoce que lo que se releva de la encuesta es todo lo relacionado con su dimensión delictual. Un ejemplo de ello es que se contabilizaron en los cinco comunicados de prensa, la palabra delito o robo es mencionada en 50 oportunidades, mientras que sensación de inseguridad solo lo hace en cuatro oportunidades. Desde esta perspectiva, se puede desprender que los elementos relacionados con las percepciones y que son variables centrales para conocer el fenómeno de la inseguridad y el temor a la delincuencia, no son importantes de informar para las autoridades, como entendiendo que es más noticioso el tema delictual que si las personas aspiran a mejorar sus espacios públicos.

Al visualizar la problemática sobre la forma en la que los medios de comunicación utilizan los datos que se extraen de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana hay que hacer un análisis en dos dimensiones, por un lado el aporte de estas informaciones a la sensación de inseguridad que tienen los ciudadanos, pero por otro la real comunicación que se hace de la encuesta de victimización.

En un primer sentido, se puede a que efectivamente los medios de comunicación dan cuenta de la arista delictiva de la encuesta, es decir, informan sobre los delitos consultados en el cuestionario y de ellos informan en profundidad, por sobre temas relacionados con la inseguridad y la percepción general, lo que permite que sean los delitos los que se encuentren en las páginas de los medios y se mantengan más allá de la entrega de los resultados de la encuesta. Lo anterior se debe a que desde la propia fuente no se quiere relevar la riqueza informativa que tiene la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana que se aplica en nuestro país.

A juicio de las investigadoras la estrategia de comunicaciones que emplea el Gobierno no refuerza la temática relacionada a la Encuesta que no tiene directa relación con el área delictual, al contrario existe una relación entre lo que se informa en los comunicados y las noticias que publica la prensa.

Se agrega, la escasez de vocerías que se utilizan. Desde el Gobierno el tema se centra en Interior y no se desarrolla una mirada integral y transversal. A pesar de que en el momento, en que se dan a conocer los resultados, participan los máximos representantes de las instituciones del sistema penal (Carabineros, Investigaciones, Poder Judicial), ellos van en calidad de invitados. Sin considerar, que las otras instituciones que trabajan en la Estrategia de Seguridad como Salud, Vivienda, Sernam, Conaset entre otros, no acuden a esta actividad comunicacional.

Por otra, parte llama la atención los pocos parlamentarios que se refieren al tema, en los tres años investigados un grupo mínimo de congresistas y que se repiten cada año opinan del tema. Lo mismo sucede a nivel de centros de estudios, tres o cuatro organismos lideran las vocerías relativas a este tema.

Esa constatación, nos permite preguntarnos cómo es posible, que un tema de tal envergadura, como es la delincuencia o la inseguridad ciudadana tenga tan pocos expertos capaces de opinar y confrontar el tema.

No sabemos, si los errores de metodología que presenta la encuesta se relacionan con la poca notoriedad con que la noticia es abordada en los medios, como es la falta de comparabilidad anualmente entre una y otra pregunta, pero pareciera ser que la notoriedad con la que se cubren las notas relacionadas con los hechos delictuales es más destacada que éstas.

Al analizar como son los comunicados de prensa y las notas que se publican finalmente en los diarios, no queda claridad el tipo de estrategia de gobierno detrás del tema, no existe relevancia de otras aristas que entrega la encuesta, se mantiene el vocabulario sin incorporar nuevos aportes que tiene la encuesta, que a pesar de formar parte de las percepciones, se pueden entregar con números y comparar con años.

Son estos ejemplos que se lee en los diarios los que nos hacen pensar que el gobierno no está haciendo esfuerzos novedosos desde el punto de vista de la instalación de la temática en la comunidad. Lo que no refleja en su totalidad la aplicación de la política pública, por lo que las personas desconocen si esta es exitosa o no.