

**DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA PERCEPCIÓN DE  
INSEGURIDAD CIUDADANA EN LA COMUNA DE TALCAHUANO.**

POR: OSCAR NICOLAS MUÑOZ ARRIAGADA

Tesis presentada a la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo para optar  
al grado académico de Magíster en Políticas Públicas.

PROFESOR GUÍA: Sr. LUIS SILVA BURGOS.

Sr. MAURICIO APABLAZA SALINAS.

Septiembre 2023

Concepción.

© Se autoriza la reproducción de esta obra en modalidad acceso abierto para fines académicos o de investigación, siempre que se incluya la referencia bibliográfica.

## Tabla de contenidos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
CAPITULO II: OBJETO DE ESTUDIO.....	8
II.1. Preguntas de Investigación.....	8
II.2. Supuestos de Investigación .....	8
II.3. Objetivos Investigación.....	9
II.4. Justificación de la investigación.....	9
CAPITULO III: MARCO TEORICO .....	14
III.1. Seguridad Ciudadana como eje central de preocupación y contexto nacional.....	14
III.2. Percepción de Inseguridad y temor al Delito.....	15
III.3. <i>Factores internos en torno a la percepción de Inseguridad</i> .....	17
III. 4. Factores externos en torno a la percepción de Inseguridad.....	20
III.5. Teorías explicativas en torno a la percepción de inseguridad.....	28
CAPITULO IV: CRITERIOS METODOLOGICOS.....	30
IV.1. Selección y perfil de la muestra.....	31
IV.2. Instrumento.....	32
IV.3. Plan de análisis de datos .....	33
IV.4. Criterios de calidad.....	34
CAPITULO V: RESULTADOS DE INVESTIGACION.....	35
V.1. MALLA CATEGORIAL.....	37
CAPITULO VI: CONCLUSIONES .....	50
Referencias .....	55
Anexo n°1. Pauta Entrevista .....	60
Anexo n°2. Consentimiento informado .....	63

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

La comuna de Talcahuano cuenta con una superficie de 92,3 Km<sup>2</sup> y una población de 158.347 habitantes según Censo (2017), siendo fundamental dado que es una comuna puerto, contando con una conectividad industrial importante basada en la actividad portuaria, con el tercer casino de juegos con más ingresos brutos del país, el centro comercial de mayor envergadura y actividad del retail de todo el Gran Concepción (conurbación) y el aeropuerto carriel sur con capacidad birregional. Por otra parte, según el Sistema Táctico Operativo Policial (STOP) de Carabineros de Chile, evidencia que, durante el primer semestre del año 2022, la victimización sufrió un alza de un 58,6%, marcando un alza significativa frente un 47,9% del año 2021, lo anterior es relevante, ya que desde el año 2017 no se presentaba un alza en la victimización. Cabe mencionar, que desde la conceptualización de la problemática es importante contextualizar los años de pandemia donde el resguardo de la comunidad dentro de sus hogares los mantenía en un aparente estatus quo de la actividad delictiva.

La presente problemática no es solo a nivel comunal, sino también se ha convertido en la preocupación más grande de los chilenos, tomando en cuenta que el país llegó al récord de percepción de inseguridad ciudadana, según una encuesta de Paz Ciudadana (2022) alcanzando un 86,9% a nivel nacional, siendo la cifra más alta en 22 años. Es importante precisar, que existe divergencia entorno a la percepción de inseguridad y victimización, ya que si tomamos dicha encuesta, la cual mide únicamente delitos de robo, ese delito se mantuvo en bajo nivel durante los últimos 15 años, por tanto la problemática a nivel país es que no existe mayor probabilidad de ser

víctima de delitos, sin embargo la percepción inseguridad crece de manera correlativa en las personas, por lo tanto parece ser que la victimización como un solo factor, no es determinante para poder comprender el fenómeno de percepción de inseguridad, por ello es necesario comprender la definición de percepción de inseguridad. Esto se puede explicar por medio de la teoría de disonancia cognitiva, la cual da entender que un pensamiento subjetivo es capaz de distorsionar la realidad.

Para comprender el presente problema, la percepción de inseguridad puede definirse como la existencia de factores reales o tangibles, como la criminalidad o la actividad delictiva, y de la eficacia de los sistemas de seguridad y la administración de justicia penal. Esta puede ser consciente o inconsciente, que hacen las personas sobre los riesgos y los juicios de valor sobre las actuaciones que realizan las instituciones vinculadas a la seguridad y la justicia (Tudela y Montero, 2016).

En su mayoría las investigaciones toman una metodología de corte cuantitativo, considerando uno o dos factores como variables, no pudiendo dar respuesta al fenómeno desde una mirada multimodal, considerando múltiples factores desde el lado interno y externo en un contexto específico para poder brindar diseños y/o estrategias de prevención, para favorecer a los representantes sociales la sensación de seguridad, que es vital para poder subsistir y poder alcanzar una calidad de vida adecuada. Tomando lo anterior, se debe considerar que todos los programas que financia la Subsecretaría de Prevención del Delito, en relación a la prevención considera nuevamente las cifras duras, dejando de lado las percepciones de los representantes que se encuentran inmerso en un contexto socio-cultural, no es lo mismo hablar de personas de Antofagasta que personas de Talcahuano. Continuando con los

anteriormente señalado, se considera actualmente una perspectiva que podría ser un factor externo involucrado en la percepción de inseguridad, ya que si por ejemplo se comete un crimen en Antofagasta a los pocos minutos una persona de Talcahuano lo podrá ver de forma inmediata por los medios de comunicación masiva, generando un aumento de la percepción de inseguridad, a pesar de que no ocurre en su comuna o territorialidad cercana. Si agregamos, además, que los medios de comunicación de forma constante, desacreditan o muestran impunidad ante un sistema de justicia como hacia Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones genera una desconfianza completa en el sistema de persecución penal, generando juicios de valor sobre la actividad delictiva, aumentando por consecuencia de manera desproporcionada los índices de percepción de inseguridad.

Dentro de todas las teorías, se aprecia que no alcanzarían a dar respuesta como un todo, de la mayoría de los estudios hablan de los factores situacionales, de la red social de protección incluyendo los factores externo más actuales como son la globalización y desconfianza de instituciones públicas, se considera imperante poder conocer un contexto dar una real explicación del aumento de la inseguridad pública, y eso nos lleva a conocer cuáles son los factores que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana en la comuna de Talcahuano.

**Fenómeno:** Aumento progresivo de la percepción de inseguridad, a nivel nacional y regional, según los dos principales instrumentos públicos que miden

de manera periódica la percepción de inseguridad ciudadana en el país, que son la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, en adelante ENUSC, y el Índice Paz Ciudadana, elaborado por la fundación Paz Ciudadana, ambas con información estadística y resultados con información nacional y regional.

**Contexto Espacial:** El contexto espacial escogido será la comuna de Talcahuano, en la Región del Biobío, considerando que es la tercera comuna con más población de dicha región, según último censo del año 2017.

Talcahuano, presenta múltiples características propias, como ser la única comuna de la Región del Biobío que posee dos puertos, aeropuerto regional, el tercer casino de juegos con mayores ingresos brutos del país, según Superintendencia de Casinos de Juego (2022), el mayor centro comercial del Gran Concepción (incluyendo toda la conurbación), actividad pesquera y un cordón industrial de grandes compañías privadas.

**Contexto Temporal:** Actual. Durante los últimos años, el país, ha evidenciado distintos fenómenos sociales, políticos y sanitarios, como lo fue el estallido social del año 2019, la pandemia del coronavirus de los años 2020 y 2021, el creciente aumento de inmigrantes ilegales al territorio nacional, la discusión constitucional, crisis económica y una agenda permanente de los medios de comunicación masiva en temáticas de seguridad o casos policiales.

## **CAPITULO II: OBJETO DE ESTUDIO.**

### **II.1. Preguntas de Investigación**

¿Qué es lo que entienden representantes del Estado y sociales de la comuna de Talcahuano, por inseguridad ciudadana?

¿Cuáles son los factores externos que incidan en la percepción de inseguridad ciudadana en la comuna de Talcahuano?

¿Cuáles son los factores internos de la comuna de Talcahuano que indiquen en la percepción de inseguridad ciudadana?

### **II.2. Supuestos de Investigación**

Existen diferencias entre representantes del Estado y sociales, en cuanto a conocimiento, causas, consecuencias, políticas públicas y resultados, respecto a la inseguridad ciudadana en la comuna de Talcahuano.

La influencia de los medios de comunicación masiva y nuevas tecnologías, en notas periodísticas policiales y de violencia, genera un incremento en la percepción de inseguridad ciudadana en la comuna de Talcahuano.

Desconfianza en el sistema de administración de justicia, en el sentido de la permisividad del sistema de persecución penal de Chile. Ocasionando a su vez, aumento la “cifra negra”, que son los delitos que no son denunciados por las víctimas.

El aumento de los factores de riesgos situacionales, sociales y económicos, generan la percepción de un aumento de la inseguridad ciudadana.

## **II.3. Objetivos Investigación**

### **Objetivo General**

Describir los factores que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana en la comuna de Talcahuano.

### **Objetivos Específicos:**

1. Describir el significado que otorgan los representantes del Estado y sociales de la comuna de Talcahuano sobre inseguridad ciudadana.
2. Describir los elementos externos que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana en la comuna de Talcahuano.
3. Describir elementos internos de la comuna de Talcahuano, que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana.

## **II.4. Justificación de la investigación**

El temor, el vivir con inseguridad, con angustia constante de ser víctima de un delito o hecho de violencia, tanto directamente como indirectamente impacta de manera negativa en la calidad de vida de la población, dato que se ve reflejado en la sexta versión del estudio “Termómetro de la salud mental en Chile ACHS-UC: sexta ronda”, publicado en diciembre de 2022, donde se consultaron a 2.365 personas, mayores de edad, durante el mes de noviembre del mismo año, sobre los principales trastornos y factores que afectan las salud mental, arrojando que el 15,7%, presenta algún trastorno en salud mental, excluyendo depresión; y consultados por las principales causas que provocan estrés en las personas, dando como resultado que el 67% de los

encuestados, respondió como principal causa, el ser víctima de la delincuencia, y en segundo lugar, con un 54,4%, estaría causado por factores económicos.

Considerando que la presente investigación, tiene como contexto espacial la comuna de Talcahuano, la Municipalidad de dicha comuna, a través de la Dirección de Seguridad Pública, desarrolla e implementa políticas públicas atinentes a la prevención multimodal de los delitos, con un presupuesto, de recursos propios como en convenios con otros organismos del Estado, de \$1.337 millones de pesos aproximadamente, según los datos proporcionados por la cuenta pública de la Municipalidad de Talcahuano del año 2022. Considerando el gasto público implicado, la utilidad práctica del presente estudio de investigación, será de entregar factores específicos comunales, que generan aumento en la percepción de inseguridad comunal, ya que estos, no ocurren como un factor aislado, ya que se encuentran inmersos en un contexto específico de características sociales, económicos, situacionales, policiales y culturales. Por tanto, la multicausalidad del fenómeno de inseguridad, mientras más factores en un contexto específico se puedan describir, mayor será la complejidad y más propicio el diseño de estrategias de mitigación del problema, por parte de autoridades locales, regionales y nacionales.

En relación al aporte teórico, se pretende complementar la información existente en otras investigaciones similares, respecto a la visión multifactorial del aumento de la percepción de la inseguridad, y desmitificando a los antiguos preceptos, donde se establecía que el aumento al temor e inseguridad era dado correlativamente con un aumento en la actividad delictiva y victimización, como única causa. A lo anterior,

entregar un aporte teórico en un contexto específico, que es la comuna de Talcahuano y sus particularidades.

Por último, el aporte metodológico que se pretende entregar en la presente investigación, es basado desde la fenomenología, con proceso de codificación abierta de las respuestas de la muestra, desde la visión subjetiva los participantes representantes sociales como del Estado, en su marco de referencia interno y propio del contexto en el que se desenvuelven, reflejando fielmente la realidad en torno de la comuna y la visión de los factores que inciden en la inseguridad ciudadana, analizando los contenidos y permitiendo una descripción de la realidad comunal, para permitir finalmente, el desarrollo de políticas públicas basadas en un enfoque de reducir la inseguridad ciudadana.

De lo anterior, la presente investigación se justifica, porque busca entregar información precisa, de gran utilidad para la elaboración del **Diagnóstico comunal de seguridad pública**, que cuenta con información cuantitativa y cualitativa, desde la objetividad de datos duros entregados por diferentes instituciones y direcciones de dicho municipio, por lo que su utilidad contempla diferentes líneas de intervención. Sin embargo, desde la subjetividad, referente al sentimiento de seguridad o inseguridad que puede tener la población, no existen datos ni información, es por lo mismo que se busca, mediante la entrevista semiestructurada, conocer la opinión, experiencia, experticia y vivencias de actores claves en la comuna de Talcahuano. Es relevante a la hora de generar las políticas públicas considerando esta información para su focalización y/o determinar la distribución de recursos a través de iniciativas en la comuna. De igual modo, el **Plan Comunal de Seguridad Pública**, instrumento de

planificación y guía del Consejo comunal de seguridad Pública organismo asesor del alcalde respecto a las diferentes problemáticas priorizadas por estos integrantes. Para trabajar en ello, se debe considerar un diagnóstico que muestre la realidad más cercana y exacta de la comuna, que nos dé insumo estadístico para la priorización de 3 delitos con mayor incidencia y un territorio en base a incivildades y percepción de inseguridad.

Desde el financiamiento interno o externo de **nuevos planes, proyectos y/o programas** postulados o de asignación directa municipal y/o fondos externos, es necesario mantener información actualizada tanto de lo objetivo como subjetivo que oriente a la realidad delictual y de percepción para la identificación de territorios a intervenir. Desde las tres tipologías centrales como; prevención comunitaria, social y situacional del delito, requiere de datos que nos den cuenta de la necesidad de los habitantes de la comuna, tipo de intervención y focalización. Si bien el resultado de esta investigación proporcionará datos no existentes actualmente en la comuna, además nos proporcionará las primeras directrices para la utilización de diferentes metodologías de trabajo en etapa de ejecución.

Es importante mencionar que, la municipalidad de Talcahuano trabaja en base al enfoque territorial, lo que divide a la comuna en cinco macro sectores, debido a las características territoriales de cada uno de ellos. Desde la **línea preventiva**, la Dirección de Seguridad Pública posee un **servicio de patrullaje preventivo** en donde su función principal corresponde a la planificación y ejecución de recorridos preventivos en los territorios de la comuna. Actualmente, dicho servicio planifica sus intervenciones territoriales en base a la Carta de situación de Carabineros de Chile, con información

estadística, en donde presenta la cantidad de delitos denunciados más detenciones ocurridas cada 28 días. Sin embargo, y para complementar se utiliza información que entrega la comunidad en base a cifra negra e información contada desde la experiencia de dirigentes, líderes comunitarios, y agentes comunitarios sensibilizados en la temática; mencionar además que las intervenciones de difusión y campañas preventivas se distribuyen en la comuna en base a la percepción de inseguridad, con la finalidad de entregar información que contribuya por ejemplo a mejorar la sensación de seguridad, recomendaciones de seguridad para la vivienda, espacio público, para realizar compras en el comercio establecido, entre otros.

Desde la mirada **transversal de la seguridad en la gestión municipal** de la comuna, se considera información vital a la hora de focalizar recursos e intervenciones, en donde ha sido la comunidad factor esencial a la hora de entregar las percepciones por ejemplo a la modificación espacial que incide en la sensación de inseguridad tales como; la falta de mantención del follaje de árboles en bien nacional de uso público (Dirección de Aseo y Ornato, DAO), alumbrado público apagado por defecto o vandalizado (Dirección de Construcciones, DIRCONS), información entregada a SECPLAN para la focalización de territorios en el marco de la recuperación de espacios públicos, percepción de inseguridad por sensación de abandono por microbasurales y/o falta de control de animales domésticos comunitarios y ruidos molestos (Dirección de Medio Ambiente).

## **CAPITULO III: MARCO TEORICO**

### **III.1. Seguridad Ciudadana como eje central de preocupación y contexto nacional**

Para hablar de inseguridad ciudadana se debe comprender como primer eje que se entiende por seguridad ciudadana, de acuerdo al Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2013), en adelante PNUD, afirma que:

Es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil y democrático, cuyo objetivo sería eliminar la violencia que ocurre dentro de la población, considerado como un bien público contemplando el resguardo eficaz de los derechos humanos inherentes a la persona, poniendo énfasis al derecho a la vida, la integridad personal, la tranquilidad dentro de su hogar y la libertad de movimiento (pp. 5-6).

En Chile el concepto de seguridad ciudadana, inicia a acuñarse con más frecuencia a partir de la década de los 90 en adelante, en donde comienzan a cambiar los paradigmas de abordaje del fenómeno de estudio del presente seminario, entendiendo que la inseguridad ciudadana se produce por múltiples factores sociales, económicos, policiales, ambientales entre otros. Como respuesta a lo anterior, es en el año 2004, que se formula primera política nacional de seguridad ciudadana, la cual se incluía 3 ámbitos de acción: prevención social, control, y rehabilitación; logrando establecer desafíos estratégicos en materia de integración, cohesión social, diseño urbano, gestión policial, mejoramiento de los servicios públicos y creación de sistema de información estadística en relación a la violencia delitos. Por otra parte, comienzan a fraguarse cambios legislativos e institucionales, como la promulgación de la Ley

N°20.502 del año 2011, que modifica el nombre del “Ministerio del Interior” por el de “Ministerio del Interior y Seguridad Pública”, además de la creación de la Subsecretaría de Prevención del Delito, y la Ley N°20.965 del año 2016, que crea los planes y consejos comunales de seguridad ciudadana, al que se suma la modificación de la Ley Orgánica de Constitucional de Municipalidades, en donde se expone que las Municipalidades tendrán un rol en el tratamiento de la seguridad ciudadana compartido con los otros órganos del estado, por tanto dentro del ámbito de sus territorios, podrán desarrollar, directamente o un otros órganos de la administración del estado, funciones relacionadas con el apoyo y fomento de las medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana. La comuna de Talcahuano en lo particular, fruto de las nuevas atribuciones y cambios en la legislación, respecto al quehacer municipal en materias relacionadas con la seguridad ciudadana, desde el enfoque preventivo, es que crea la Dirección de Seguridad Pública, el año 2018, que consta en Decreto Alcaldicio N°533, forjando una oferta programática consistente en trabajo comunitario, patrullajes de vehículos de seguridad pública, charlas e intervención en casos a través de convenios con otros organismos del Estado como lo es con Senda, Servicio Mejor Niñez (OPD) y Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (Centro de la Mujer).

### **III.2. Percepción de Inseguridad y temor al Delito**

Según la Real Academia Española (2022), define la inseguridad como la “falta de seguridad”. Este concepto es derivado del latín ‘securitas’, hace referencia a aquello que está exento de peligro, daño o riesgo, o que es cierto, firme e indubitable. Considerando la definición, la percepción de inseguridad sería una combinación de múltiples causas, que se presenta en dos dimensiones: una puramente objetiva y otra

subjetiva. La objetiva, radica en la existencia de factores reales o tangibles, como la criminalidad o la actividad delictiva, y de la eficacia de los sistemas de seguridad y la administración de justicia penal. En tanto, en la dimensión subjetiva, la percepción puede ser consciente o inconsciente, que hacen las personas sobre los riesgos y los juicios de valor sobre las actuaciones que realizan las instituciones vinculadas a la seguridad y la justicia (Tudela y Montero, 2016).

La preocupación por la delincuencia y la seguridad ciudadana, han pasado a transformarse, en la principal preocupación de los chilenos o área en que debería ser prioritaria para el Gobierno, según diferentes estudios de opinión, como CEP (2023), Cadem (2023) y Pulso Ciudadano (2023), incluso Ipsos, en su estudio mundial desarrollado en 29 países “Preocupaciones del Mundo” (2023), señala que Chile por quinto mes consecutivo, es el país que muestra mayor preocupación por el crimen y la violencia a nivel mundial (Parro, 2023).

La percepción de inseguridad genera en la población temor y angustia, el cual llevado al extremo llega a generar cambios en los hábitos y formas de vida hacia a una mayor restricción y privación de ciertas actividades, generando costos a largo plazo, e influyendo en la calidad de vida de las personas, que terminan optando por mantenerse más tiempo en sus hogares, restringirse de salir a la vía pública en ciertos horarios e invirtiendo en medidas de seguridad. Si consideramos el dato generado por ENUSC (2021) para la región del Biobío, en donde el 85% considera que aumentó la delincuencia en relación al último año, lo que se contrasta con el porcentaje de victimización, que es de tan solo un 3,4%, termina transformándose en un tema fundamental para buena parte la población, aun cuando, no han sido víctima de delito

alguno, ni tampoco un familiar o cercano; lo que termina ocurriendo en efecto, es de un imaginario colectivo complejo, que se construye socialmente y tiene la particularidad de existir antes que algún hecho constitutivo de delito o violencia ocurra. Sin embargo, este fenómeno ocurre de igual forma cuando sí ocurre un delito o hecho violento, y se explica básicamente por la socialización del mismo (Carrión, 2007).

### ***III.3. Factores internos en torno a la percepción de Inseguridad***

***Comunidades, Enfoque Comunitario y Red Social:*** Cada casa, barrio o población urbana, presentan rasgos heterogéneos, como indicadores totalmente de distintos entre unos y otros, donde la dimensión colectiva de la vida urbana cambia de un sector a otro. Las colectividades de un sector determinado, así como los representantes sociales juegan un rol fundamental en el presente factor, ya que son ellos quienes levantan necesidades, problemas cotidianos, incivildades y/o incidencias, ante los diferentes representantes del Estado, como a la vez el acercamiento de la población y la bajada de información bilateralmente. Según los autores Dammert y Lunecke (2004), dentro de las lecciones prometedoras en la prevención comunitaria, señala que la asociación entre organizaciones e individuos es primordial en las actividades locales y el éxito de los proyectos de prevención en seguridad dependen de gran medida de una participación activa de la comunidad local en las tres fases de la intervención comunitaria (diseño, implementación y retroalimentación). Lo anterior, genera relevancia al construir un mayor capital social, entendido como el contenido de relaciones y estructuras sociales en donde se distingue una actitud cooperadora, de reciprocidad y colaboración en las interacciones sociales de una sociedad como su red de valores, normas y confianza entre sus miembros.

El factor anterior, hace referencia directa a lo expuesto por Dammert y Lunecke (2004), quien recopila diversos estudios que hacen referencia al capital social y el crimen. Uno de los estudios de mayor importancia para la presente investigación, quienes refieren que el capital social y la criminalidad van de la mano cuando la criminalidad empapa el ambiente de un clima de constante temor, reemplazando la acción comunitaria de cooperación y participación ciudadana (Moser y Shrader, 1999, como se citó en Latorre, 2004).

Por otra parte, es imprescindible mencionar, lo señalado por Sancho (2010), quien define el control social como una fuerza que busca producir ciertos comportamientos, en vez de prohibirlos, en efecto, la falta de control social genera falta de sentido de territorialidad y de pertenencia, impactando de forma latente en la percepción de la comunidad, la carencia de soporte social, el escaso uso de los espacios comunitarios, falta de articulación como organización comunitaria, generando escasa participación de la ciudadanía, visto como factor de riesgo y predictor de una alza en la percepción de inseguridad ciudadana. En contraste, tener una alta cohesión social, si consideramos el término asignado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013) genera en la población una integración de todos los miembros generando un impacto positivo en la repercusión tanto de la actividad delictiva como en la sensación de carácter mayormente subjetiva como sentido de pertenencia, lealtad, solidaridad y confianza entre otros, generando alianzas de colaboración mutua que impacta directamente en cómo se percibe la inseguridad de un sector determinado.

- **La Victimización:** El factor que alude a la victimización es el sufrimiento de un delito establecido en el código penal, o delito que afecta directamente en la percepción de inseguridad, es decir, quien es víctima de un delito, aumenta de forma inmediata la sensación de miedo, temor o inseguridad (Garrofalo, 1978). Se han efectuados múltiples estudios de corte cuantitativo que reflejan mayoritariamente los resultados en relación al género, aun cuando la victimización es mayor en el sexo masculino que en el femenino, la percepción acentuada de inseguridad es mayor en el género femenino (Gutiérrez de Piñares, 2009).

La victimización por otra parte, puede ser de manera directa como indirecta, siendo la persona el afectado directamente del delito, o bien, siendo testigo de un delito o tomar conocimiento de una víctima de delito, lo anterior queda de manifiesto, en la investigación de Andrescu (como se citó en Téllez, 2015), en la comunidad europea, aunque Hungría contaba con una tasa superior de delitos que Rumanía, éste último país, presentaba mayores índices de percepción de inseguridad. También acá en Chile, se refleja el mismo fenómeno, según estudio del CEP y PNUD (1997), demostró que la percepción de inseguridad, no se correlaciona directamente con la tasa de victimización, arrojando una diferencia del 50% de quienes declaran sentir temor a ser víctima de un delito, y la victimización efectiva. Lo anterior, resulta importante señalar que el presente factor es uno de los más importantes y estudiado dentro de la percepción de inseguridad, ya que genera consecuencias que pueden ser de

carácter físico o psicológicos que repercutirán no solo a corto plazo en los victimarios. Según la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) del año 2019, refieren que los delitos de mayor connotación social, dentro de los cuales se encuentran los robos, en sus distintas tipificaciones penales, lesiones y homicidios, constituyen la mayor causa de ingresos y sanciones en tribunales de justicia y, por otro, concitan gran interés ciudadano, mediático y legislativo (Fundación Paz Ciudadana, 2017). Los DMCS son la tipificación más común de delitos en el país, caracterizados por la violencia y agresión de los delincuentes, entre ellos se encuentra el robo con violencia e intimidación, las lesiones y el robo en lugar habitado o del vehículo. Afectan al mismo tiempo la integridad y propiedad de las personas, añaden a la pérdida de bienes el riesgo de sufrir daños, especialmente cuando los delincuentes actúan en grupo (Cadena, 2018, p. 1173).

- **Factores basados en la vulnerabilidad social:** Los factores que engloba la teoría de la vulnerabilidad social, hacen referencia de las amenazas constantes que podrían recibir las personas por su lugar de ubicación social, como podrían ser los factores socioeconómicos involucrados, generando impacto el hecho de ser víctima de un delito o de acceder a prevención del delito o la recuperación del mismo (Pizarro, 2001).

### III. 4. Factores externos en torno a la percepción de Inseguridad

- **La Infraestructura y Urbanismo del Espacio Público:** Existen múltiples teorías que profundizan en relación a la criminología ambiental, las cuales pudiendo sintetizarlas se señala que el ambiente entre más inestable o con

mayor presencia de factores de riesgo impactara directamente en la actividad delictiva y por consecuencia en la percepción de inseguridad. En esta línea, se puede contextualizar lo señalado por Jacobs (1961), donde acuña el término “*ojos en las calles*” basado principalmente en la construcción de las ciudades, en su proceso de planificación urbanística, con enfoque de prevención en seguridad, espacios públicos concurridos a tal punto que termine dándose por añadidura el control social, mencionado en el punto anterior, y que sean los propios ciudadanos que puedan mantener los espacios públicos en permanente control, ya sea con vigilancia informal, natural y armonía en las fachadas. En la misma línea, Jasso (2015), menciona que el diseño urbano es primordial que brinde una perspectiva de seguridad, en donde cualquier persona se sienta protegida aun cuando ésta se encuentre con personas desconocidas; Por último, De Rementería (2012), hace mención a los factores situacionales como un gran aliado en relación a la seguridad ciudadana, concluyendo en el estudio que la prevención en si misma de factores situacionales, como iluminación, vigilancia y recuperación de espacios públicos, que afectan a las diferentes comunidades sería un factor importante la percepción de inseguridad toda vez que impactaría en la baja de la actividad delictiva. Por tanto, en ambos estudios se podría concluir que la infraestructura, dificulta lo propuesto en las teorías criminalísticas racionales en los tres factores en donde la que exista delitos debe haber un lugar atractivo, una persona decidida a delinquir y un objetivo mal presagiado, por lo tanto, al prevenir de manera situacional, favorece a la modificación de las condiciones físicas obstaculizando a la comisión de delitos o violencias.

En la misma línea, según lo señalado en el estudio de Clarke (1997, como cito en Morales, 2021), en términos criminológicos del presente factor, la prevención situacional, tomara la reducción de la actividad delictiva, aumentando de forma automática la desmotivación por el delincuente a cometer un delito, ya que aumenta la percepción del mismo a ser aprendido o detenido. Sin embargo, existen opiniones escépticas respecto al rol de los factores situacionales, para disminuir la percepción del delito, lo que queda de manifiesto en el estudio realizado por Echazarra (2014), quien explica que el temor al delito no solo se asocia el deterioro físico y de incivildades en el entorno, concluyendo que por sí mismo, no es suficiente para disminuir la percepción de inseguridad ciudadana, atribuyéndole una ponderación mayor, al rol de las redes sociales y comunitario.

En Chile, desde la creación de la Subsecretaría de Prevención del Delito en el año 2011, comienzan a nacer programas públicos adoptando medidas preventivas en materia de seguridad ciudadana, como el Fondo Nacional de Seguridad Pública, fondo concursable dirigido a Municipalidades y Organizaciones Sociales para financiar iniciativas enfocadas en la prevención del delito y priorizadas desde el propio territorio; nacen con éste fondo, las tipologías situacionales como la de: recuperación de espacios públicos, equipamiento público y comunitario, iluminación peatonal, sistema de alarmas comunitarias, protección de espacios residenciales e innovación en prevención situacional (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2021). En caso de la comuna de Talcahuano, el primer proyecto enfocado al diseño ambiental fue en el año 2015, con la ejecución del proyecto “Puerto de Luz” cuyo objetivo es la

instalación de luminarias en espacios públicos con baja luminosidad y con alto flujo de peatones, dando como resultado la recuperación del espacio público, disminución la victimización, y aumento de la percepción de seguridad para quienes circulan por calles, plazas y parques; tal fue éxito de la iniciativa, que motivó al diseño y ejecución de puerto de luz I – II – III – IV, considerando como lugar estratégicos de implementación, los informes situacionales de alta prevalencia actividad delictiva por la carta situación de Carabineros de Chile y los reportes de los representantes sociales.

Cuando nos referimos a incivilidad, debemos mencionar la teoría propuesta por Hunter (1978, como se citó en Buelvas, 2016), la cual se basa en que la desorganización social, se refiere a la percepción de inseguridad desde el prisma que no estaría dado por la vivencia de un crimen o por la presencia de criminales, toda vez que el orden social de una comunidad se quebraría por múltiples factores, principalmente por anomias sociales tales como consumo de drogas, prostitución, narcotráfico, ingesta de alcohol entre otros. Se considera de igual forma los deterioros al espacio público como la falta de alumbrado público, viviendas abandonadas, sitios eriazos y calles sucias entre otras, que fortalecen a la baja cohesión social. La existencia de estudios a nivel municipal, destaca el de Luneke et al. (2021) efectuados en la comuna de Maipú de la región Metropolitana donde se concluye que los delitos y las preocupaciones sociales está compuesto por subjetividades en relación a anomias sociales vecindarios; una dinámica que sólo produce más distancia y amenaza al imaginario tradicional de la vida vecinal. Este resultado coincide con lo que han evidenciado

los estudios en la región, según los cuales la segregación residencial y la fragmentación social en las urbes latinoamericanas están a la base del temor al delito, y esto constituye una amenaza real para la convivencia común y el ejercicio democrático en la ciudad.

- **Medios de Comunicación:** Los actuales estudios apuntan a los medios de comunicación como factor externo para el incremento de la percepción de inseguridad, siendo este no por sí mismo una variable de peso, pero si un factor reforzador incluso sustituir la exposición a la exposición del mundo real (Tavosnansk, 2014). En la actualidad los estudios afirman que los medios de comunicación dan privilegios a la agendas de los delitos puesto que, según Mohor (s/f, como se citó en Cisternas, 2022), hay una exacerbada cobertura de los medios de comunicación, en donde los hechos que ocurren, que son parte de la realidad tanto espacio en los noticieros, particularmente en la televisión, estamos en una hiper-comunicación, articulándose un entorno diferente y es como también la proliferación de las redes sociales y comunicación, lo anteriormente se aprecia que genera una distorsión en relación la delincuencia, dado que de la misma manera los resultados del estudio precisan que los delitos de mayor connotación social, son los de mayor violencia y que mayor cobertura entregan. En relación, la teoría de los medios de la cultivación, sostendría que consumo excesivo de televisión y de programas dedicados a la mostrar situaciones delictivas, genera el aumento de la percepción y temor a la delincuencia, como de igual manera sobreestimación de los comportamientos cautelosos. Teniendo en consideración que Chile a pesar de ser el tercer país

más seguro de Latinoamérica (Tudela, 2013), exhibe una de las percepciones de inseguridad más altas, una explicación para la disonancia objetiva con la subjetiva podría ser lo mencionado con anterioridad, siendo los medios de comunicación como tal un canalizador para una percepción de inseguridad constante y quizás sobrevalorada, sublimando la inseguridad en situ de las personas, al agenda de los medios de comunión la temática de la delincuencia les permite entregar la información en tiempo real e inmediato, aportando datos con características grandiosas sin complejizar en la entrega de la información (Valenzuela y Browne, 2014).

- **Factor de desconfianza en las instituciones del Estado:** Cuando se habla de sociedad si tenemos en mente una sociedad netamente democrática no podría dejar de existir las instituciones del Estado como un elemento esencial para la vida. La relación entre los habitantes y los organismos del estado dependen una de la otra, en relación al establecimiento de la confianza, toda vez que si uno desconfía del otro no podrían subsistir. Un estudio efectuado por Dammert (2014), afirma que lo anteriormente expuesto en el presente en relación a la multiplicidad de los factores que actúan como gatillantes en la percepción de inseguridad, sin embargo, enfatiza que la desconfianza en las instituciones estatales y sus representantes se ha instaurado en la población poniendo las dificultades en el sistema penal y de seguridad. Lo anterior refiere Dammert (2013), en otro estudio que es dado por factores como la falta de efectividad que puede ser percibida como objetiva, por la percepción de constante impunidad

siendo utilizado el termino de “puerta giratoria”, como la corrupción percibida dentro de las diferentes instituciones.

En una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (2011), señala que la ciudadanía percibe que la aplicación de las leyes como castigos no son las adecuadas lo que se ve reflejado en la elaboración informe realizado por la organización para cooperación y desarrollo económico que fue publicado el año 2004, en donde establece que la confianza de los chilenos al sistema judicial es muy baja siendo solo 19% de los encuestados quienes habrían señalado confiar, si lo comparamos con la percepción mundial Chile ocupara el penúltimo lugar del estudio, siendo superado solo por Ucrania. El dato entregado por Índice de Paz Ciudadana (2017), la encuesta arrojó un 2,7 a los jueces en percepción de los sistemas de justicia. El ministerio público tampoco se habría visto excepto de críticas positivas por parte de la ciudadanía, lo que se puede ver reflejado dado que se mantiene un gran porcentaje de denuncias anónimas, como la baja en tasas de denuncias llegando al tope el año 2011 y 2016, a ello se le suman las críticas a la investigación como tal que realizan los fiscales en conjunto con policías para ser presentados para tribunales de justicia, correspondería esta función a carabineros de Chile y policía de investigaciones, llegando a las causas a la absolución y por ende la percepción de impunidad ante los delitos (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2017).

En relación a lo anterior se puede apreciar en el estudio efectuado en Chile en relación a la confianza en instituciones políticas, en donde se concluye que las

personas atribuyen cierto nivel de confianza a una institución principalmente, a partir de considerar cuan capaz y cuan benevolente es dicha institución. Se considera que la probabilidad de que las instituciones cumplan con las expectativas de los sujetos, siendo la valoración de la persona, de forma subjetiva al cumplimiento de las metas. Por tanto, en dicho estudio determina que el patrón de interacción que a mayor benevolencia indica que los mayores niveles de confianza se observan cuando se combina alta capacidad y alta benevolencia. Teniendo en cuenta que la capacidad resultó un componente más central y fuerte de los juicios de confianza que la benevolencia, la interacción puede interpretarse como una moderación, por parte de la benevolencia, del efecto de la capacidad sobre los juicios de confianza. Cuando la capacidad percibida de una institución es baja, la benevolencia no juega un papel crucial; pero cuando la capacidad es alta, los niveles de benevolencia percibida de la institución influyen fuertemente sobre el juicio de confianza. Según este argumento, la consideración de la capacidad de una institución es más fundamental, como sugieren investigaciones previas, pero no la única. Cuando una institución es considerada altamente capaz y, al mismo tiempo, como altamente benevolente, es cuando se deposita más confianza en dicha institución sustantivamente. En otras palabras, una institución política será percibida como altamente confiable si es que se combina congruentemente una percepción de alta capacidad y de alta benevolencia. Así, para favorecer la confianza en una institución política no bastaría con fortalecer la efectividad de la misma, sino que complementariamente habría que promover una orientación de

los intereses institucionales hacia bien común y generar las condiciones de acceso a la información y de transparencia institucional que permitan reconocer este interés. Los resultados de este estudio tienen implicancias prácticas para el manejo de la comunicación pública acerca de las instituciones políticas. Por un lado, es evidente que las estrategias que busquen mejorar la confianza depositada a una institución política deben comenzar por identificar si la falta de confianza se relaciona principalmente con percepciones negativas sobre la benevolencia o de la capacidad de la misma, para poder focalizar adecuadamente las intervenciones. Por otro, el estudio sugiere que las instituciones políticas deben cuidar comunicacionalmente su imagen pública en relación con su capacidad y su benevolencia. Dado que los medios de comunicación tienden a disminuir la confianza en las instituciones políticas en la medida en que se focalizan en los aspectos negativos de las mismas, es importante que las instituciones que tengan alta capacidad y benevolencia logren transmitir esto a los ciudadanos. Esto tiene relevancia política, puesto que la confianza en las instituciones es una condición fundamental de las democracias (Segovia et al., 2008).

### **III.5. Teorías explicativas en torno a la percepción de inseguridad**

La teoría de disonancia cognitiva, si bien no es diseñada de exclusividad para hablar de criminología como de percepción de inseguridad, se puede aplicar de manera asertiva para poder dar fundamento teórico en relación al fenómeno de inseguridad, considerando los factores anteriormente referidos en torno a los medios de comunicación, desconfianza en la institucionalidad, factores propios que afectarían a

los representantes sociales (Carreón y Garcia, 2014). La disonancia cognitiva por tanto es la confrontación de la información relativa a los datos empíricos, ósea lo entregado por las tazas de victimización, como la explicación en misma de la Teoría de victimización, y como estos datos pueden impactar en la distorsión de la realidad y generar un efecto de procesamiento de información equivocada en una persona o grupo (Ovejero, 1993).

La Teoría de las Representaciones Sociales (RS), hace referencia, según Serge Moscovici (1961) fue el creador del concepto RS, quien expone las particularidades de esta teoría y nuevo objeto de estudio. Quien abarca las representaciones desde la noción de Emile Durkheim de representaciones colectivas, pudiesen condensar y ser plasmadas en la sociedad. Las RS son un conjunto de ideas, saberes y conocimientos para que cada persona comprenda, interprete y actúe en su realidad inmediata. Estos conocimientos forman parte del conocimiento de sentido común; las RS se tejen con el pensamiento que la gente organiza, estructura y legitima en su vida cotidiana. El conocimiento es, ante todo, un conocimiento práctico que permite explicar una situación, un acontecimiento, un objeto o una idea y, además, permite a las personas actuar ante un problema. En un estudio entorno a percepción de inseguridad que abarca en jóvenes venezolanos en reacción a la representación colectivas arrojan como resultado pueden ser agrupados significativamente dentro de un todo colectivo dando por parto, una estructuración y sentido a la percepción de inseguridad en un grupo específico y contexto (Arnosó et al., 2018).

## CAPITULO IV: CRITERIOS METODOLOGICOS

**Finalidad:** La finalidad del presente seminario será describir la percepción de inseguridad de la comuna de Talcahuano, a través de sus representaciones sociales como del estado, permitiendo profundizar el fenómeno desde un contexto único, describiendo su particularidad como de los factores internos y externos que perciben, por tanto el carácter metodológico será de una **investigación cualitativa**, utilizando como método de aproximación a la realidad se utilizará la **fenomenología** dado el objetivo y las variables del presente. Para ello la finalidad en sí misma será **básica**, ya que estará orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos en un campo específico comunal sin la aplicación práctica como objetiva, por tanto, en el presente es imprescindible que el grado de **control del investigador sea no experimental**, sin manipulación de las variables.

El **alcance temporal es transversal** dado que el presente fue realizado en un momento específico en contexto temporal único en tiempo. **La profundidad del presente será descriptiva**, ya que se caracteriza con una muestra específica de un lugar específico analizando las representaciones. La **amplitud del presente es micro social** dado que se considera a representantes de la comuna de Talcahuano.

**El uso de las fuentes serán mixtos**, dado que se utiliza fuentes primarias en relación a los datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento como de su posterior análisis, considerando fuentes secundarias como punto de partida en la búsqueda de información de referencia de otros estudios.

#### **IV.1. Selección y perfil de la muestra**

La muestra total será de 6 representantes, entre un rango de edad de 35 – 85 años.

La muestra estará compuesta por 3 representantes sociales los cuales serán los siguientes:

- 1) Presidente de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Talcahuano.
- 2) Presidente de Unión Comunal de Adultos Mayores de Talcahuano.
- 3) Presidente de Agrupación de Comercio Establecido de Talcahuano.

La muestra de los representantes Estado serán los siguientes:

- 1) Represente de la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Talcahuano.
- 2) Representante de Carabineros de Chile, perteneciente a la Segunda Comisaría de Talcahuano, en cargo de Comisario o Sub Comisario.
- 3) Representante de la Policía de Investigaciones de Chile, perteneciente Brigada de Investigación Criminal de la comuna de Talcahuano, en cargo de Jefe o Sub Jefe.

Tipo de muestra: El muestreo será no probabilístico, basado en lo que representa las muestras como la información que ellos pueden entregar, por tanto, será por conveniencia, fundamentalmente en relación a la accesibilidad y proximidad de quien investiga.

**Tabla 1**

***Crterios de Inclusión - Exclusión***

Criterios Inclusión	Criterios de Exclusión
Profesional con cargo de Comisario o Sub Comisario, como representante de Carabineros de Chile que se encuentre ejerciendo funciones en la comuna de Talcahuano de forma regular.	Personas mayores de 18 años
Profesional ejerciendo labores en la brigada de investigación criminal de la comuna de Talcahuano.	Personas condenadas por delitos
Profesional de la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Talcahuano que se encuentre ejerciendo labores de forma regular.	Personas que tengan residencia o trabajen fuera de la territorialidad (Talcahuano) escogida.
Dirigente de Organización Social o Agrupación de grupos de comerciantes establecidos.	Personas que hayan sido víctimas de algún delito de connotación publica en los últimos 6 meses.

**IV.2. Instrumento**

La técnica de recolección de datos de la presente investigación, se realizará por medio de técnicas conversacionales, específicamente por entrevistas semiestructurada, la

elección de la misma permitirá acceso a la experiencia de los representantes desde su propia visión de la realidad y/o contexto en la que se encuentran, permitiendo un análisis más profundo a favor del presente estudio. La realización de dichas entrevistas estará basada en las variables en el concepto de percepción de inseguridad, factores internos y externos. Se llevarán a cabo bajo modalidad presencial en la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Talcahuano. A partir de una entrevista de confección del investigador adaptada desde el marco teórico.

### **IV.3. Plan de análisis de datos**

Para comenzar, se hará entrega de consentimiento informado por escrito a los participantes de la investigación con el objetivo de informar objetivos del presente y resguardos éticos correspondientes; posteriormente a ello se realizarán las entrevistas semiestructuradas a la muestra. Dado el método seleccionado para el presente como su alcance descriptivo, se ejecutará la transcripción de los datos, en relación al discurso y relato de las respuestas de los representantes.

A continuación, se captarán los contenidos desde la interpretación apropiada y acomodada sobre la percepción de los representantes, considerando siempre la amplitud del conocimiento como la diversidad del fenómeno, para este momento de recolección de los datos es fundamental la revisión de todos aquellos datos que se disponga, con objetivo de obtener un panorama general.

Al tener el panorama general se prosigue a organizar los datos e información recopilada en las entrevistas de los representantes, para tomar la elección de la unidad de análisis o significados y el material bibliográfico, a lo que nos llevaría

finalmente a la realización de codificación abierta de las unidades, en un primer lugar se debe realizar una descripción de categorías emergentes, es decir conceptualizar, definir, significar y/o ejemplificar. Por último, al contar con lo anterior se procede a las conclusiones del presente como su discusión.

#### **IV.4. Criterios de calidad**

- **Dependencia:** Según lo señalado por Rojas y Osorio (2017), se considera la dependencia al criterio de poder generar resultados similares a otras investigación, analizando las temáticas relacionadas entre ellas, es decir que en la presente investigación, se analizarán y recolectarán datos de diferentes fuentes tanto empíricos como teóricos, que permitan la relación de los datos en torno a la inseguridad ciudadana, para generar el presente criterio se realizará una sistematización de la recolección de datos exacta de los entrevistando utilizando grabadora, que permita al entrevistador traspasar los datos de forma y contenidos inequívocos. Al efectuar el análisis de los datos se tendrá en cuenta el descubrimiento de los datos dejando en todo momento la interferencia de quien investiga y siguiendo el plan de análisis de datos.
- **Transferibilidad:** En relación a la transferibilidad hace referencia al ajuste de los resultados en la comuna de Talcahuano, pudiendo describirla en sí misma como en sus habitantes.
- **Credibilidad – Correspondencia:** La capacidad que se tendrá para la recolección de datos desde la experiencia completa de la muestra del presente estudio, poniendo énfasis en aquellas que se acerquen al objetivo del presente. En relación al presente, contará con un posterior al análisis de datos como la

interpretación de los mismo, las categorías que emergieron, se mostrarán a la muestra que participó, toda vez, que ellos puedan reconocer y sentirse identificados con su propia percepción, permitiendo la credibilidad, al aplicar entrevistas semi – estructuradas, que éstas sean capaces de podar dar respuesta a la problema de investigación en los diferentes representantes quienes no habrían participado de manera directa.

- **Confirmación:** Se llevará un registro de las transcripciones de las entrevistas semi – estructuradas, presentando la evidencia que permita dar la confirmación del criterio.
- **Auditabilidad:** El presente criterio se logra desde la perspectiva de la aproximación de quien investiga estará en el propio contexto, toda vez que en el presente quien desarrolla la investigación se encuentra ejerciendo funciones laborales dentro del contexto estudiado, pudiendo abarcar los distintos puntos vistas desde la inmersión de la realidad, generando de igual forma la triangulación constante de los datos, sin dejar de lado el punto inicial de la presente investigación, manteniendo una bitácora detallada de los registros, decisiones que permiten la ejecución de los resultados, permitiendo llegar a las conclusiones esperadas. (Guba y Lincoln, 1985, Huberman y Miles 2000).

## **CAPITULO V: RESULTADOS DE INVESTIGACION**

A continuación, se presentarán los resultados generados a partir del análisis de las entrevistas semi estructuradas realizadas a los representantes del Estado y sociales de la comuna de Talcahuano. A partir de lo anterior se realizó un análisis de contenido según Izcara (2014), es un proceso, en el cual la información recolectada es

categorizada a través de tres etapas: en primer lugar, realizar una síntesis de los datos de manera concreta; en segundo lugar, llevar a cabo la categorización realizando agrupaciones a través de subcategorías que permitan hacer una relación con los datos para interpretarlos; y por último, exposición de los hallazgos del estudio.

**Tabla 2**

**V.1. MALLA CATEGORIAL**

1. Significado que le entregan los representantes del Estado y sociales sobre la inseguridad ciudadana.
  - 1.1. Delitos.
    - 1.1.1. Robos.
    - 1.1.2. Narcotráfico.
    - 1.1.3. Acceso a armas de fuego y blanca.
  - 1.2. Aumento del delito.
2. Elementos internos que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana.
  - 2.1. Victimización.
  - 2.2. Injusticia social.
3. Elementos externos que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana
  - 3.1. Elementos situacionales.
  - 3.2. Ausencia de cultura comunitaria.
  - 3.3. Falta de prevención de seguridad pública.
  - 3.4. Falta de funcionarios policiales.
  - 3.5. Telecomunicaciones.
    - 3.5.1. Internet.
    - 3.5.2. Televisión.

## 1. Significado que le entregan los representantes del Estado y sociales sobre la inseguridad ciudadana.

Esta categoría hace alusión a la apreciación o significado que le entregan los representantes del Estado y sociales de la comuna de Talcahuano sobre la inseguridad ciudadana, desprendiéndose aspectos centrales en relación a ella. A continuación, se detallan por subcategorías y dimensiones.

### 1.1. Delitos

En la siguiente subcategoría, se da conocer su apreciación sobre inseguridad ciudadana a los delitos que se generan en la comuna de Talcahuano, es decir aquella conducta humana que se opone a lo que la ley manda o prohíbe bajo la amenaza de una pena (Machicado, 2010).

#### 1.1.1. Robo

En la presente dimensión, se ve reflejado como los representantes dan a conocer que perciben como inseguridad ciudadana al robo ( y los distintas tipificaciones que entrega el Código Penal de Chile) y lo que generaría en las víctimas, el cual según la Real Academia Española (2022) el robo se define aquel que se realiza contra el patrimonio consistiendo en apoderarse de cosas, muebles ajenas con ánimo de lucro utilizando fuerza en las cosas, violencia, o intimidación en las personas.

*“[...] ola de delito, portonazos, turbazos, sicariato, venta y consumo de drogas sin control y todo aquel delito que atenta contra los principales bienes jurídicos protegido por el estado como los son la vida y el patrimonio [...]”*

*“Genera una mayor percepción de inseguridad en los habitantes de Talcahuano, el aumento de delitos violentos contra las personas, la frialdad con la que actúan los autores al momento de cometerlos [...]”.*

*“[...] en cuanto a los delitos, los que mayor impacto provocan en la sociedad, son aquellos que afectan directamente a las personas, como el robo con violencia e intimidación, toda vez que existe un contacto directo entre víctima y victimario [...]”.*

*“ [...] hay muchos extranjeros que vienen a trabajar a Chile, pero hay otros que se han dedicado a robar, y el robo de los extranjeros tiene características distintas al del chileno, un ejemplo es que son más violentos [...]”.*

*“ [...] el robo en lugar no habitado, sobre todo en la noche, que nos da impotencia, porque estamos desamparados, incluso nosotros como gremio (...) También el robo de los “mecheros”, que están rondando constantemente en el centro de Talcahuano [...]”*

*“[...] productos de personas que andan robando a personas más indefensas, cometiendo asaltos, robando celulares, etc”.*

En base a lo expuesto anteriormente se logra apreciar que los participantes concuerdan como principal significado sobre la inseguridad ciudadana al delito de robo en la comuna de Talcahuano. Señalando el robo con violencia el de mayor impacto en la sociedad y sus habitantes, el cual se generaría dentro de distintos contextos, tales como el robo con violencia, robo con intimidación, portonazos (el robo de autos) y robo en lugar no habitado.

#### 1.1.2. Narcotráfico

En la siguiente dimensión las participantes dan a conocer que el narcotráfico es parte del significado que le entregan a la inseguridad

ciudadana, siendo esta la importación y venta ilícita de drogas en los alrededores de la comuna de Talcahuano.

*“La criminalidad organizada que se expresa en fenómenos como narcotráfico, tráfico o uso de armas, homicidios violentos o por encargo ocurran o no en el territorio, son las grandes preocupaciones de la agenda estatal y de la prensa”.*

*“ [...] victimización ha aumentado en Talcahuano, en la región Biobío y en todo Chile, porque hay un problema mayor, que se llama narcotráfico, y no se está combatiendo bien”.*

*“[...] el consumo de drogas (...) siendo Talcahuano , una comuna de interés para ellos, ya que al tener una muy buena actividad económica, puerto, empresas, pymes, comercio, etc, se ha transformado en un aliciente interesante para los delincuentes”.*

Lo anterior, los representantes hacen referencia desde su apreciación que dentro el delito del narcotráfico como parte de la inseguridad ciudadana dado el flujo y actividad económica existente actualmente en la comuna que surge a partir de este delito, generando en las personas preocupación y victimización.

#### 1.1.3. Acceso de armas de fuego y blanca

En esta subcategoría se evidencia que el acceso y/o uso de armas de fuego y blanca son percibidas como inseguridad ciudadana.

*“[...] los delitos van mutando en forma geográfica y se han insertado nuevas formas de comisión de ellos, los delitos han variado en su comisión, existiendo una amplia gama de formas de preparación y materialización, este casi incontrolable acceso a las armas de fuego, el ingreso de grandes cantidades de droga, la falta de trabajo y oportunidades de capacitación laboral”.*

*“Ocurren delitos, hay homicidios, hay crimen organizado, hay uso más violento de armas de fuego. Todo lo anterior si bien es cuantificado y materia de políticas criminales inteligentes, generan sensación de inseguridad y temor en la población, independiente de que ese temor sea equivalente*

*a lo que ocurre o sea mayor en algunos casos a lo que técnicamente ocurre”.*

En lo anterior, se logra apreciar según los participantes que las armas de fuego, ya sean de fuego o blanca son delitos que generan sensación inseguridad y temor en la población de la comuna de Talcahuano.

## 1.2. Aumento del delito

En la siguiente subcategoría se logra apreciar que según los representantes del Estado y sociales consideran que la inseguridad ciudadana se ha visto en un aumento de los delitos.

*“ [...] toda vez que el nivel de exigencia aumenta, al generarse la necesidad de contar con la cifra más cercana al 100% del funcionamiento de los recursos logísticos (...) con la finalidad de mejorar la oferta policial y evitar que esta sensación de inseguridad continúe en aumento”.*

*“[...] han aumentado los robos, lógicamente por la pandemia las personas estaban más restringidas y dejábamos los locales más abandonados y los delincuentes se aprovechaban, también las policías y los inspectores estaban encargadas de otras funciones, no en el centro, estábamos abandonados”.*

*“[...] así como los delitos van mutando en forma geográfica y se han insertado nuevas formas de comisión de ellos, los delitos han variado en su comisión, existiendo una amplia gama de formas de preparación y materialización”.*

Lo anterior refleja cómo la seguridad ciudadana en los representantes es percibida a partir del aumento de los delitos, como la delincuencia.

## 2. Elementos internos que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana.

### 2.1. Victimización

Esta subcategoría categoría hace alusión a la victimización como factor incide en la percepción de inseguridad ciudadana, es decir quien es víctima de un delito, aumenta de forma inmediata la sensación de miedo, temor o inseguridad (Garrofalo, 1978).

*“Temor de ser víctimas de la delincuencia, descontento de la forma en que las autoridades pertinentes enfrentan la delincuencia, es ese sentimiento de abandono que muchas veces la sociedad que desarrolla sus actividades”.*

*“Descontento, falta de confianza en el sistema, temor de seguir siendo víctimas de los delincuentes, lo que provoca ese sentimiento de inseguridad que solamente puede ser mitigado ofreciéndoles resultados objetivos y concretos, tanto en las diferentes investigaciones criminales”.*

*“La principal consecuencia que surge en las víctimas de DMCS., es el temor de ser víctima nuevamente de un hecho de este tipo, sintiéndose totalmente vulnerables”.*

*“No, por temor, las denuncias no se están haciendo por temor a las represalias que puede tener el vecino [...]”.*

Lo anterior muestra cómo los representantes reflejan que a partir de la victimización surgen sentimientos de temor, descontento, abandono y falta de confianza en el sistema proteccional.

*“Efectivamente la victimización ha aumentado y esto va aparejado con el aumento de los delitos y la publicidad de estos, teniendo en cuenta que hechos violentos son televisados y analizados en espacios de conversación”.*

Finalmente, en la cita anterior hace alusión al aumento de la victimización, debido al aumento de delitos, el cual sería un elemento interno que incide en la percepción de inseguridad ciudadana.

## 2.2. Injusticia social

En la siguiente subcategoría, señala que como factor que incide en en la percepción de inseguridad ciudadana es la injusticia social que existiría dentro del Poder Judicial de la comuna de Talcahuano, a lo que cual hacer referencia aquellas leyes que no serían percibidas como beneficiarias y perjudica a un otro.

*“[...] cuando detienen a los jóvenes que andan cometiendo estos delitos, salen libres con mucha facilidad”.*

*“ Para qué le voy a explicar cuando se hace la denuncia, al final te hacen ir mil veces al juzgado, y el delincuente está 2 días en la cárcel y sale en libertad, y te va amenazar e intimidar nuevamente porque se hizo la denuncia”.*

*“El Estado, se coloca a favor del delincuente, por los famosos derechos humanos, que deben ser para ambos, y no sólo para los delincuentes. El saber que no podemos recurrir a la autoridad, para que nos defienda”.*

*“Eso pasa y por eso el sistema no funciona. No dan ganas de llamar a Carabineros, por todo lo que le he explicado, tenemos que sabernos el nombre, rut y domicilio del delincuente, exponernos al entregar información, dar nombres y lo peor de todo, es que no pasa nada”.*

Lo anterior logra reflejar la injusticia social por parte del Estado hacia los residentes de la comuna de Talcahuano, haciendo alusión a las leyes, la cuales no logran abordar la delincuencia, presentando deficiencia en lo que respecta la privación de libertad de los delincuentes.

*“No existe confianza en Carabineros y tampoco en la justicia”.*

*“ No, el primer taco está en Carabineros y después en la justicia (...) al delincuente el Estado le coloca un abogado, pero si la víctima quiere prosperar para tener mejores resultados penales, debe contratar un abogado con recursos propios, existen muchas garantías para los delincuentes”.*

*“[...] uno hace denuncia, se expone a los ladrones y la justicia no le hace nada, trabajos comunitarios, un par de días presos y salen. Entonces, uno como ciudadano, se molesta, se enerva y causa un daño psicológico tremendo, y es por eso que no se hacen las denuncias, es pérdida de tiempo”.*

Las anteriores citas reflejan la desigualdad que presentan las víctimas ante la justicia del Estado Chileno, al momento de realizar una denuncia.

### **3. Elementos externos que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana.**

Esta categoría hace alusión aquellos elementos externos que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana.

#### **3.1. Elementos situacionales**

En esta subcategoría se desprende como un elemento externo a los elementos situacionales que se generan en espacios abiertos de la comuna de Talcahuano, la cual incide en la percepción de inseguridad ciudadana.

*“[...] los vehículos abandonados y mal estacionados, que se encuentra presente en muchas partes de Talcahuano, también generan que jóvenes consumen drogas y eso aumenta el temor de las personas”.*

*“[...] vegetación no mantenida, obstrucción visual por elementos físicos, entre otros”.*

*“[...] un buen mantenimiento de poda de los árboles, es otro elemento que ayuda a la visibilidad, para que las personas puedan caminar más tranquilas en la vía pública”.*

Lo anterior muestra cómo los representantes concuerdan como la vegetación comunal y vehículos móviles en zonas concurridas, serían aquellos elementos externos que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana, dado que permitiría a los ciudadanos a consumir drogas o bien le generan desprotección al rondar por lugares carentes de espacios abiertos.

***“Control visual del entorno, producto de una iluminación deficiente [...]”.***

*“La iluminación pública, es un factor determinante, a modo de ejemplo”.*

Lo anterior refleja cómo los representantes señalan como elementos externos a la iluminación pública como factor externo que incide en la percepción de inseguridad ciudadana debido a su deficiente funcionamiento en las calles de la comuna de Talcahuano.

*“ [...] los índices de violencia o de conflictividad en aquellos sectores donde el estado debe llegar siguen siendo en Talcahuano un desafío, allí donde la violencia es la forma de “convivencia”. (tomas de terreno y venta de sitios, micro y narcotráfico, cooptación del territorio)”.*

*“en Talcahuano tiene que ver por la falta de recursos económicos, mucha gente sale a delinquir o en algunos sectores hay muchos delincuentes, y que radica en las tomas de terrenos, que son focos de inseguridad para los distintos sectores...”*

*“...y con respecto a los cerros, en centinela hay un foco tremendo de drogadicción, las tomas que hay alrededor de centinela, de alrededor de “Los Morritos”, del “Mirador del Pacífico”, “Brisas del Mar” ahí hay un toma muy grande, por tanto esas cosas hay que tratar de mejor, es difícil, pero no imposible.”*

Como último elemento situacional se presentan las tomas de terreno, en donde según los participantes se generan delincuencia, drogadicción y violencia en la

comuna de Talcahuano, siendo estos elementos externos que inciden en la inseguridad ciudadana.

### 3.2. Ausencia de cultura comunitaria.

La siguiente subcategoría presenta como factor que incide en la inseguridad ciudadana es la ausencia de cultura comunitaria en la comuna de Talcahuano, es decir creencias y/o costumbres que son compartidas por una comunidad.

*“Soporte social, ante la falta de espacios de uso comunitario, falta de organización comunitaria, conflictos sociales entre vecinos y falta de compromiso en la participación ciudadana”.*

*“[...] falta más capacitación a nuestros vecinos, que podamos trabajar unidos, que podamos hacer distintas cosas para mejorar la sensación de inseguridad”.*

*“[...] falta de consolidación de espacios públicos y privados y carencia en el sentido de pertenencia o territorialidad por parte de vecinos”.*

Lo anterior refleja la falta de soporte, el uso de espacios comunitarios, organización comunitaria y carencia de pertenencia al territorio como factores que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana.

### 3.3. Falta de funcionarios de seguridad pública

Esta subcategoría hace alusión referente aquellos elementos que inciden sobre la inseguridad ciudadana, señalando la escasez de funcionarios dentro de la seguridad pública en la comuna de Talcahuano.

*“[...] la falta de presencia policial, la falta de aplicación de las normas vigentes al momento de aplicarla, la mutación de delitos violentos, la falta de interés y respeto por la vida (...) la pandemia, el estallido social, las emergencias y catástrofes que han ocurrido”.*

*los últimos años, provocan mayores necesidades y ante la carencia de recursos para cubrirlas [...]*

*“La primera fuente de inseguridad que hay en la comuna, es la falta de Carabineros; la falta de un equipo mayor de funcionarios, que desde el Municipio pueda trabajar lo que es la seguridad pública y el trabajo que se debe realizar con los diversos sectores (...) nuestros vecinos se sienten atemorizados por la falta de Carabineros, del Municipio y de la PDI”.*

*“[...] ahora han llegado más inspectores a la comuna de Talcahuano, en el centro específicamente, pero hay que coordinar varios temas de horarios de ellos, porque trabajan hasta las 18 hrs, después se van y lamentablemente los locales comerciales y la comuna quedan desprotegidas, quedan en manos de estos delincuentes que están rondando en el centro de Talcahuano constantemente y todos sus alrededores”.*

*“ [...] la otra impotencia que le da a uno como ciudadano y locatario es no tener el resguardo suficiente de carabineros e inspectores municipales alrededor de todo el sector del centro de Talcahuano”.*

*“[...] que no hay presencia de autoridad en el centro de Talcahuano y sus alrededores, ese es el miedo que tiene la gente y la inseguridad mayor que tenemos todos”.*

*“[...] que toman preso a alguien y al rato está suelto, y vuelven a delinquir, y se burlan de nosotros [...]”.*

Respecto a lo anterior, se logra evidenciar que los representantes perciben como un elemento que repercute en la percepción de inseguridad ciudadana, sería la escasez de personal público, tales como los Inspectores Municipales, Carabineros de Chile y la Policía de investigaciones.

#### 3.4. Telecomunicación

La siguiente subcategoría refleja como elemento externo que incide en la percepción de inseguridad ciudadana a las telecomunicaciones, de las cuales dentro de funciones es brindar información a la comunidad.

### 3.4.1. Internet

Esta dimensión hace alusión al internet y las redes sociales como elemento externo que incide en la percepción de inseguridad ciudadana.

*“[...] la tecnología pasó de ser un apoyo de crecimiento para la sociedad, ha ser una herramienta utilizada con gran conocimiento en la comisión de diferentes delitos, a pesar de los esfuerzos que las instituciones efectúan, la tipificación de nuevos delitos cibernéticos (Estafas, Ciberbullyng, entre otros) (...) los que al momento de aplicarse las penas, estas son bajas”.*

*“Las redes sociales, han hecho que se incremente la sensación de inseguridad de las personas, toda vez que son compartidos con mayor facilidad, todo tipo de noticias, reales, reales con exageración del cómo ocurren los hechos o incluso noticias falsas, en donde se habla de secuestro de personas, vehículos sospechosos circulando o merodeando sus hogares, o tergiversación de hechos que no son de índole delictual”.*

*“Facebook, las famosas “funas” a personas, grupos que dan a conocer distintas cosas, ya sea por temas de seguridad, pero se transforman en inseguridad porque el vecino vive con miedo [...]”.*

*“[...] todo se mueve a través de internet, las redes sociales, la inteligencia artificial, entonces esto se masifica no solo a nivel local, regional o nacional, si no a nivel mundial. Se puede estar en vivo ante un hecho que está sucediendo al otro lado del mundo, entonces eso se transmite en cualquier parte, y eso mismo va causando inseguridad [...]”.*

Lo anterior muestra según los participantes a las redes sociales e internet los cuales generan sentimientos de inseguridad ciudadana frente a la exposición de información de variados tipos de delitos.

### 3.4.2. Televisión

Esta dimensión hace alusión a la red de televisión comunicacional como elemento externo que incide en la percepción de inseguridad ciudadana.

*“A diario en televisión son expuestos delitos en donde incluso se analiza el modus operandi del delincuente, poniendo siempre el foco en el actuar de este y olvidando traspasar a la víctima herramientas de prevención, por lo que considero que además de poner el foco en el delito y sus autores”.*

*“[...] noticia de la televisión, más del 50% de las noticias en la televisión son por temas de drogas, robos, robo a instituciones públicas”.*

*“[...] que los noticiarios o la tele, informe de la situación que se está viviendo en el país (...) eso aumenta mucho la inseguridad de las personas, eso le produce daño”.*

En lo anterior se ve reflejado a partir de los participantes, a la información transmitida en medio de comunicación que es la televisión como elemento externo que incide en la inseguridad ciudadana debido a su mayoría de contenido se muestra la exposición de delitos y cómo el delito es planificado por el victimario.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES**

El objetivo general de esta investigación fue describir los factores que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana en la comuna de Talcahuano, el cual se logra responder por medio del análisis de los tres objetivos específicos del presente.

En primer lugar, se responde al primer objetivo correspondiente a describir el significado que le otorgan los representantes del Estado y sociales de la comuna de Talcahuano sobre inseguridad ciudadana. Dentro de los resultados de la investigación se obtuvo que los representantes perciben la inseguridad ciudadana a partir de dos elementos, por un lado los delitos, donde emergen el robo con violencia, robo con intimidación y robo en lugar no habitado; por otra parte, el narcotráfico y consumo de drogas, que es percibido como un gatillador de inseguridad ciudadana generando preocupación y temor en las personas; además el acceso a armas de fuego y arma blanca, muestran el aumento de la violencia a la hora de la comisión de delitos, que generan mayor sensación de inseguridad y temor en la población. Por otro lado, se percibe como inseguridad ciudadana a un aumento del delito, tal como señalan los autores Tudela y Montero (2016), quienes definen la percepción de inseguridad una combinación de múltiples causas, radicando en la existencia de factores reales o tangibles, como la criminalidad o la actividad delictiva, y de la eficacia de los sistemas de seguridad y la administración de justicia penal.

En segundo lugar, se procede a responder al objetivo de describir los elementos internos que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana en la comuna de Talcahuano. Identificando dentro de los resultados por un lado la victimización, de la cual surgen sentimientos de temor, descontento, de abandono, falta de confianza en el

sistema proteccional y sensación de aumento de los delitos. Al igual como señala el autor Garrafal (1978) refiere que la victimización es el sufrimiento de un delito establecido en el código penal, o delito que afecta directamente en la percepción de inseguridad, es decir, quien es víctima de un delito, aumenta de forma inmediata la sensación de miedo, temor o inseguridad. Y por otro lado se identifica como factor interno la injusticia social, haciendo alusión a la desigualdad entre víctima y victimario frente a una denuncia, así mismo las leyes, la cuales no logran abordar la delincuencia, presentando deficiencia en lo que respecta la privación de libertad de los delincuentes. Lo anterior se puede ver reflejado a partir de un estudio de Dammert (2014), quien enfatiza que la desconfianza en las instituciones estatales y sus representantes se ha instaurado en la población poniendo las dificultades en el sistema penal y de seguridad. Así mismo, señala la falta de efectividad que puede ser percibida como objetiva, por la percepción de constante impunidad siendo utilizado el término de “puerta giratoria”, como la corrupción percibida dentro de las diferentes instituciones. A su vez los autores Carreon y Garcia (2014) señalan la teoría disonancia cognitiva, si bien no es diseñada de exclusividad para hablar de criminología como de percepción de inseguridad, se puede aplicar de manera asertiva para poder dar fundamento teórico en relación al fenómeno de inseguridad, considerando los factores anteriormente referidos en torno a los medios de comunicación, desconfianza en la institucionalidad, factores propios que afectarían a los representantes sociales (Carreón y Garcia, 2014).

Y por último, se responde al objetivo de describir los elementos externos de la comuna de Talcahuano que inciden en la percepción de inseguridad ciudadana. Logrando identificar en un primer lugar, los elementos situacionales que inciden en la

percepción de inseguridad ciudadana, tales como la vegetación comunal, vehículos móviles, la iluminación pública y las tomas de terreno, como aquello que permite y facilita la delincuencia, la drogadicción y robos con violencia en la comuna. En la misma línea, según el autor Rementería (2012), los factores situacionales en relación a la seguridad ciudadana, concluyendo en el estudio que la prevención en sí misma de factores situacionales, como iluminación, vigilancia y recuperación de espacios públicos, que afectan a las diferentes comunidades sería un factor importante en la percepción de inseguridad toda vez que impactaría en la baja de la actividad delictiva. Además, la teoría propuesta por Hunter (1978, como se citó en Buelvas, 2016), la cual se basa en que la desorganización social, refiere que la percepción de inseguridad se considera de igual forma los deterioros al espacio público como la falta de alumbrado público, viviendas abandonadas, sitios eriazos y calles sucias entre otras, que fortalecen a la baja cohesión social.

En segundo lugar, la ausencia de cultura comunitaria, es decir, la falta de soporte, el uso de espacio comunitarios, organización comunitaria y cercanías de pertenencia en el territorio inciden en la percepción de inseguridad ciudadana. A lo anterior, Sancho (2010), quien define el control social como una fuerza que busca producir ciertos comportamientos, en vez de prohibirlos, en efecto, la falta de control social genera falta de sentido de territorialidad y de pertenencia, impactando de forma latente en la percepción de la comunidad, la carencia de soporte social, el escaso uso de los espacios comunitarios, falta de articulación como organización comunitaria, generando escasa participación de la ciudadanía, visto como factor de riesgo y predictor de una alza en la percepción de inseguridad ciudadana.

En tercer lugar, se hace alusión a la falta de funcionarios de seguridad pública, es decir, de efectivos de la Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile e Inspectores Municipales, como agentes de prevención, control y fiscalización

Y finalmente las telecomunicaciones, como el internet y la televisión inciden en la percepción de inseguridad ciudadana. Por un lado, tanto el internet como las redes sociales, generan sentimientos de inseguridad frente a la exposición de información sobre delitos en el país. Por otro lado, la televisión muestra detalladamente contenido a la variante exposición del delito y como el delito es planificado por el victimario. A lo anterior según un estudio de Tavosnansk (2014), los medios de comunicación como factor externo para el incremento de la percepción de inseguridad, siendo este no por sí mismo una variable de peso, pero sí un factor reforzador incluso sustituir la exposición a la exposición del mundo real. En relación, la teoría de los medios de la comunicación, sostendría que consumo excesivo de televisión y de programas dedicados a mostrar situaciones delictivas, genera el aumento de la percepción y temor a la delincuencia, como de igual manera sobreestimación de los comportamientos cautelosos.

En cuanto a las conclusiones prácticas de la presente investigación, para la Municipalidad de Talcahuano, la presente entrega de información se puede utilizar dentro del diagnóstico del Programa de Municipal de Seguridad Ciudadana y la actualización periódica de Plan Comunal de Seguridad Pública, con el objetivo de extraer todas aquellas estrategias y formas de abordar la prevención del delito que se vayan generando dentro de la comuna. Esto por medio de la extracción de información sobre la percepción de los representantes del Estado y Sociales, los cuales se

encuentran de manera activa frente a la vulnerabilidad de las personas frente a la inseguridad ciudadana, reflejando así sensación temor y preocupación a la hora de realizar una denuncia o cohabitar en tomas de terreno, entre otras lo cual no sé lograría visualizar por medio de un estudio cuantitativo.

Por último, debemos señalar que esta investigación, cuenta con algunas limitaciones, que no pudieron ser abordadas con la rigurosidad requerida, pero que podrían ser estudiadas en profundidad en un nuevo estudio, o servir de guía para investigadores. Una de las limitaciones que se pueden desprender, es que los entrevistados, son representantes de organizaciones sociales o de instituciones del Estado, sin embargo, pueden no representar fielmente el sentir de la comunidad, asociados o instituciones públicas. Otra limitación que es dable mencionar, es que la comuna de Talcahuano, es parte de una gran conurbación de comunas del Gran Concepción, por lo que enfocarse exclusivamente en una sola comuna, puede generar vacíos, aun sabiendo que los problemas existentes en Talcahuano, pueden ser similares al de otras comunas aledañas, y las bandas, pandillas o grupos delictuales, operan en la totalidad de las comunas y generando distintos impactos en cada una de ellas. Y como tercera limitación, mencionar que frente al fenómeno estudiado (inseguridad ciudadana), y al ser éste de una múltiple causalidad, existen causas que no fueron abordadas del todo en esta investigación y que puedan impactar en los resultados y conclusiones finales.

## Referencias

- Arnosó, A., Vozmediano, L., y De Taboada, C. (2018). Inseguridad subjetiva y representaciones sociales de la delincuencia. *Universitas psychologica*, 17(2), 5-18.
- Asociación Chilena de Seguridad y Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica. (2022). Termómetro de la Salud Mental en Chile ACHS-UC: Sexta Ronda. Santiago: ACHS-UC, Publicación 6, 15.
- Buelvas, A. (2016). *Identificación y análisis de los factores explicativos de la inseguridad en Colombia*. [Doctorado en Ciencias Políticas, Políticas Públicas y Relaciones Internacionales, Universidad Autónoma de Barcelona]. Anuario de Psicología 52/1.
- Cadena, P. (2018). Determinantes de los delitos de mayor connotación pública social en la región Metropolitana. *Política Criminal*. 13(26), 1170 -1189
- Carreón, J., & Garcia, C. (2014). Teorías de la seguridad pública y percepción del delito. *Margen*, 71, 1-16.
- Carrión, F. (2007). Percepción inseguridad ciudadana. Boletín Ciudad Segura. Programa de Estudios de la Ciudad. FLACSO-Ecuador. 15.
- Centro de Estudios Públicos. (1997). *Estudio Nacional de opinión pública*. 34. <https://www.cepchile.cl/encuesta/estudio-nacional-de-opinion-publica-n34-junio-julio-1997-incluye-tema-especial-seguridad-humana-cep-pnud/>
- Centro de Estudios Públicos. (4 de enero de 2023). Encuesta CEP N° 88, Noviembre-Diciembre 2022.

- Dammert, L (2013). El Dilema de Chile: Confianza en la policía y desconfianza cuidadora. *Revista Brasileña de Seguridad Pública*, 7(1), 30.
- Dammert, L. (2014). La relación entre confianza e inseguridad: El caso de Chile. *Criminalidad*, 56(1), 189-207.
- Dammert, L. y Lunecke, A. (2004). La prevención del Delito en Chile. Una visión desde la Comunidad. *CESC*, 1, 53-121.
- De Rementería, I. (2005). El Estado de la seguridad ciudadana en Chile. *POLIS Revista Latinoamericana*, 11, 1-35.
- Echazarra, A. (2014). La delincuencia en los barrios. Percepciones y reacciones. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 14 (37), 1-149.
- ENUSC. (2021). Resultados País. Subsecretaría de Prevención del Delito Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Fundación Paz Ciudadana. (2017). Incide Paz Ciudadana, Resultados del Estudio año 2017. GFK- Adimark.
- Garrofalo, R. (1978). Victimization and the faro of crime, en Vilalta Carlos (2012). *Journal of research in crime and delinquency*, 80-97.
- Gutiérrez de Piñares, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización. *Liber*, 15, 49-58.
- Ilustre Municipalidad de Talcahuano. (2022). Cuenta Pública 2022. Talcahuano: Publicación, 17-27.

- Izcara, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Editorial Fontamara.  
<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4613>
- Jacobs, J. (1961). *Muerta y Vida de Las Grandes Ciudades*. Capitán Swing Libros.
- Jasso, L. (2015). El desorden y la incivilidad en el espacio público. Aproximaciones de política pública para su planteamiento. *Revista Alter*, 12, 51-67.
- Latorre, M. (2004). Sobre la relación positiva entre el capital social y la violencia urbana: un análisis teórico y empírico. *CEDE*, (36),1-45.
- Luneke A., Trebilcock M. y Robles M. (2021). Transformaciones urbanas, temor y empeligrosamiento social en vecindarios: el caso de Maipú, Santiago de Chile. *Bitácora Urbana Territorial*, 31, 151-166.
- Machicado, J. (2010). Concepto de delito. *Apuntes jurídicos*, 6, 1-9.
- Manual Operativo del Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva de Carabineros de Chile.
- Ministerio de Interior y Seguridad Pública. (2017). Encuesta Nacional Única de Seguridad Ciudadana, 2016.  
[https://www.interior.gob.cl/media/2014/04/seguridad\\_para\\_todos.pdf](https://www.interior.gob.cl/media/2014/04/seguridad_para_todos.pdf)
- Morales, H. (2021). La Prevención Situacional del Delito: evidencias de su efectividad y discusión. *Politeia–Revista Portuguesa de Ciências Policiais*, 65-81.
- Moscovici, S. (1961). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Huemul.
- Nuñez, J., Tocornal, X., y Henríquez, P. (2012). Determinantes individualidades y del entorno residencial en percepción de seguridad en barrio del Gran Santiago. *Revista INVI*, 27(74), 87-120.

- Ovejero, A. (1993). La teoría de la disonancia cognoscitiva. *Psicothema*, 5(1), 201-206.
- Parro, S. (20 de enero de 2023). Chile es el país donde más preocupa el crimen y la violencia. *Pauta*.
- Pizarro, R. (2001). La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina. *CEPD/ECIAC*, 1-72.
- Plaza Pública Cadem. (2023). Encuesta Plaza Pública, quinta semana de marzo. Estudio 481.
- Pulso Ciudadano. (2023). Percepción Contexto Económico/ Evaluación del Gobierno/ Proceso Constituyente/ Situación de Seguridad. *AENOR*, 80, 48-50. or en la metodología Cualitativa. *Gac Pedagog*, 36, 62-74.
- Sancho, M. (2010). Nueva prevención, nuevas formas de control social. Los foros de seguridad ciudadana de la Provincia de Neuquén (2008-2010) [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata]. <https://www.aacademica.org/000-027/485.pdf>
- SEGOVIA, C., HAYE, A., GONZÁLEZ, R., MANZI, J., & CARVACHO, H. (2008). Confianza en instituciones políticas en Chile: un modelo de los componentes centrales de juicios de confianza. *Revista de ciencia política*, 28(2), 39-60. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2008000200002>
- Subsecretaría de Prevención del Delito [SPD]. (2021). Fondo Nacional de Seguridad Pública.
- Superintendencia de Casinos de Juego (2022). Informe Anual Industria de Casinos de Juegos año 2021. P, 24-27.

Tavosnansk, N. (2014). El delito como espectáculo. *Pensar en Derecho*, 5, 127-231.

Téllez, W. (2015). Reforzamiento de la seguridad en el hogar por miedo al crimen e incivilidad social. Estudio de caso en comuna de Caracas Venezuela. *Revista criminalidad*. 57, 91 -102

Tudela, P. (2013). ¿Por qué Chile tiene problemas de delincuencia mucho menores que los demás países latinoamericanos?. *Wilson Center Latín América Programa*, 1-22.

Tudela, P., y Montero, L. (2016). *Satisfacción, confianza y percepción del desempeño policial en Chile: Evolución 2010 al 2015*. Fundación Paz Ciudadana, Unidad de Comunicaciones.

Valenzuela, S., y Browne. M. (2014). Televisión y opinión pública sobre la delincuencia en Chile. *Ponencia presentada en el VI Congreso Latinoamericano de la World Association for Public Opinion Research*, 18, 1-7.

## Anexo nº1. Pauta Entrevista

### a) Institución – Representación

I.- ¿A que institución pertenece y cuál sería su función dentro de ella? A.

III.- ¿Cuántos años lleva usted dentro de la institución y cargo actual? A.

III.- ¿En qué consiste la labor que desempeña usted? A.

VI.- ¿En qué consiste el cargo que usted efectúa dentro de su organización? A.

### b) Percepción de Inseguridad

I.- Sabemos que la inseguridad ciudadana ha venido al alza sostenidamente en los últimos años,

según la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC), transformándose en un

tema recurrente en la agenda pública actual. Considerando las funciones que Usted desarrolla,

¿Cuál es el impacto en sus quehaceres diarios? Explique. R.E.

I.- Sabemos que la inseguridad ciudadana es un tema recurrente en la agenda pública actual.

Considera usted, que dentro de las personas que representa ¿Cuáles serían las principales fuentes

de inseguridad ciudadana, dentro del contexto comunitario? R.S.

II.- Es normal que todas las personas se sientan inseguras en determinados momentos o

situaciones. ¿Cuál considera usted que genera una mayor percepción de inseguridad en las

habitantes de Talcahuano? A.

III.- Las personas sienten emociones de forma natural. ¿Qué cree usted que genera miedo en la

comunidad? A.

IV.- Pudiendo tener en consideración que sentirse inseguro es normal al igual que sentir miedo.

En su rol como dirigente social ¿Podría explicarme en qué situaciones siente molestia o rabia con

su comunidad? R.S

c) Representación de los Delitos – Delincuencia

I.- ¿Con qué cosas, personas o situaciones asocia usted los delitos o la delincuencia?, y ¿por qué?

(la idea es buscar la fuente de esta representación; los medios de comunicación, factores internos

o externos). A la mención de un delito en particular por ejemplo robos, preguntar ¿Algún delito o

tipo de robo en particular?, ¿o, más bien al aumento de los delitos en general?, ¿considera que

hay algún tipo particular de delitos que genere mayor sensación de inseguridad como miedo,

preocupación o rabia en la comunidad? R.S.

II.- Cree Usted que ha existido una mutación en los delitos, a través del tiempo. En caso de una

respuesta afirmativa, puede explicar las razones de estas mutaciones, y si tienen un arraigo en

Talcahuano o más bien, es un fenómeno nacional. R.E.

d) Factores Internos: Comunitarios – Victimización - Factor de Desconfianza en las Instituciones del Estado.

I.- En relación a las cifras de victimización, en comparación con el período anterior a la pandemia, ¿considera usted que la victimización en la comuna en Talcahuano ha aumentado?

¿Podría explicar que factores considera relevantes para que esto ocurriera? A.

II.- Según su experiencia, ¿cuál cree usted que han sido las consecuencias que han surgido en las

victimias DMCS? A.

III.- ¿Cuáles considera usted que sean factores relevantes en el momento de denunciar un

crimen? ¿Cree que las denuncias tienen directa relación con las detenciones favorece la

percepción de la comunidad en relación al sistema de justicia? ¿Considera que el poder ejecutivo

le proporciona a su institución las herramientas facultativas para poder generar una mayor

seguridad pública? R.E.

IV.- ¿Cuándo alguien de su sector es víctima de un delito realiza la denuncia correspondiente, si

la efectúan en que institución? Si la respuesta es negativa ¿Cuáles serían los motivos? R.S.

V.- ¿Considera que las instituciones del estado pueden responder de manera oportuna como

favorable a las necesidades de la comunidad? Si la respuesta es negativa ¿Por qué cree que se

forja esta brecha de desconfianza? A.

VI.- Todos hemos escuchado el concepto de “puerta giratoria”, ¿considera usted que el sistema

de justicia en relación a las denuncias, detención y condenas judiciales, influye en generar

percepción de seguridad, podría explicarme desde su experiencia como líder comunitario? R.S.

e) Factores Externos: Infraestructura – Medios de Comunicación – Vulnerabilidad Social.

I.- ¿Cuáles son los factores situacionales más recurrentes que inciden en la comisión de delitos,

según su experiencia, podría explicarlos? A

II.- En la actualidad el mundo digital como las redes sociales, la masividad e instantaneidad de la

información generan impactos comunicacionales. ¿Cómo cree usted que esto puede impactar en

la percepción de inseguridad en la población? Sí la respuesta es positiva, explorar la forma de

como impactaría. A

III.- Al comienzo del año 2023 todos los canales de noticias nacionales exponen delitos en

especial aquellos DMCS, ¿Qué piensa usted de esto? A

IV.- Se mantiene de forma constante la impresión de que la gente de mayor vulnerabilidad

socioeconómica está relacionada de forma directa con delitos. ¿Considera usted que este factor

estaría relacionado? A.

R.E: Representante del Estado.

R.S: Representantes Sociales.

A: Ambos.

## **Anexo nº2. Consentimiento informado**

## Consentimiento Informado

He sido invitado(a) a participar de una entrevista, que tendrá como propósito el levantamiento de necesidades. Esta entrevista será grabada digitalmente para tener un registro más detallado de la misma. Esta actividad requerirá aproximadamente una hora de mi tiempo.

Los estudiantes a cargo se comprometen a que la información que entregaré en este procedimiento será confidencial, que sólo accederá a ella el equipo de trabajo. También se me ha garantizado que el estudio no implica exponerme a situaciones que atenten en contra de mi bienestar físico o mental, y que si en algún momento siento que el proceso me incomoda puedo solicitar que se detenga inmediatamente la recolección de datos.

Estoy al tanto de que la participación que se me solicita es voluntaria y que puedo negarme a participar o retirarme en cualquier etapa, sin necesidad de dar explicaciones. De igual forma, sé que no recibiré pago por participar.

A partir de los antecedentes antes mencionados acepto voluntariamente participar en este estudio.

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Notas:

Usted se quedará con una copia de este consentimiento como garantía de las condiciones de su participación.