



Estudio Cualitativo Delincuencia

Febrero 2011

Preparado para:

División de Estudios,
Secretaría de
Comunicaciones,
Gobierno de Chile





Objetivos



1. Conocer las percepciones, significados y emociones de los entrevistados hacia la delincuencia.
2. Entender la percepción y evaluación del desempeño del Gobierno en relación a la delincuencia.
3. Entender las expectativas en relación a la comunicación del Gobierno en el ámbito de la delincuencia.
4. Comprender el grado de conocimiento y relevancia de algunas acciones y logros del Gobierno en contra de la delincuencia.



Metodología



Tipo de estudio

Estudio cualitativo en base a Focus Groups.

Grupo Objetivo

Hombres y mujeres entre 30 y 55 años, pertenecientes a los NSE C1, C2, C3 y D, inscritos en los registros electorales, residentes en Santiago.

Diseño Muestral

Se realizaron 6 sesiones grupales, segmentando al target como se muestra en la siguiente tabla:

	Hombres	Mujeres	Total
C1C2	1	1	2
C3	1	1	2
D	1	1	2
Total	3	3	6

En todas las sesiones se contó con un mix de entrevistados que aprueban y desaprueban la gestión del Gobierno.

Las sesiones se realizaron entre el 08 y el 11 de Febrero de 2011.



Resultados



**Los resultados serán presentados
de acuerdo al siguiente esquema:**



**Delincuencia:
significados y
percepciones**



**El Gobierno frente a
la delincuencia**



**Acciones de
Gobierno en
delincuencia**

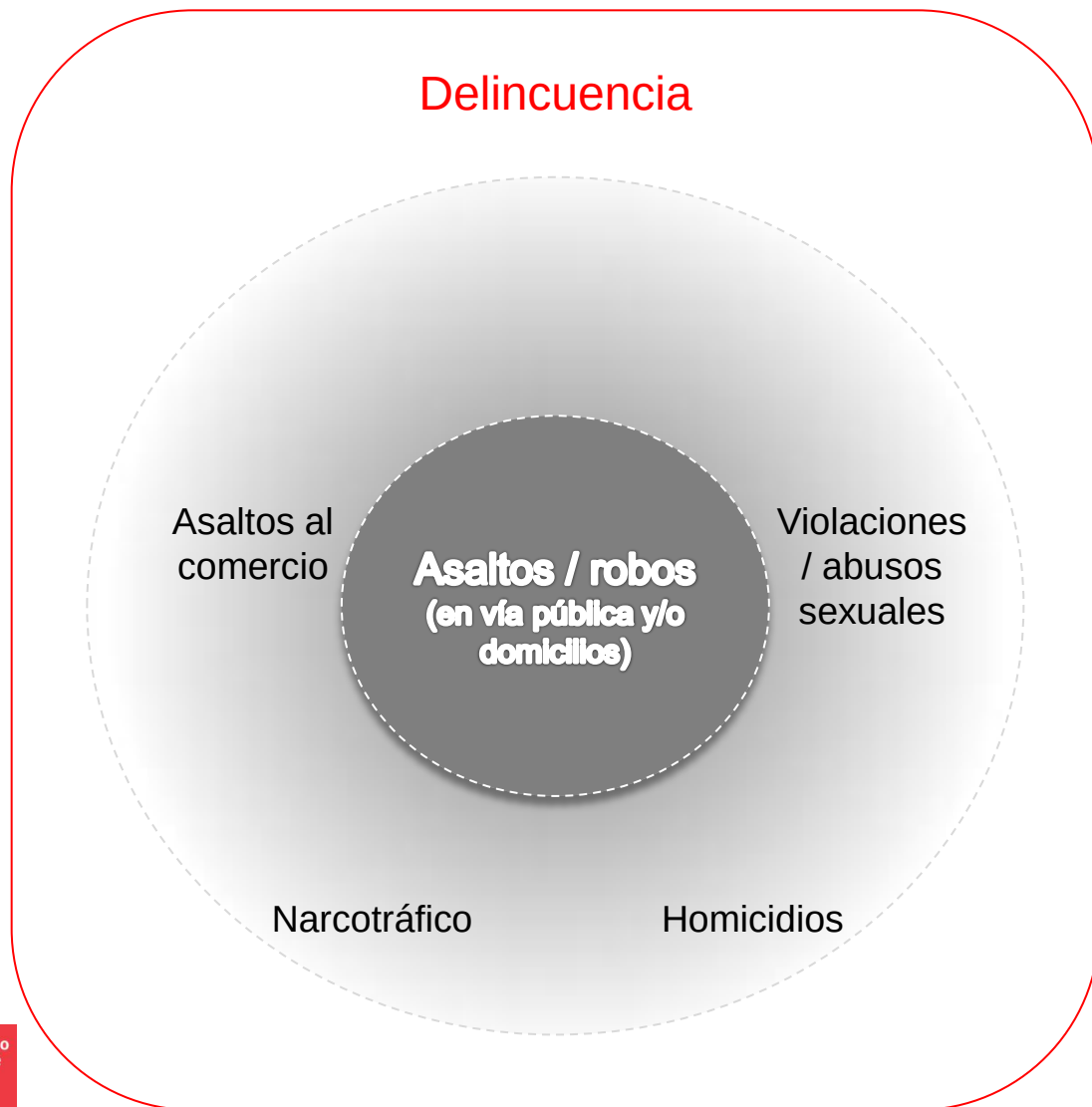


**Comunicación del
Gobierno en temas
de delincuencia**



Delincuencia: significados y percepciones

Al pensar en delincuencia las personas se centran con más o menos fuerza en algunos delitos específicos



Los principales delitos en los que se focalizan las personas al pensar en delincuencia son los asaltos y robos.

Con menor fuerza, aparecen los delitos sexuales y los asaltos al comercio.

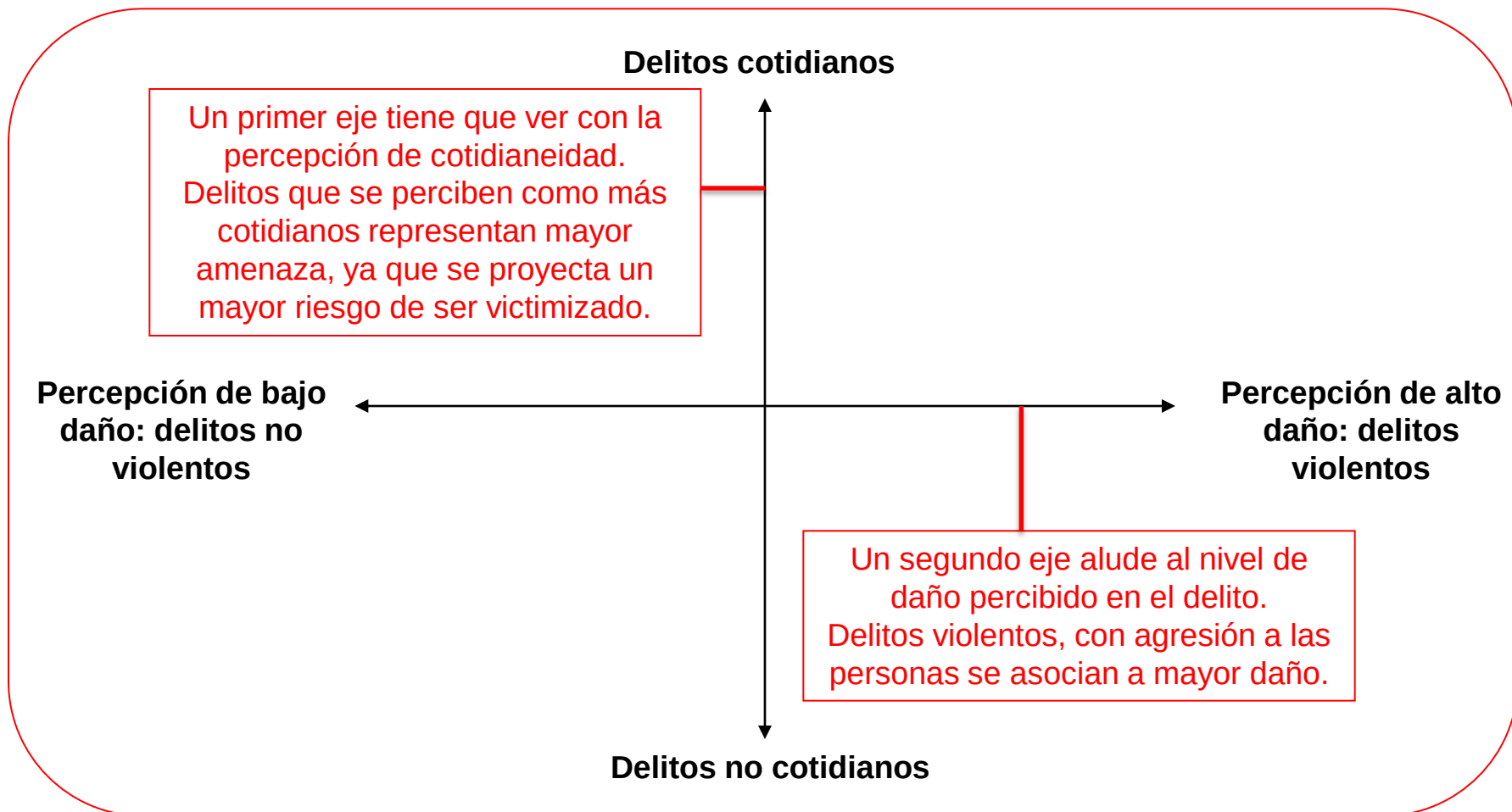
En un siguiente nivel, surgen los homicidios y el narcotráfico.



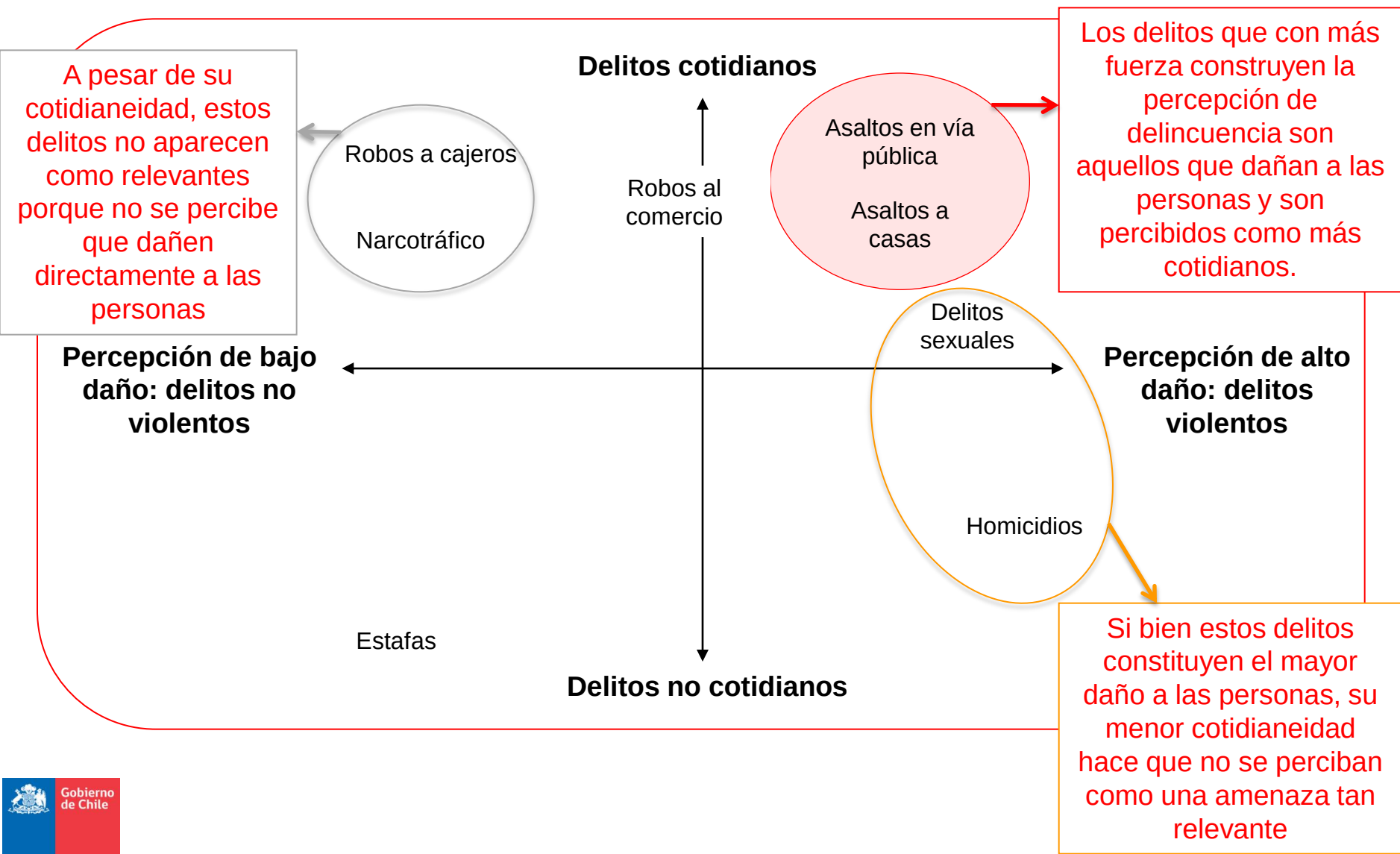
Estos son los delitos relevantes para las personas.

A partir de ellos construyen la percepción de delincuencia.

La relevancia que los delitos alcanzan en la mente de las personas tienen que ver con dos ejes:



Así, es posible observar que los delitos más relevantes para las personas son aquellos que conjugan cotidianeidad y daño

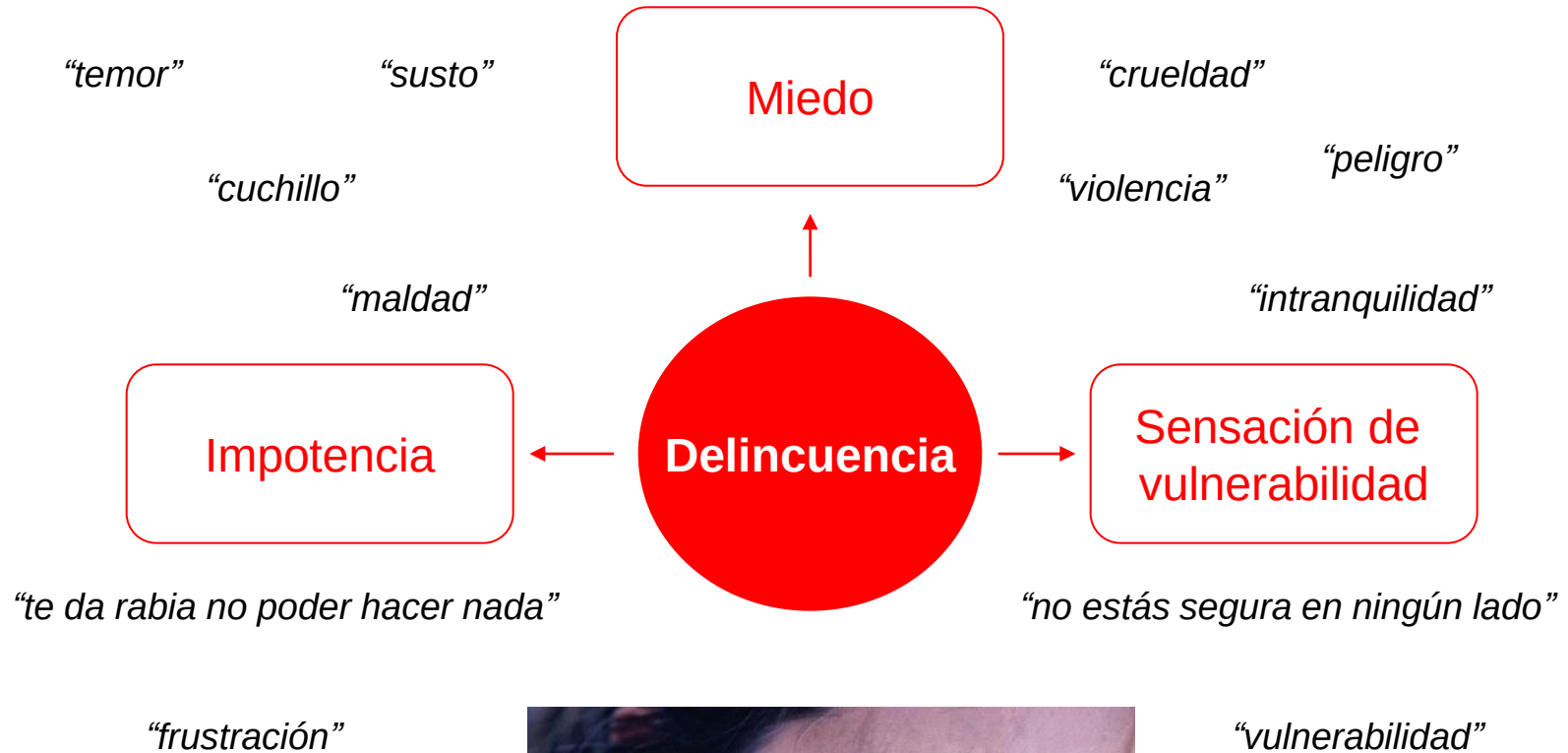


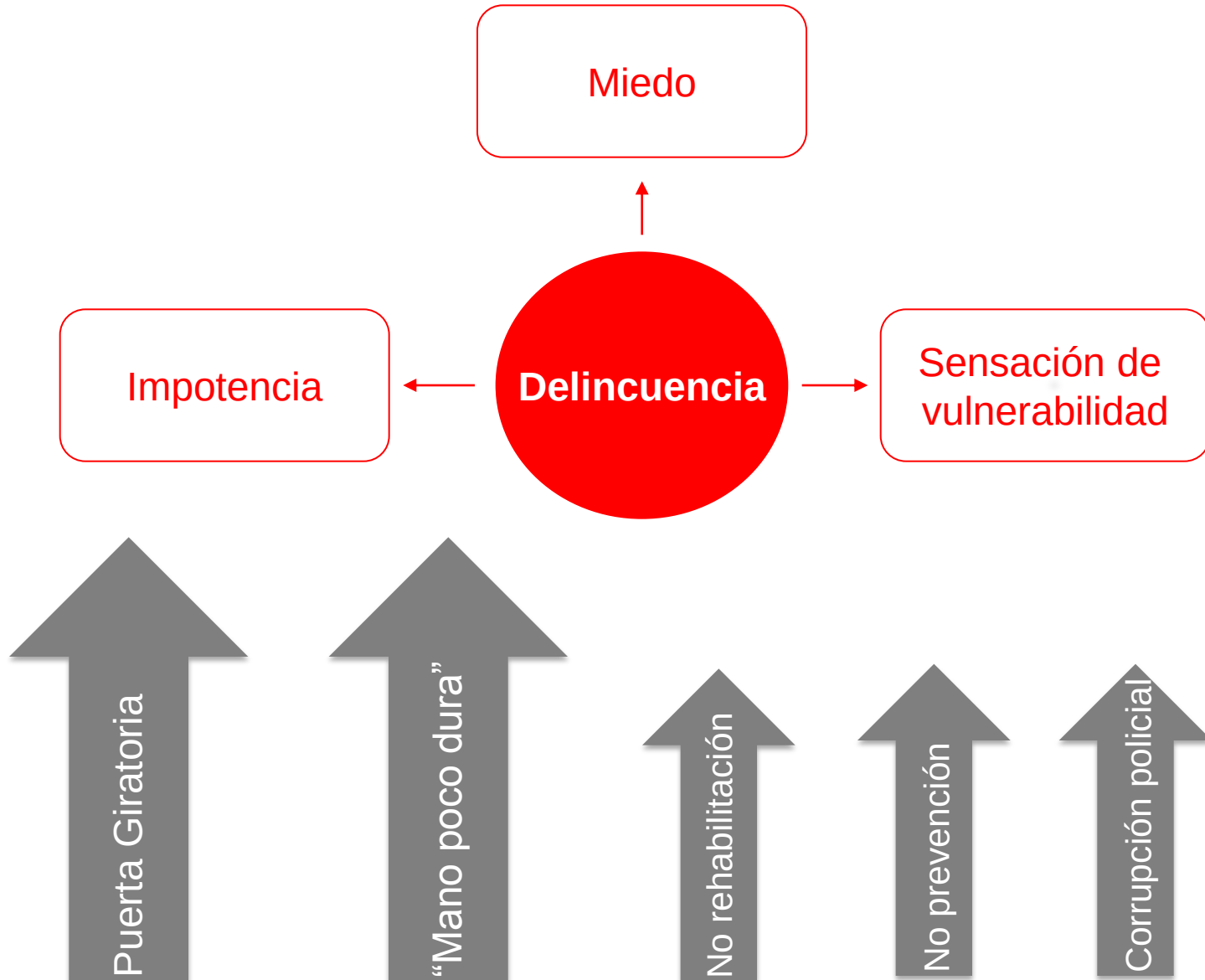
- Modificar la percepción general de delincuencia, implica trabajar en la percepción de los delitos relevantes para las personas. Los más importantes son los asaltos que sufren las personas en la vía pública o en sus domicilios.
- Llama la atención que el narcotráfico no es parte del núcleo de la delincuencia relevante.

Aunque racionalmente se entiende como delincuencia, para una parte importante de los entrevistados no se constituye en una amenaza relevante.

En este contexto:

- Para algunos entrevistados, especialmente de NSE D, el tráfico de drogas es un acto emocionalmente validado, que no difiere mucho de un acto comercial, que daña sólo a los consumidores, pero bajo su propia responsabilidad.
- Sólo algunos entrevistados (especialmente hombres C1C2), ven en el tráfico de drogas una problemática delictiva por la violencia que generan las bandas por el control de los barrios y los consecuentes riesgos para las personas.
- Por su parte, algunos hombres y mujeres de todos los NSE, perciben que el narcotráfico adquiere una mayor relevancia delictual en la medida que, por sus efectos, genera una delincuencia más agresiva.





Puerta Giratoria

Percepción de que muchos delincuentes son detenidos, pero quedan en libertad al poco tiempo y vuelven a delinquir.

Aparece como un factor que acrecienta de manera importante la sensación de temor, vulnerabilidad e impotencia: el sistema no protege a la ciudadanía de la delincuencia.

"Mano poco dura"

Percepción de que el accionar de las entidades a cargo de proteger de la delincuencia no es lo suficientemente firme.

La Puerta giratoria es parte de esto, pero también se alude a la sensación de penas bajas para los delitos relevantes (en contraste a veces con penas para delitos que no se perciben como tal).

"si me rebota un cheque puedo estar tres días en la cárcel, pero alguien que viola también"

La falta de rehabilitación y prevención, y la percepción de corrupción policial son factores algo menos transversales y algo menos potentes

No rehabilitación

Algunos entrevistados, especialmente en NSE C1 y C2 y hombres, ven en la escasa capacidad del sistema para rehabilitar al delincuente un factor que potencia el problema.

Aunque esta percepción se da más en hombres y en NSE C1 y C2, existe la visión generalizada de que el sistema carcelario no rehabilita, sino al contrario corrompe aún más al delincuente.

No prevención

Para la mayoría, el origen de la delincuencia se asocia a factores de riesgo como pobreza, falta de educación y falta de empleos / empleos con remuneraciones dignas.

En este contexto, no se percibe un avance relevante, ni un foco específico en la superación de estos factores de riesgo.

Esto, determina una visión negativa en torno al futuro de la delincuencia y un vacío en el tratamiento de las causas que lo originan.

Corrupción policial

Algunos entrevistados, y con más fuerza en los NSE C3 y D, tienen la percepción de que existen policías (tanto Carabineros como PDI), que hacen 'vista gorda' frente a algunos delitos o delincuentes con los que están vinculados de algún modo. Esto especialmente en el ámbito del narcotráfico.

Esto refuerza las sensaciones de inseguridad en tanto se pierde la confianza en uno de los principales entes encargados de proteger a la ciudadanía.

En este escenario se percibe que la situación delictual en Chile no ha mejorado he incluso ha empeorado

La delincuencia ha disminuido o es comparativamente menos que en otros países.

La delincuencia ha aumentado.

Sólo algunos hombres C1 y C2 y muy puntualmente C3 tienen la percepción de que hay menos delincuencia.

En el caso de C1 y C2, esto está reforzado por una visión comparativa con otros países de Latinoamérica.

La gran mayoría de los entrevistados, y con más fuerza las mujeres, no perciben una reducción de la delincuencia, al contrario, ven una situación que se agrava:

- Percepción de más delitos
- Percepción de mayor violencia en los delitos que se cometen
- Delitos cometidos por personas cada vez más jóvenes (no imputables)
- Mayor especialización y expertise en los delincuentes



El Gobierno frente a la delincuencia

Más allá del nivel de aprobación a la gestión del Gobierno en delincuencia, nadie está completamente satisfecho

La percepción general es que el Gobierno no ha impulsado acciones relevantes, ni cambios importantes en materia de delincuencia.

“yo diría que está todo igual que antes”

“no se ha hecho nada”

En este escenario, ¿qué se espera que el Gobierno haga en materia de delincuencia?

Especialmente frente a los delitos cotidianos más relevantes (asaltos / robos) y aquellos menos cotidianos, pero que implican un daño muy importante a las personas (delitos sexuales y homicidios).

“a todos los lanzas yo los tendría haciendo trabajos forzados”

(Mujer C1C2)

“si roba, que le corten un dedo”

(Mujer C1C2)

“los condenados por muerte aislarlos en la isla Dawson”

(Hombre C1C2)

“penas más duras en caso de muerte y violación”

(Mujer D)

Sólo hombres C1 y C2 señalan la expectativa de que se aplique también "Mano dura" a narcotraficantes.

¿Qué esperan por "Mano dura"?

- Detener rápidamente a los delincuentes.
- Juicios rápidos, sin que los delincuentes queden en libertad durante la investigación.
- Penas altas.
- Sin beneficios carcelarios que impliquen la salida del delincuente.

“no ver más en la tele al Cizarro que lo pillaron robando de nuevo”

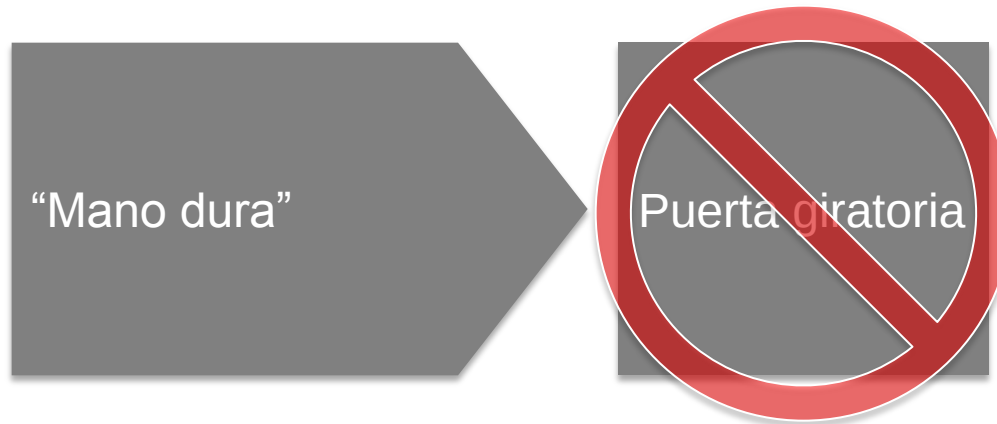
(Mujer D)

“que caigan presos y no salgan”

(Hombre C1C2)

Desde los entrevistados, "Mano dura" implicaría terminar con la puerta giratoria

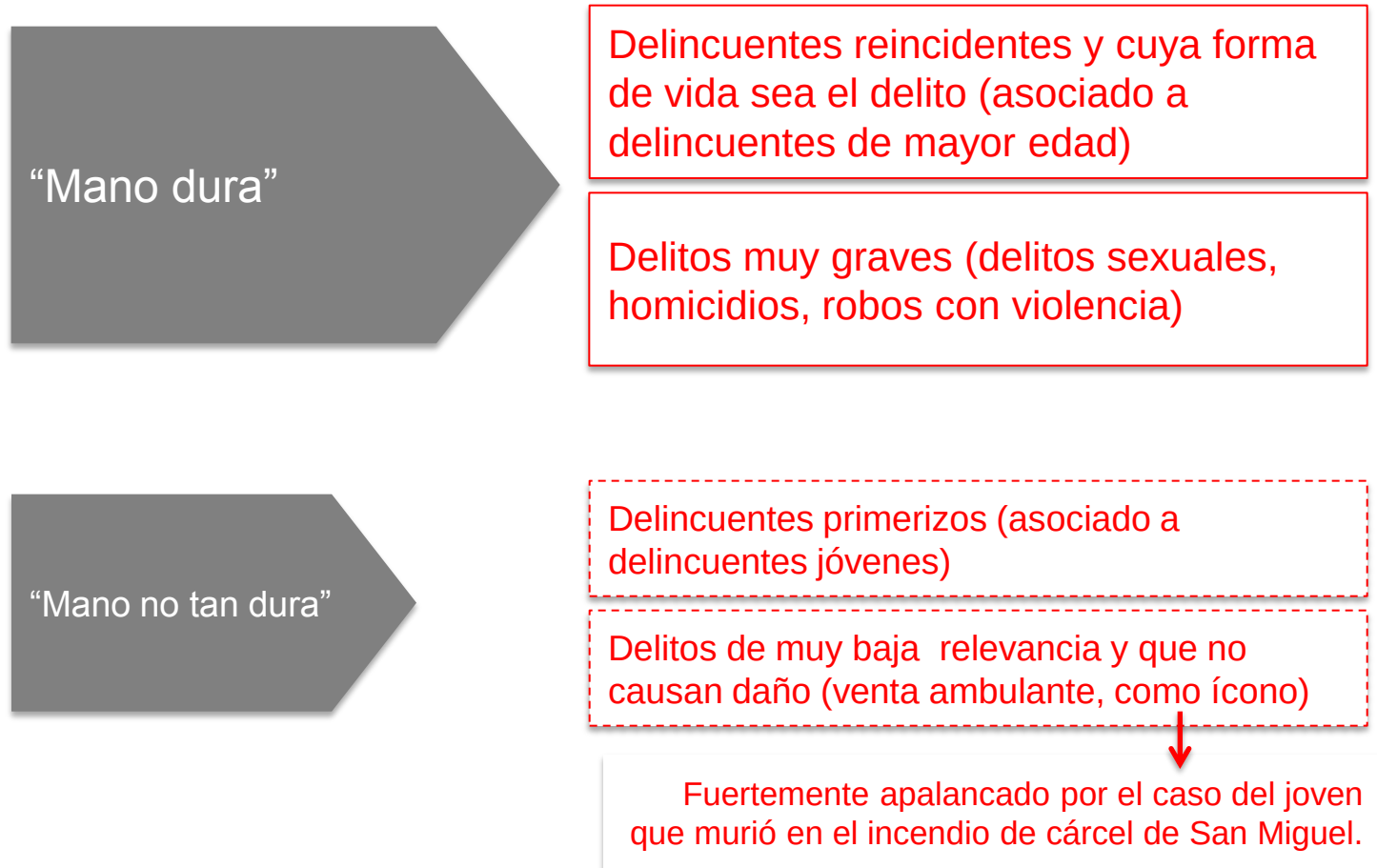
La expectativa de aplicar penas altas y sin beneficios carcelarios se visualiza como la fórmula para terminar con la puerta giratoria.



Esto, en un contexto en el que la Puerta Giratoria se reconoce abierta cada vez que en la prensa, los entrevistados conocen de algún delito cometido por un delincuente que tiene un largo prontuario, o que cometió el ilícito estando en libertad gracias a beneficios carcelarios.

Se espera una política general de "Mano dura", pero especialmente con delincuentes con un largo prontuario y / o en casos de delitos muy graves

No se espera que la "Mano dura" caiga sobre todos por igual.



Las razones que sustentan esta expectativa tienen que ver con:

- Un mayor número de cárceles permitiría mayor disponibilidad para recibir reclusos y evitar que los delincuentes sean puestos en libertad por falta de espacio en las cárceles.
- Un mayor número de cárceles permitiría segmentar mejor a la población penal impidiendo que los delincuentes primerizos y/o por delitos menos graves queden reclusos con delincuentes de mayor peligrosidad de los cuales aprendan. Esto es mencionado especialmente por hombres C1 y C2, y mujeres C3 y D.

En este punto, la expectativa de los entrevistados es que las cárceles respondan a un modelo en el que los reclusos cuenten con celdas individuales, con altos niveles de aislamiento y con una infraestructura adecuada que, garantice cierto nivel de dignidad, pero por sobre todo, que favorezca la seguridad y el cumplimiento del castigo.

“como las cárceles gringas que uno ve en la tele, donde cada uno está en su celda, no como acá que están todos juntos y al final lo pasan chanco vagando al sol”
(Mujer C1C2)

Es importante mencionar que aquellos que plantean expectativas en este ámbito lo hacen de manera secundaria a la idea de "Mano dura".

Ahora bien, ¿qué esperan por rehabilitación?

- Se espera que los delincuentes tengan oportunidades de capacitarse y desarrollar algún tipo de oficio al interior de la cárcel
- La expectativa es que con esto, los delincuentes aprendan a valorar el trabajo
- Se espera también que, junto con esto, se les abran mayores oportunidades laborales para cuando queden en libertad.

Es importante señalar que la rehabilitación se proyecta posible y válida para delincuentes primerizos, más jóvenes y / o que han cometido delitos menos graves.

En delincuentes que han cometido delitos de alta gravedad o son reincidentes, la rehabilitación no se percibe posible ni se valora.

En este escenario, al explorar las expectativas en el ámbito de prevención se observa que:

C1 y C2

- Interpretan la idea de prevención como políticas de largo plazo orientadas a mejorar las condiciones de vida y la educación en sectores vulnerables socialmente (atacar lo que se percibe como el origen de la delincuencia).

“que existan colegios municipales de excelencia”
(Mujer C1C2)

“intervenir en las familias más vulnerables para que no caigan en el delito”
(Hombre C1C2)

- A partir de esta lectura, es un concepto relevante a nivel racional, aunque emocionalmente no tiene la fuerza por sí mismo para proveer seguridad: la prevención es una línea de trabajo más, pero no reemplaza lo relevante que es la ‘mano dura’.

C3 y D

- El concepto de prevención no se entiende con facilidad.
- En este contexto, en general se tiende a interpretar como una responsabilidad personal de autocuidado.

“no ir al centro con cadenas de oro”
(Mujer C3)

El acompañamiento a las víctimas no sólo no surge de modo espontáneo como una expectativa en torno al Gobierno, sino que además, cuando se explora ayudadamente, no se ve un rol claro del Gobierno en esta materia.

En este contexto, cuando se indaga más es profundidad, el acompañamiento se interpreta como apoyo en tres ámbitos:

- Asesoría legal
- Apoyo psicológico
- Atención en salud (en casos que se requiera)

“que el Estado proporcione abogados a las víctimas”

(Mujer C1C2)

Lo que prima es la proyección de una figura de represente "Mano dura".

“como Pinochet”
(Mujer D)

“firme, serio, duro”
(Mujer C1 C2)

“sangre fría”
(Hombre D)

Algunos, especialmente C1 y C2, matizan esta proyección con la expectativa de que no sea una figura que trabaje desde el miedo, sino más bien desde el respeto y la rectitud.

“que inspire respeto, no miedo”
(Mujer C1C2)

“como un papá estricto”
(Hombre C1C2)

Al indagar en el alcance de esta figura, en general no se percibe que su rol sea compatible con las expectativas en relación al rol en rehabilitación, prevención y acompañamiento.

“la mano que aprieta no puede ser la misma que acaricia”
(Hombre C1C2)



En estas últimas áreas, no se espera la misma actitud que en "Mano dura".

Entonces, ¿cómo se espera que sea la persona a cargo de rehabilitación, prevención y acompañamiento?

Rehabilitación

Para ambas áreas se proyecta una figura con atributos relativamente similares: sensibilidad, empatía y comprensión.

Acompañamiento

Aún así, se espera que en rehabilitación estos atributos estén modulados por una actitud firme.

Por otro lado, se percibe que ambas áreas no pueden recaer en una misma persona, pues no parece fácil conjugar el interés por el delincuente y el interés por la víctima.

Por último, es posible observar que no hay claramente un ámbito en el que se espera a una mujer. Sin embargo, esta opción parece estar más abierta en el ámbito del acompañamiento, ya que los atributos que priman son atributos culturalmente asociados a lo femenino.

Prevención

Este ámbito está bastante desdibujado, y eso determina que no haya claridad respecto a los atributos que se esperan de la figura a cargo de él.

Aún así, desde el análisis, es posible pensar que no es fácil que esta figura comparta roles con Rehabilitación y Acompañamiento: la prevención parece requerir una actitud más normativa y firme centrada en la autoridad más que en la empatía.

Se reconocen como figuras adecuadas y atingentes al control de la delincuencia. Sin embargo, su trabajo no representa emocionalmente al Gobierno. Esto quiere decir, que cuando se ve el trabajo de Carabineros o los fiscales, no se siente que sea el Gobierno el que está actuando.

Es posible hipotetizar que esto se sustenta en que las policías y los fiscales son instituciones permanentes que están más allá del Gobierno de turno.

En este sentido, su accionar es independiente del Gobierno.

“los carabineros están separados del Gobierno”

(Mujer C1 C2)

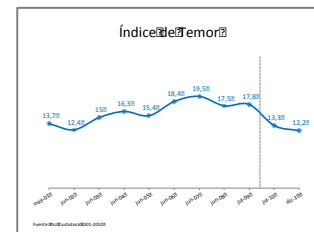
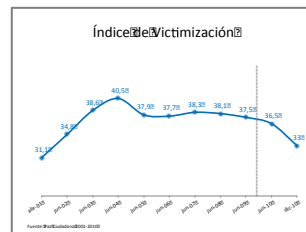


Acciones de Gobierno en delincuencia

Ante este escenario, se les presentaron distintos logros y acciones que el Gobierno ha implementado o busca implementar durante su mandato.

Baja en los índices de victimización y temor

Se exhibieron los siguientes estímulos:



En general la recepción es negativa:

1. La gran mayoría no sabe de este logro en la disminución de los índices (excepto en algunos hombres C1C2 que tienen un conocimiento vago)
2. La gran mayoría no conoce de la existencia de estas mediciones ni del significado de cada uno de los indicadores (no saben bien qué es lo que se mide)
3. de NSE C3 y D) no son capaces de interpretar correctamente los gráficos

*“que haya bajado un treinta y tres por ciento es mucho”
(Mujer D)*

Plan Chile Seguro

Para evaluar brevemente el Plan, se exhibió el siguiente concepto:

Plan Chile Seguro

El Plan Chile Seguro busca disminuir el porcentaje de hogares víctimas de delito en un 15% para el 2013.

Esto implica que 188 mil hogares dejaran de ser víctimas de la delincuencia.

Además tiene por objetivo entre el 2009 y 2013 reducir en un 25% la cantidad de delitos que se cometen en el espacio público, como robo con sorpresa, robos con violencia o intimidación y robos de vehículos.

Este plan tiene 5 ejes centrales:

- 1) Prevenir
- 2) Proteger
- 3) Sancionar
- 4) Apoyar
- 5) Rehabilitar

Plan Chile Seguro

En general la recepción es positiva aunque no genera gran entusiasmo:

En todos los segmentos (excepto mujeres D) se aprecian reacciones de cierto agrado que se sustentan en la percepción de que el Gobierno tiene un plan y metas relativas a la delincuencia. Esto, se interpreta como que el Gobierno está preocupado del tema.



Asociado a lo anterior, al exhibir el documento del Plan, se experimenta cierta sensación de tranquilidad / alivio: se materializa la preocupación del Gobierno por el tema.

Más allá de esto, los entrevistados centran su atención en las metas que el plan propone, sin que logren dimensionarlas ni entender a cabalidad si se trata de metas realmente relevantes o no.

“es un cuarto de algo menos, pero uno no sabe si eso es harto o no”
(Hombre C1C2)

“no se sabe si eso es mucho o poco”
(Mujer C3)

En este escenario, la cifra en número de los hogares que no serían víctimas de delito (188.000) se lee como más relevante que el porcentaje (15%).

Por otra parte, el 25% menos de delitos que se comenten en espacios públicos se decodifica como una cantidad importante e incluso ambiciosa en algunas mujeres C1C2.

Plan Chile Seguro

Respecto a los ejes centrales:

En general se percibe que los distintos ejes propuestos son adecuados y relevantes en el enfrentamiento del fenómeno de la delincuencia.

Ahora bien, cuando se explora por los ejes más relevantes se observa que:



Desde lo racional, aparecen como ejes relevantes para gran parte de los entrevistados C1, C2 y C3.

Esto parece sustentarse en que al ser un Plan, se asume como de largo plazo, y eso lleva a pensar en tareas que aborden los orígenes y las causas de la delincuencia.

“si se previene no se llega al delito”
(Hombre C3)

Sin embargo, es posible señalar que esto no obedece a las expectativas más profundas e inmediatas respecto al actuar del Gobierno en delincuencia.



Representa el eje más importante para mujeres D y puntualmente para hombres C1C2 y D y mujeres C3.

En este escenario, llama la atención el hecho de que rehabilitación y apoyo son los ejes menos señalados como prioritarios

El alto nivel de decomiso de drogas es algo que concuerda con lo que se ha visto del accionar del Gobierno

2010 es el año que más decomisos se han realizado

La reacción espontánea de los entrevistados a esta afirmación manifiesta un importante grado de credibilidad: la afirmación se adecua a lo que ellos sienten que el Gobierno ha hecho.

- Frente a esta afirmación recuerdan haber visto noticias de decomisos en la TV
- Puntualmente algunos hombres C3 señalan que el Gobierno ha destinado recursos importantes al combate al tráfico de drogas

En este punto es interesante observar que, aunque esta información parece estar de algún modo en los entrevistados, no juega un rol relevante al momento de calificar la gestión del Gobierno en el ámbito de la delincuencia.

Esto estaría reforzando la idea de que la lucha contra el narcotráfico no se asocia directamente con la gestión en delincuencia (narcotráfico no representa el núcleo de la delincuencia relevante)

Escuadrón Centauro

Si bien se evaluó de manera muy rápida, y básicamente a nivel de conocimiento, surgen algunas ideas que permiten hipotetizar que esta acción es potencialmente relevante.

Aún cuando el nombre genera ciertas reacciones humorísticas...

“es como G.I. Joe”
(Mujer C1C2)

... cuando se explica en qué consiste, se observa que algunos entrevistados interpretan esto como una acción concreta dirigida a los sectores de la población que están más desprotegidos y que sufren con mayor rigor la violencia de la delincuencia (especialmente de las bandas de narcotraficantes)

“es lo único que me gustó, porque están dando tranquilidad a la gente que está más abandonada y a merced de los traficantes”
(Mujer C1C2 no afín al Gobierno)

Es posible pensar que bajo esta lectura, el Escuadrón Centauro tiene el potencial de interpretarse como un interés del Gobierno en los sectores más populares



Comunicación del Gobierno en temas de delincuencia

En general los entrevistados perciben que en los medios se ve mucha delincuencia:

- Robos a cajeros automáticos
- Robos al comercio (alunizajes, robos a farmacias y tiendas)
- Robos a bancos
- Asaltos / robos a las personas
- Narcotráfico (especialmente grupos D)
- Homicidios (mujeres C3 y D)
- Estafas telefónicas (puntualmente en mujeres C3)
- Femicidios (puntualmente mujeres D)

Los noticieros y los programas policiales son la principal fuente de la delincuencia en los medios

Existe la percepción de que los noticieros dedican su primer bloque informativo a la delincuencia.

“en los noticieros lo que uno ve es delincuencia, fútbol y accidentes”

(Mujer C1 C2)

“los primeros veinte minutos es pura delincuencia”

(Hombre C3)

Adicionalmente, programas como “133 Atrapados por la realidad”, “PDI Brigada policial” y “OS7 Agentes anti drogas” aparecen mencionados como fuentes importantes de exhibición de delincuencia en la TV (con más fuerza en NSE C3 y D).



Estas fuentes de información parecen actuar de modo relevante en la percepción de altos índices de delincuencia, favoreciendo la sensación de miedo e inseguridad.

Además, se instalan como claves informativas a través de las cuales se construye la percepción de puerta giratoria y falta de ‘mano dura’.

“se ve que los agarran, pero al final quedan en libertad”

(Hombre D)

Durante las sesiones se analizó un conjunto de notas de prensa (TV) relativas a delincuencia.

A continuación se presentan los resultados de este análisis:

Es una nota de muy alto impacto emocional, especialmente en mujeres de todos los NSE y hombres C3 y D.

Se generan fuertes reacciones de rabia e impotencia que se sustentan en el grado de violencia del delito y la sensación de que la falta de frenos a la puerta giratoria permitieron que este sucediera

Llama la atención que hombres C1 y C2 si bien consideran esta noticia como algo trágico, no despierta en ellos una reacción emocional tan potente como en los otros segmentos. Esto parece tener que ver con un perfil más racional y, probablemente, con un menor nivel de identificación con la víctima y su familia.



No se percibe la presencia del Gobierno en esta nota.

En este escenario, la mayoría de las mujeres, algunos hombres C3 y la mayoría de los hombres D, esperarían que, en casos como este, el Gobierno se hiciera presente.

Lo que se espera del Gobierno es que tome la responsabilidad y se involucre, mostrando su disposición a aplicar "Mano dura" contra el delincuente y, en segundo lugar, brindando apoyo a la familia de la víctima (apoyo psicológico y legal)

Los hombres C1C2 y puntualmente algunos C3, no consideran necesario ni conveniente que el Gobierno se haga presente en casos como este a través de alguna figura / rostro concreto.

No lo ven necesario en tanto perciben que este ámbito de acción no es del todo competencia del Gobierno (es más del poder judicial). Además, perciben un riesgo de sobreexposición del Gobierno si aparece vinculándose a las noticias de delincuencia.





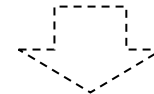
Al igual que la noticia de la universitaria asesinada en Antofagasta, esta nota es de alto impacto.

La mayoría percibe conductas de abuso de poder por parte de carabineros. Esto choca en la medida que de ellos se espera un comportamiento intachable en la medida que tienen como rol proteger a la ciudadanía.

En este contexto, el impacto tiene que ver con la pérdida de confianza y seguridad que debiese brindar Carabineros.

Llama la atención que, muy puntualmente en NSE C1, C2 y C3 (tanto hombres como mujeres), surge la percepción de que el actuar de Carabineros no constituye un acto grave de abuso de poder.

Desde esta perspectiva, se levantan en ellos ciertas críticas a la sanción impuesta.



Es posible pensar que ellos representan a un perfil que, en pos del combate a la delincuencia, están dispuestos a dejar pasar abusos o acciones represivas que exceden las atribuciones de la policía u otros organismos del Estado.



A pesar del alto impacto que provoca esta nota en la mayoría, no se conceptualiza como delincuencia.



La actuación del Gobierno aquí no representa una acción dirigida a combatir la delincuencia.



Aún así, se percibe como adecuado el hecho de que el Gobierno tome parte en este caso (excepto aquellos que no ven en el accionar de Carabineros una conducta grave).



Desde esta perspectiva, el actuar de R. Hinzpeter es positivamente evaluado en la medida que:

- Se hace responsable / 'da la cara' por el actuar de funcionarios del Estado
- Comunica una sanción que se percibe ejemplificadora, que se concibe como 'mano dura'
- Se valora como un actuar transparente: aunque son Carabineros no están al margen de la ley
- Resuelve el caso y devuelve la tranquilidad a la población (al dar de baja a los malos elementos de Carabineros)

Se constituye como una noticia de mediano impacto.

Si bien se reconoce como una noticia habitual, la alta cantidad de droga decomisada favorece su capacidad de llamar la atención.

“es harto, son como ochocientos kilos”
(Hombre D)

Sólo en mujeres D se observa un menor potencial de impacto de esta noticia. Es posible pensar que esto se sustenta, en parte, en lo validado que está emocionalmente para ellas el tráfico de drogas como una forma de ‘trabajo’

Más allá de esto, el Gobierno resulta bien evaluado en esta nota:

- Es la primera en la que aparece involucrándose en conductas más cercanas a lo conceptualizado como Delincuencia.
- Se percibe que se hace presente, a través de R. Hinzpeter, con una postura adecuada, firme y concreta (actitud que calza con la expectativa de "Mano dura").
- Se presenta como un equipo de trabajo en conjunto con la PDI, lo que genera la sensación de mayor coordinación y la proyección de mayor eficacia y mejores resultados.



Se constituye como una noticia que impacta por la acción vandálica en la vía pública. Sin embargo, no tiene el nivel de impacto del caso de la universitaria asesinada en Antofagasta ni del abuso de poder de Carabineros.

En este escenario, aunque no constituyen espontáneamente conductas de delincuencia relevantes, para la mayoría de los entrevistados estos actos vandálicos caen muy cerca del rótulo delincuencia.



¿Por qué no son parte de la delincuencia relevante?

- Porque no son actos tan cotidianos
- Porque sus actos no son los del delincuente 'típico' (robar, como ícono)



¿Y por qué se inscriben cerca de la delincuencia?

- Porque buscan generar daño de modo violento
- Porque al ser en la vía pública, en un sector clave de la ciudad y a plena luz del día se siente como una amenaza para todos



En este contexto:

R. Hinzpeter resulta muy bien evaluado:

- Demuestra una actitud muy firme y que responde a las expectativas de "Mano dura".
- Su declaración se siente como breve, precisa y consistente.
- Percepción de que se hace cargo de la situación y da una solución.
- Si bien no se menciona de modo explícito, es posible pensar que se valora la presencia de carabineros ya que demuestra una unidad en el combate de actos de vandalismo
- Todo lo anterior transmite una sensación de confianza y mayor seguridad



Aunque no es una nota de alto impacto, se evalúa positivamente en términos de la gestión del Gobierno.

- Se valora como una acción / plan concreto orientado al control de la delincuencia.
- Además, se valora la entrega de mayor cantidad de vehículos, dotación policial y cámaras de vigilancia (tecnología).
- Se valora la coordinación con Carabineros, ya que se siente una unidad más fuerte que busca combatir el delito.
- Al enfocarse en un balneario popular, los segmentos de menor NSE sienten que se trata de una acción que los beneficia a ellos.

Lo anterior determina que, aunque se trata de una nota que comunica una acción preventiva, ésta se siente hablando más directamente de delincuencia.

Esta noticia ayuda a construir la percepción de que el Gobierno está haciendo algo en delincuencia, aunque al carecer de impacto y conceptualizarse como una medida estacional, pierde potencia.



A pesar de lo anterior, R. Ubilla no tiene una evaluación favorable:

- En una primera aproximación, pasa bastante desapercibido
- Cuando se indaga más directamente, a un nivel muy concreto su apariencia no despierta reacciones de agrado en la mayoría de los segmentos (especialmente en las mujeres y en los hombres de NSE C1, C2 y C3)

“tiene que cortarse la barba, no me pareció impecable, no se ve bien”
(Hombre C3)

“mal presentado”
(Mujer C1C2)

- Más allá de esto, no logra transmitir una sensación positiva.

“no me transmitió nada, sólo puso la cara”
(Mujer D)

- En este contexto, para una parte importante de los entrevistados es más valiosa la figura del General de Carabineros que aparece en la nota.





No es una nota que logre impacto en los entrevistados.

A partir de ella se entiende un poco más y se materializa el concepto de acompañamiento a las víctimas y el rol del Gobierno en él.

Desde esta perspectiva, se valora la existencia de esta instancia.

Más allá de esto, esta nota no construye la percepción de que el Gobierno esté avanzando en el combate a la delincuencia.

Se entiende y valora como una iniciativa paliativa, pero que implica la existencia de delincuencia y no comunica que el problema vaya a disminuir.



Además de lo mencionado hasta aquí, es importante señalar algunas diferencias por NSE:

Algunas mujeres C1 y C2 perciben que se trata de un organismo privado: no es claramente el Gobierno el que habla aquí para ellas.

La mayoría de las mujeres D dejan ver una muy escasa relevancia del apoyo a las víctimas.

Es posible pensar que, para ellas, este tipo de iniciativa es “suntuario” (al menos mientras ellas no sean las víctimas).

En este marco, G. Fuenzalida:

- Es reconocido por parte de algunas mujeres C1C2 como alguien que vivió la delincuencia en carne propia y, desde ahí, adquiere credibilidad y atributos de empatía que lo hacen adecuado al rol.
- Además, algunas mujeres C1C2 valoran su apariencia física y eso facilita su llegada y su buena recepción.
- Mujeres y hombres D no lo reconocen, aunque no ven en él contraindicaciones para desempeñar el rol.

*Evaluada solamente en Mujeres C1C2 y D y hombres D

La nota logra generar cierto nivel de impacto por las cifras que entrega y por las imágenes que muestran delitos en la vía pública ('lanzazos').

La principal temática que se pone en el tapete ante esta nota dice relación con su credibilidad.

Mientras los hombres C1, C2 y algunos C3 creen en la disminución de los índices de victimización y temor, el resto (mujeres de todos los NSE, hombres D y algunos hombres C3) simplemente no le dan credibilidad a estos datos.



Los que creen: hombres C1, C2 y puntualmente C3

- En el segmento C1C2, no surgen mayores suspicacias. Además, sienten que la credibilidad se sustenta en la fuente (Adimark).
- Los hombres C3, si bien creen en los índices, reconocen que esta reducción ha sido imperceptible para ellos.

“yo creo que bajó, pero es tanta la delincuencia que no alcanza a notarse”
(Hombre C3)

Los que no creen: mujeres, hombres D y algunos hombres C3

- Perciben que los indicadores no corresponden a la realidad que ellos viven.

“nos quieren hacer creer en el viejito pascuero”
(Mujer C1C2)

“es pura propaganda, está manipulado”
(Mujer C3)

“a lo mejor en el centro bajó, pero alrededor mío no!”
(Hombre D)



Resulta importante señalar que entre quienes no creen en la disminución de los índices de victimización y temor, se generan suspicacias en torno a las fuentes de estas mediciones.



Por otro lado, en los segmentos C3 y D surgen suspicacias en torno a Paz Ciudadana como fuente. Ellos identifican a Paz Ciudadana como el cuerpo de seguridad y vigilancia de algunas comunas. Desde ahí, les parece una fuente poco neutral y con intereses de por medio.

“Paz Ciudadana es de la municipalidad, y obvio que quieren hacer parecer que hacen bien su pega... viene de cerca la recomendación”
(Mujer D)

Por otro lado, y si bien es mencionado de modo muy puntual, cabe reflexionar en torno a los mensajes contradictorios que se comunican en esta nota:

VICTIMIZACIÓN

36,5%

33%

SAN PABLO FUENT

SAN PABLO FUENT

TAMBIEN BAJO LA SENSACIÓN DE TEMOR
12,2% POR CIENTO EN EL MES DE DICIEMBRE

Por un lado, y a nivel racional, se busca transmitir ideas de mayor seguridad y avance en el combate a la delincuencia.

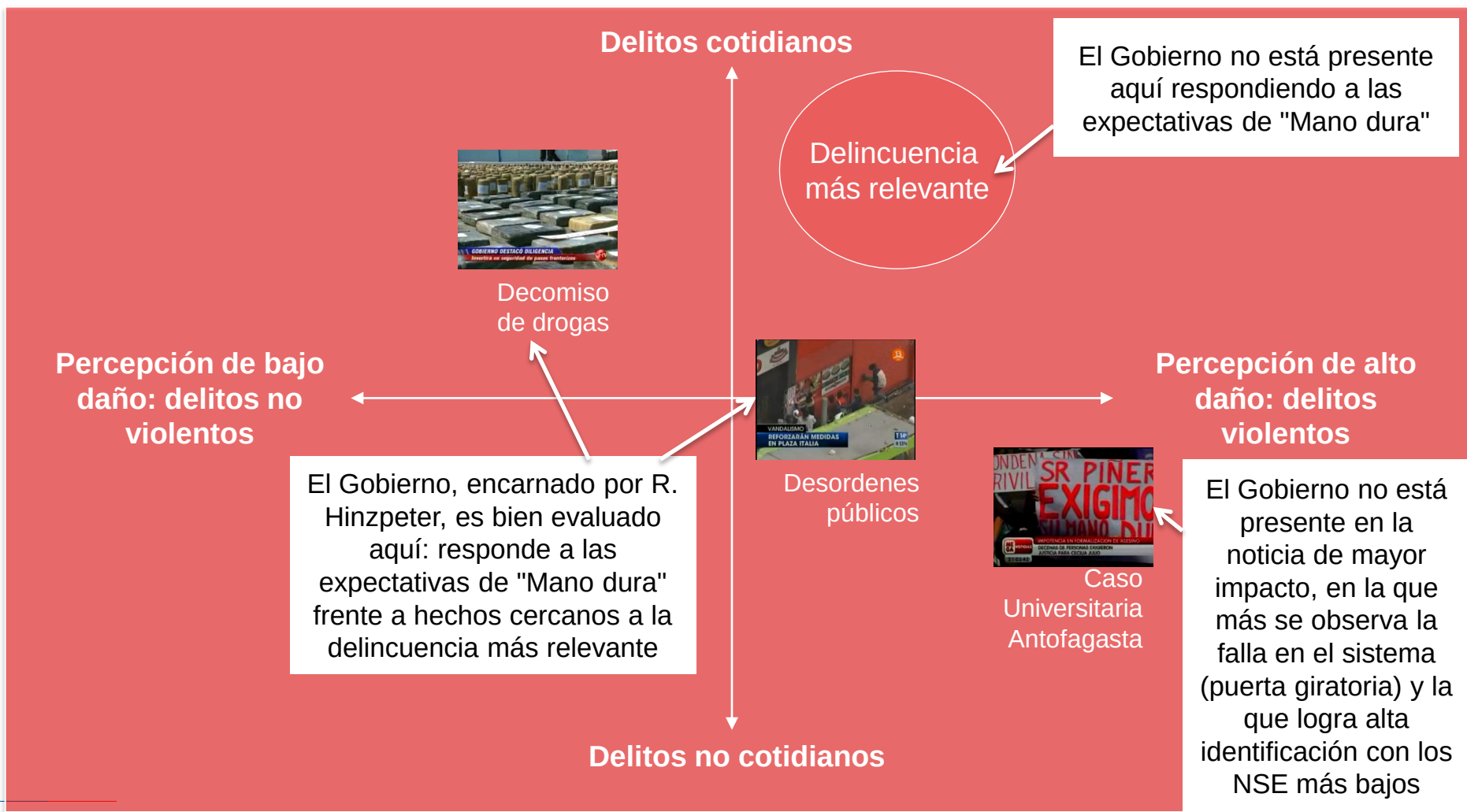
Pero por otro lado, y a un nivel más visual - sensorial, se transmiten ideas de inseguridad y violencia.

Es posible pensar que esta disociación entre el mensaje racional y lo que se comunica a un nivel más sensorial, dificulta aún más la credibilidad.

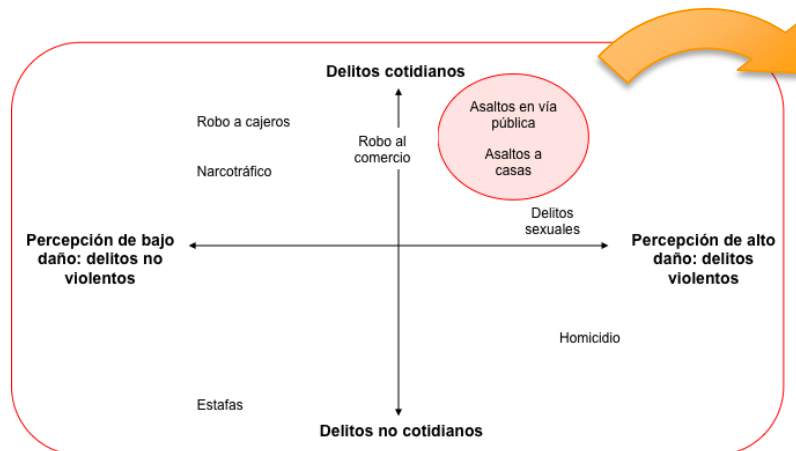
“las imágenes ayudan a que uno crea menos”

(Mujer C1C2)

En este escenario, es posible señalar que...

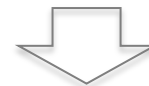


En este contexto, ¿dónde debiese hacerse presente el Gobierno en relación a la delincuencia?



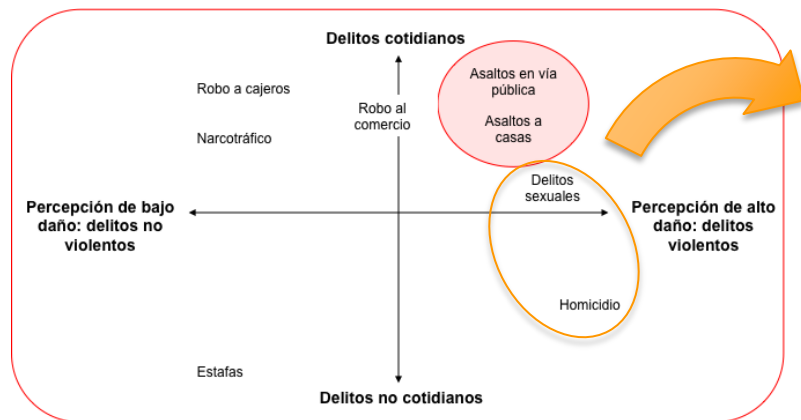
Para que las personas tengan la sensación de que el Gobierno está actuando en delincuencia, debiese estar presente en el espacio de delitos de mayor relevancia.

- Robos y asaltos a las personas, tanto en la vía pública como en sus hogares
- Robos al comercio, especialmente si hay violencia contra las personas
- Otros actos que puedan ser interpretados como amenazantes en la cotidianeidad y que impliquen daño / violencia contra las personas (como ejemplo, actos vandálicos analizados en la nota Desordenes públicos)



Este espacio es el que tiene mayor peso en la percepción de delincuencia, por lo que actuar ahí tendría como efecto favorecer la percepción de que el Gobierno está trabajando en este ámbito.

En este contexto, ¿dónde debiese hacerse presente el Gobierno en relación a la delincuencia?

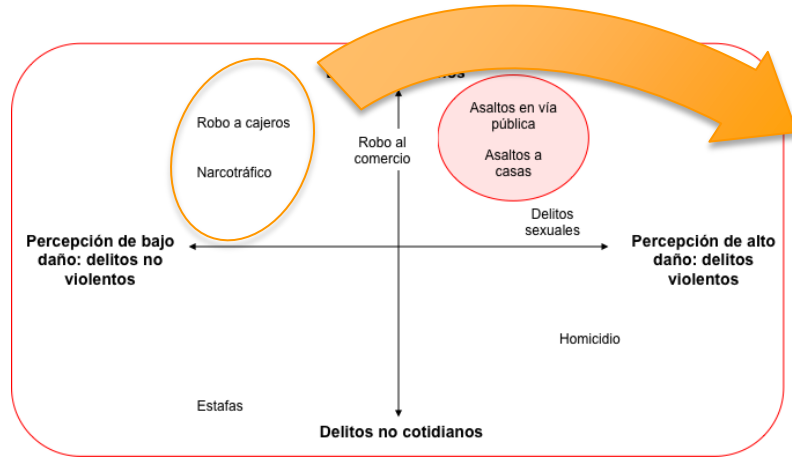


Las mujeres y los NSE más bajos también esperan que el Gobierno se haga presente en casos de menor cotidianeidad, pero de profundo daño a las personas.

Esto es especialmente relevante si:

- Son de alto impacto / conmoción pública
- Son percibidos como actos en los que el sistema falló (puerta giratoria) (aquí el rol es hacerse cargo, mostrar la disposición del Gobierno a mejorar en esto)
- La(s) víctima(s) son personas con las que es fácil establecer un nexo de identificación (no parece recomendable asumir presencia en casos de personas de NSE alto. Esto porque no es tan valorado por esos segmentos y es percibido como discriminatorio por las personas de niveles SE más bajos)

En este contexto, ¿dónde debiese hacerse presente el Gobierno en relación a la delincuencia?

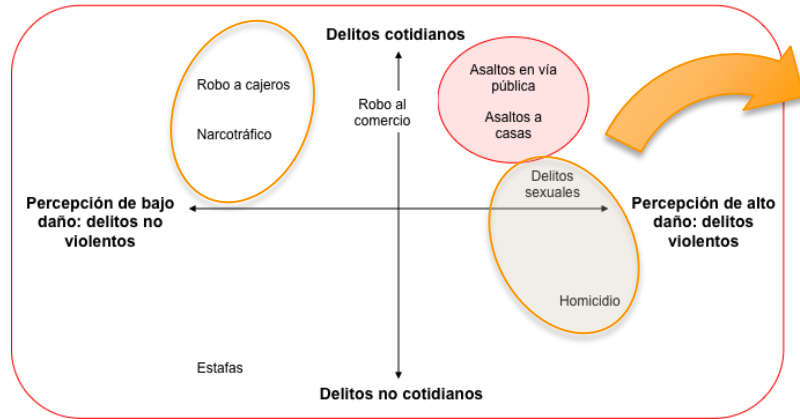


Finalmente, en delitos de alta cotidianeidad, pero bajo daño a las personas, la presencia del Gobierno no es prioritaria.

De todos modos, es un aporte en la medida que no se constituya en el único foco.

En este escenario:

- Privilegiar la presencia en grandes decomisos y a partir de los cuales caigan los líderes de las bandas y no los microtraficantes



En casos de daño muy profundo a las víctimas, se valora que el Gobierno se haga presente también a través del acompañamiento y apoyo a las víctimas.

- En este caso, parece más adecuado que el rostro de este ámbito de acción sea encarnado por una figura diferente a la responsable de la "Mano dura"



Conclusiones y recomendaciones



A partir de los resultados, es posible señalar lo siguiente:

1

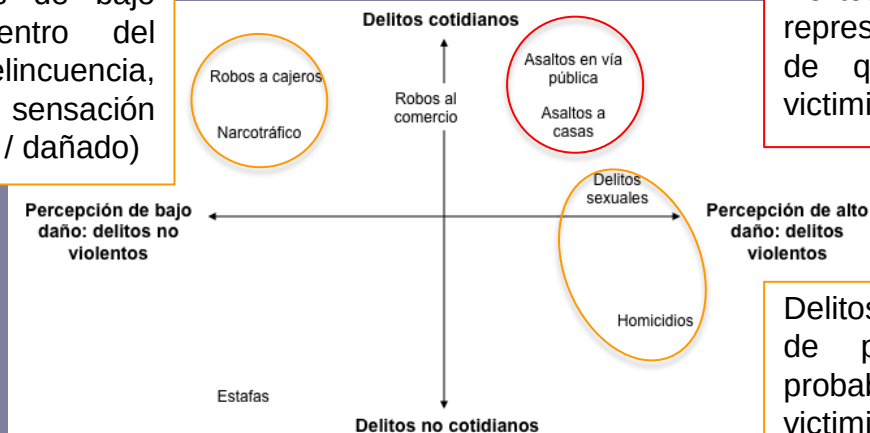
La percepción de delincuencia

La percepción de delincuencia se construye principalmente a partir de delitos connotados como de alta cotidianeidad y que generan daño / violencia contra las personas.

Son este tipo de delitos los que representan una mayor amenaza y entre ellos caben, como íconos, los robos y asaltos que sufren las personas tanto en la vía pública como en sus hogares.

Secundariamente, la percepción de delincuencia se elabora a partir de delitos que causan profundo daño a las personas, aunque sin ser de alta cotidianeidad y de delitos muy cotidianos, aunque con poco daño.

Delitos cotidianos de bajo daño (cabe dentro del concepto de delincuencia, aunque hay baja sensación de ser victimizado / dañado)



Delitos más cotidianos y que representan daño: sensación de que es probable ser victimizado y agredido

Delitos no cotidianos aunque de profundo daño: baja probabilidad de ser victimizado, aunque alto temor a la agresión

1

La percepción de delincuencia

Más allá de los delitos en los cuales se basa la percepción de delincuencia, ésta tiene dos principales fuentes:

- Por un lado, la experiencia personal o de cercanos
 - Haber sido víctima de delito
 - Conocer a alguien que ha sido victimizado
 - O haber presenciado la comisión de algún delito
- Por otro lado, actúan de modo potente los medios de comunicación (especialmente TV) a través de noticieros y programas policiales.

Estas fuentes son claves en la construcción del concepto de la Puerta Giratoria, cada vez que se informa que los delitos presentados son cometidos por reincidentes o delincuentes que no estaban cumpliendo su pena o habían salido de reclusión recientemente.

2

El Gobierno y la delincuencia

La percepción general es que la situación delictual en el país no ha mejorado (con más fuerza en mujeres y NSE más bajos).

En este escenario, no todos advierten que el Gobierno esté actuando para combatir la delincuencia: la sensación es que hasta ahora el Gobierno ha hecho poco al respecto.



Desde aquí, surge la sombra del incumplimiento de las promesas asociadas al lema de la Puerta Giratoria y una mayor 'Mano Dura'.

3

Expectativas en torno a la gestión del Gobierno en delincuencia:

En el marco de lo señalado hasta aquí, las personas tienen claras expectativas en torno a la gestión del Gobierno en el ámbito delincuencia:

- En un nivel muy básico, esperan conocer los planes y acciones que el Gobierno ha tomado o va a tomar en el futuro. En este sentido, esperan señales claras y concretas de que la delincuencia está en la agenda del Gobierno y que no ha olvidado sus promesas.
- En términos generales, se espera que las acciones y planes sean coherentes con una postura de “Mano Dura”. En este sentido, se esperan acciones en línea con: cerrar la puerta giratoria, aumentar la eficiencia en las capturas, aumentar las penas para delitos relevantes, construir más cárceles e implementar un modelo carcelario que asegure el aislamiento, el cumplimiento del castigo y evite la preparación al delito que se proyecta en las cárceles actuales.
- Por otro lado se espera que el Gobierno implemente acciones tendientes a proteger a la población. Este tipo de acciones debe sustentarse desde la postura de “Mano dura”, a través de una mayor vigilancia del delito. En este sentido, se valoran algunas de las acciones que ya están en el repertorio del Gobierno, tales como una mayor presencia policial en las calles, el reforzamiento del plan cuadrante (a través de su implementación en Cartagena) y el Escuadrón Centauro. Estas acciones tienen el potencial de construir la percepción de que el Gobierno está llevando a cabo acciones, sin embargo es necesario comunicarlas.

3

Expectativas en torno a la gestión del Gobierno en delincuencia:

- En este contexto, las expectativas en torno a iniciativas ligadas a rehabilitación son menores y secundarias a la “Mano dura” y la Protección. Se limita a delincuentes que hayan cometido delitos menores y/o no reincidentes. En este ámbito, lo que se espera es que existan espacios para desarrollar trabajos que posteriormente sirvan como herramienta de reinserción social.
- Finalmente, no existen expectativas en torno a que el Gobierno implemente acciones ligadas al concepto de Apoyo. Si bien se valoran, no tienen prioridad ni suma a la percepción de que el Gobierno esté avanzando en delincuencia.

cadem

RESEARCH

www.cadem.cl

Francisco Noguera 88, Providencia, Santiago, Chile. Teléfono (56 2) 438 6500