

Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social de Temor al Delito: Relato de experiencia y aportes de la Psicología en el proceso de aplicación

AUTORES/AS:

Leandro Eduardo Calderón (*lic.leandrocalderon@gmail.com*)

Leticia Belén Ogas (*leticia.belen.ogas@mi.unc.edu.ar*)

ORGANIZACIÓN DE PERTENENCIA:

Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

Eje temático: Políticas públicas en prevención de las violencias.

Resumen

El presente trabajo es un relato sobre la experiencia del proceso de aplicación de la Encuesta de Victimización llevada a cabo durante el año 2017 y 2019. La misma, se constituye en un estudio longitudinal replicado cada dos años con la finalidad de poseer datos actualizados y periódicos sobre la criminalidad de la ciudad de Córdoba.

Se expondrán aspectos ligados al quehacer del psicólogo durante el proceso de aplicación de la encuesta en las etapas de: capacitación, sensibilización, toma de encuestas, y análisis de datos. En cada una de ellas, el psicólogo realiza aportes distintivos: escucha particular, información y orientación sobre los temas que se abordan en la encuesta y las consecuencias que la victimización o el temor al delito tienen en la vida de los ciudadanos. Promoviendo de este modo la prevención de violencias, evitando la revictimización y favoreciendo la participación de los ciudadanos en materia de políticas públicas de seguridad ciudadana.

El proceso de aplicación fue realizado por psicólogos y estudiantes avanzados con formación en psicología jurídica. Cabe destacar que la enseñanza y la formación sobre la comprensión de las violencias, constituye un paso hacia la prevención al formar sólidamente a futuros profesionales para su abordaje e intervención.

Palabras clave: *Quehacer del Psicólogo, encuesta de victimización, prevención del delito, participación ciudadana.*

Abstract

This work is a report on the experience of the application process of the Victimization Survey carried out during 2017 and 2019. It is constituted in a longitudinal study replicated every two years in order to have updated and periodic data on the crime of the city of Córdoba.

Aspects related to the work of the psychologist during the process of applying the survey will be exposed in the stages of: training, awareness, taking surveys, and data analysis. In each of them, the psychologist makes distinctive contributions: particular listening, information and guidance on the issues addressed in the survey and the consequences that victimization or fear of crime has on the lives of citizens. Promoting in this way the prevention of violence, avoiding re-victimization and favoring the participation of citizens in matters of public policies of citizen security.

The application process was carried out by psychologists and advanced students with training in legal psychology. It should be noted that teaching and training on the understanding of violence constitutes a step towards prevention by solidly training future professionals for its approach and intervention.

Keywords: *Work of the Psychologist, victimizationsurvey, crimeprevention, Communityparticipation.*

Introducción

El presente trabajo relata la experiencia desarrollada durante el período 2017 - 2019 en el proceso que se requiere para la aplicación de la *Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social de Temor al Delito*.

El objetivo principal consiste en exponer los aportes de la psicología en el proceso de aplicación de la encuesta, durante las etapas: capacitación, sensibilización, toma de encuestas, y análisis estadístico-análisis criminológico de datos. Dichas etapas estuvieron a cargo de psicólogos con formación en psicología jurídica y estudiantes avanzados de la carrera, quienes realizaron sus trabajos finales de grado o prácticas extensionistas. Esta experiencia permitió delimitar aquellos aspectos valiosos a resaltar como aporte singular de la psicología como ciencia y profesión.

El Equipo del *Programa de Fortalecimiento de los Equipos técnicos que abordan Problemáticas de Violencia* de la Facultad de Psicología (Resolución N° 298/13), actualmente denominado *Programa de Prevención de Problemáticas de Violencia* en el marco de un convenio con el Ministerio de Gobierno de la Provincia de Córdoba, interviene a través de la coordinación del Observatorio de Estudios sobre Convivencia y Seguridad Ciudadana, en la aplicación de la *Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social del Temor al Delito*; con el objetivo de fortalecer la política pública de seguridad, desde un modelo participativo, para brindar mayor calidad de vida a los habitantes de la Ciudad de Córdoba diseñando estrategias de prevención acordes a las realidades representadas en las encuestas.

Durante el año 2019 se concretó la segunda aplicación de la encuesta; la primera se desarrolló durante el año 2017, avanzando en esta instancia en el cumplimiento de la aplicación de manera longitudinal, cada dos años.

Las actividades del equipo estuvieron diseñadas y planificadas conforme a los procedimientos y experiencias recogidas de equipos análogos a través del asesoramiento y supervisión, al momento de la toma de la encuesta, del Centro de Excelencia de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) sede México.

Las Encuestas de Victimización

Las encuestas de victimización constituyen un insumo fundamental para la comprensión del fenómeno delictivo. La fuente de información oficial sobre los hechos delictivos son los registros administrativos policiales y judiciales, pero estos registros no captan aquellos casos en los cuales los delitos no son denunciados, por lo que estos hechos no son contabilizados en las estadísticas (Encuesta Nacional de Victimización, 2017). Las encuestas de victimización captan incidentes delictivos que son denunciados y no denunciados a la policía, incluyen preguntas sobre el miedo, actitudes hacia el delito, el sistema de justicia, y diversas características socio-demográficas que ayudan a evaluar las poblaciones en riesgo. Se selecciona aleatoriamente un muestreo de la población y se les pregunta sobre sus experiencias de victimización delictiva (Organización de Naciones Unidas, 2009).

Es decir, las encuestas realizan un aporte en el conocimiento de la magnitud de la criminalidad, sus características y las consecuencias de la violencia, relevando los delitos que no fueron denunciados y los motivos por los cuales no se realizaron las denuncias, complementando la información de los registros policiales y aportando una herramienta de diagnóstico para evaluar el vínculo entre la ciudadanía y el sistema de seguridad pública. De acuerdo con González (2016) la medición de la victimización en relación con la realización o no de la denuncia pone en evidencia la "cifra negra de la criminalidad" y prosigue:

ayuda a tomar una dimensión real de la problemática estableciendo que la cantidad de delitos registrados oficialmente pueda ser menor a la cantidad de hechos que efectivamente victimizan a los cordobeses: la No denuncia de un delito no indica que el delito no se haya efectuado, sino que por diferentes razones la persona dañada ha decidido no efectuar la denuncia. (p. 12)

De esta manera, toda la información que se obtiene de las encuestas resulta significativa a los fines de delinear e implementar políticas preventivas, que promuevan la participación ciudadana a través de la opinión y percepción que puede brindar el ciudadano.

Proceso de aplicación de la *Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social de Temor al Delito*

La *Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social del temor al Delito* se divide en ocho bloques destinados a: ubicar geográficamente la vivienda; indagar acerca del temor a ser víctima de

un delito; la opinión de los ciudadanos respecto al desempeño y confianza en las instituciones a cargo de la seguridad pública y la administración de justicia; modalidades preventivas utilizadas; los procesos de victimización vivenciados en relación a robo-hurto (o intento) de bienes patrimoniales (casa, vehículos); situaciones delictivas vividas en la vía pública; incluidas agresiones físicas. La encuesta intenta también hacer luz sobre la cifra negra de la criminalidad, indagando si el ciudadano realizó la denuncia del episodio vivenciado, y si no la hizo, los motivos.

Como se mencionó, la encuesta fue aplicada en la Ciudad de Córdoba en dos períodos (2017 y 2019) a través de una serie de etapas. Es a partir de ellas que se describen los aportes del psicólogo en cada una y la contribución que puede hacer la disciplina en estos procesos.

Pueden distinguirse 4 etapas fundamentales de intervención del psicólogo:

- Etapa de Capacitación.
- Etapa de Sensibilización.
- Etapa de Toma de encuesta.
- Etapa de Análisis Estadístico y Análisis Criminológico de datos.

Etapa de Capacitación

Las actividades de capacitación, a cargo de docentes y graduados del equipo de Extensión, estuvieron dirigidas hacia quienes se desempeñaron como encuestadores. En dichas capacitaciones se desarrollaron aspectos tales como: la importancia de los estudios de victimización; las consecuencias y características de los procesos de victimización; la prevención del delito; el respeto hacia el encuestado y la ética en el quehacer de encuestador. Por otro lado, se llevaron a cabo capacitaciones específicas para conocer en profundidad el instrumento, modalidad de aplicación y técnicas de toma de encuestas.

La formación se desarrolló de manera progresiva, focalizando en primer lugar en aspectos teóricos, para luego promover un acercamiento del encuestador al dispositivo de la encuesta de victimización, como herramienta científica clave para la recolección de datos e instrumentos de abordaje de problemáticas complejas. En este sentido, se realizaron talleres de cada bloque de la encuesta, aclarando la interpretación de las preguntas y cómo registrar las respuestas, mediante técnicas de *role playing*, a los fines de entrenar en la toma de encuestas.

Posteriormente, se procedió a la capacitación sobre la importancia de la sensibilización en la comunidad, estrategias de sensibilización, y técnicas para la comunicación participativa.

Etapa de Sensibilización

La sensibilización es la segunda etapa del proceso de aplicación de la Encuesta e implica una primera aproximación al terreno. Este proceso se lleva a cabo en los diferentes segmentos de la Ciudad de Córdoba; cada segmento está integrado por un conjunto de barrios en los cuales se aplicó la encuesta.

De este modo, se define a la sensibilización como aquel proceso que se realiza previamente a la toma de encuesta, aproximadamente una semana o días previos y tiene como finalidad fomentar y estimular la participación ciudadana en la encuesta de victimización, brindando información sobre su utilidad, las características de la tarea a desarrollar, los objetivos y la modalidad de trabajo.

Este proceso se lleva a cabo mediante una serie de acciones o actividades, entre las cuales se encuentran: el primer contacto con la comunidad, el acercamiento a la percepción y escucha de los ciudadanos. Implica la difusión de información sobre la toma de encuesta mediante folletería, contacto con referentes barriales, centros vecinales, policía barrial, etc. A su vez, también permite el reconocimiento físico del terreno, horarios más seguros para encuestar caracterización de las cuadras, identificación de zonas críticas, lugares que pueden tornarse inseguros o posibles escenario de delitos como: sitios baldíos, obras en construcción, casas abandonadas o deshabitadas.

Se evidenció que en aquellos segmentos donde previamente se había realizado la sensibilización, los ciudadanos fueron más receptivos, mostrando mayor predisposición, apertura, compromiso e interés a participar de la encuesta y a socializar la información entre sus vecinos, que en aquellos segmentos en los cuales no se había desarrollado la sensibilización.

De este modo, el aporte del psicólogo en esta etapa apunta a la difusión y comunicación del procedimiento brindando información pertinente, una escucha atenta, buscando promover una mayor participación comunitaria, mediante el compromiso de los ciudadanos en las cuestiones relativas a la seguridad y prevención del delito en su comunidad. Se considera esencial llevar a cabo acciones de sensibilización en el proceso de aplicación de la encuesta para fomentar una mayor disposición en el ciudadano a responder la encuesta, y que pueda involucrarse como sujeto activo. Por lo tanto, de esta etapa de sensibilización dependerá la disposición o reticencia de los vecinos a la participación.

Proceso de Toma de encuestas

La tercera etapa del proceso, corresponde a la toma de encuestas propiamente dicha, en la cual los encuestadores se desplazan hacia los sectores previamente estipulados, de acuerdo al muestreo desarrollado en conjunto con profesionales de la *Maestría en Estadística Aplicada* de la UNC. Se diseñan, a través de herramientas de georreferenciación, mapas que permiten la ubicación de las zonas geográficas de la ciudad de Córdoba que serán encuestadas.

Previo al inicio del trabajo territorial se realizaron reuniones de coordinación en equipos conformados por grupos de encuestadores y personal de la Policía Barrial teniendo en cuenta la distribución por los respectivos segmentos, con el objetivo de avanzar en la identificación de las manzanas a encuestar y la diagramación de los planos de trabajo, a través del conocimiento con el que los agentes cuentan del territorio y la coordinación logística que implica el desarrollo de una actividad de esta magnitud.

En un primer contacto con el ciudadano, el encuestador se presenta con su credencial y haciendo referencia a que es psicólogo o estudiante de psicología; describe las características de la

tarea a realizar y objetivos de la encuesta. De este modo se establece un encuadre de trabajo, que permitirá realizar la actividad e informar al encuestado sobre el anonimato y la voluntariedad de su participación, permitiendo que éste dé o no su consentimiento a participar. De esta manera, se respetan aspectos éticos y deontológicos considerados en el *Código de Ética del Colegio de Psicólogos de la provincia de Córdoba* (2016) en relación a la obtención del consentimiento informado, que implica para el profesional psicólogo brindar información clara e inteligible sobre los alcances de la intervención.

Más allá de que la encuesta de victimización se aplica a través de un instrumento estructurado, éste cuenta con distintos tipos de preguntas que requieren una actitud activa, flexible y dinámica por parte del encuestador; procurando una lectura pausada de las preguntas, atento a que la persona interprete aquello que se le está preguntando o bien, repetir la pregunta o explicarla en caso de ser necesario. Del mismo modo, debe darle el tiempo suficiente al encuestado para responder, ya que en ocasiones se requiere apelar a la memoria o detenerse a pensar sobre su opinión o sensación, procurando respetar el ritmo de la entrevista.

Esta etapa implica por parte de los encuestadores una posición ética y de compromiso con la actividad, ante la complejidad de la temática en la cual se centra la encuesta. Las cuestiones ligadas a victimización o seguridad constituyen temáticas sensibles que impactan en aquellas personas que han sido víctimas directas o indirectas de algún hecho delictivo y en aquellas que sienten un temor al delito o sensación de inseguridad muy elevados. Esto puede dificultar el desarrollo de su vida cotidiana en su contexto, considerando que las personas llegan a modificar ciertos hábitos y costumbres por el impacto de estas variables en su subjetividad.

En este sentido, siguiendo a Yocco (2010) el delito produce un impacto en la víctima, cuyas consecuencias implican, muchas veces, un profundo sufrimiento. El delito puede dejar marcas en su vida en diversos ámbitos: familiar, educativo, laboral, social, pudiendo afectar también a todo su grupo familiar. En cuanto a la intervención, la autora destaca que la desprotección y sufrimiento aumenta si no recibe un trato digno y la asistencia adecuada a su problemática victimológica.

En el *Manual de Encuestas de Victimización* de la ONU (2009) se recomienda precisamente en relación a "los entrevistadores" tener conocimiento general de aspectos en torno a la victimización y estar familiarizados con las estrategias y herramientas para el manejo de las cuestiones que pueden surgir durante y después de las entrevistas con los encuestados, asegurándoles la confidencialidad de sus respuestas y manteniendo una postura empática y absteniéndose de emitir juicios.

Dada la naturaleza compleja de la victimización delictiva, puede existir cierta renuencia de parte de las personas a relatar en una encuesta el o los delitos sufridos. Resulta fundamental que las preguntas de las encuestas sean redactadas cuidadosamente, sometidas a pruebas y que los entrevistadores reciban capacitación especializada sobre cómo manejar los temas delicados que se abordan.

Ante esto, la capacitación y supervisión del equipo de encuestadores constituye un pilar fundamental de la toma de encuestas. Los temas que se abordan implican tal sensibilidad que re-

quieren una posición de escucha particular (victimológica), una escucha activa que consiste en comprender lo que las personas con las que nos comunicamos están expresando, y además, que esto sea evidente para ellas (Navarro Olassagasti, s/f).

Se trata de poner en juego una escucha empática, atenta y apelar a intervenciones que, sin perder de vista el objetivo de tomar la encuesta y completar el formulario, permitan otorgarle un lugar a aquello que el ciudadano puede querer contar, y el sufrimiento que eso ha generado. No obstante, será preciso sostener el encuadre ya estipulado considerando realizar un corte cuando la situación así lo requiera y sea necesario establecer una derivación de la situación, con la finalidad de evitar la revictimización.

En este sentido, la toma de encuestas implica una posición activa, comprometida, en la cual se puede intervenir también brindando información clara y precisa de aquellos lugares, instituciones u organizaciones, etc., a donde la persona puede acudir ante el problema o situación que nos plantea. Por ejemplo, dónde o cómo realizar una denuncia; dónde acudir ante situaciones de violencia de género y delitos contra la integridad sexual; o bien dónde comenzar un abordaje psicoterapéutico.

Considerando lo anteriormente expresado, las intervenciones posibles a realizar en la etapa de toma de encuesta son, por un lado, recabar la información suficiente para completar correctamente el formulario, apelando a la escucha activa y empática ante situaciones sensibles y evitando la revictimización; por otro lado, brindar información sobre aquellas instituciones a donde podría acudir en caso de ser necesario. Cabe destacar que el encuestador es un agente de promoción de la participación ciudadana, ya que aquellos datos que el ciudadano puede brindar constituyen un aporte esencial en la creación de políticas de seguridad y prevención, buscando además ubicar al encuestado como un sujeto activo y participativo.

Etapa de Análisis Estadístico y Análisis Criminológico de Datos

La cuarta etapa del proceso corresponde al análisis estadístico y análisis criminológico de datos. Por un lado, el análisis de orden estadístico y cuantitativo realizado en conjunto con profesionales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba, puntualmente de la *Maestría en Estadística Aplicada*; y por otro lado, el análisis cualitativo de los datos estadísticos.

Este último análisis, se realiza principalmente desde la psicología criminológica, teniendo un enfoque victimológico y orientado hacia la prevención. Se busca fundamentalmente que el análisis constituya un aporte hacia el conocimiento de la criminalidad en nuestro contexto. El mismo, se lleva a cabo a partir de la formación y el aporte de la psicología jurídica ante el fenómeno de la criminalidad, la seguridad ciudadana y la confianza en las instituciones, es decir, este aporte tiene además un enfoque de salud mental y Derechos Humanos.

En este sentido, se apunta a fortalecer la investigación basada en evidencia, al contar con los datos necesarios para llevar a cabo las sistematizaciones y análisis correspondientes, promoviendo la difusión y exposición de los conocimientos producidos tanto en informes, publicaciones y/o exposiciones en congresos.

El objetivo y valor distintivo de este análisis es ir más allá de las cifras y el porcentaje como tal, al considerar que el estudio que se efectúa lleva implícita una lectura sobre el sufrimiento y el impacto que causa en las personas el haber sido víctima de un delito o sentir un gran temor a serlo.

Conclusión

La experiencia de aplicación de la encuesta de victimización constituye un aspecto novedoso para los profesionales psicólogos en nuestro contexto, como un nuevo ámbito en el que descubrir diversos aportes y modos de intervención posibles que se pueden explorar en la práctica, práctica que exige desafíos constantes, revisiones, e implica una posición fundamentalmente ética.

Pueden establecerse algunas orientaciones que permiten observar los diversos ámbitos que atraviesa la participación de la psicología en el desarrollo de la encuesta de victimización: por un lado, aquellas intervenciones que hacen específicamente al quehacer profesional con sus técnicas, métodos y encuadres de trabajo. Por otro lado, una orientación académica que promueve la formación, capacitación y supervisión de recursos humanos, que puedan asumir con idoneidad y compromiso la tarea.

Se destaca además la función de la extensión universitaria, marco general que da lugar al proyecto y que habilita el diálogo con la comunidad y al enriquecimiento recíproco. Esto es, la posibilidad de ir de lo académico a la comunidad y entablar un diálogo directo con quienes habitan la ciudad, pudiendo poner el cuerpo, habitar la experiencia y conocer el contexto, cultura y costumbres propias de cada espacio encuestado.

Por último, la función de la investigación: a partir de los datos obtenidos se realiza la producción de conocimiento científico, que permite describir características y dinámicas de la criminalidad en nuestro contexto, realizando un análisis estadístico y criminológico de los datos, sobre los cuales apoyar las intervenciones desde el quehacer profesional, orientadas a una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Al momento de realizar una evaluación posterior a la toma de encuestas, tanto el equipo de Extensión como expertos de UNODC que supervisaron el trabajo realizado, destacan como fortaleza el hecho de que sean psicólogos o estudiantes avanzados de la carrera quienes tomaron la encuesta. Añadiendo un valor agregado al comprobarse que al presentarse ante el ciudadano como tales, éstos se mostraron más receptivos y predisuestos a responder la encuesta, reduciendo así el número de rechazos o encuestas incompletas.

Por tal motivo, resulta valioso que sean profesionales o estudiantes avanzados de Psicología quienes lleven adelante el proceso de aplicación de la encuesta, ante el aporte de un valor distintivo a la tarea, ya que desde el saber de la profesión se efectúa una intervención amplia que no se reduce a completar el formulario sino que reconoce a quien es encuestado como un sujeto a quien se le está preguntando sobre cuestiones muy sensibles y complejas, requiriendo una escucha particular. De este modo, la enseñanza y la formación en el ámbito universitario sobre la comprensión de las diferentes problemáticas de violencias, constituye un primer paso hacia la prevención ya que prepara a futuros profesionales para el abordaje e intervención en dichas problemáticas, propendiendo a un enfoque interdisciplinario.

Referencias bibliográficas

- Código de Ética del Colegio de Psicólogos de la provincia de Córdoba (2016). Extraído de: <https://drive.google.com/file/d/0Bx2jrymF9IORMmxIRUYtYjFrdmMyM1IQYzNTdjhTM1pROXRZ/view>
- Encuesta Nacional de Victimización 2017. Resultados preliminares y provisorios. (2017). Informes Técnicos vol. 1 n° 116. Condiciones de vida vol. 1 n° 8. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).
- FLACSO. (2015). Informe Técnico para el Diseño de Plan de Trabajo para reorientación de Programas de Salud Pública. Chile: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- González, R. (2016). Estudio preliminar de victimización en Córdoba 1999 – 2010 y propuesta de implementación de la encuesta Córdoba de victimización y percepción social del temor al delito.
- Ley Provincial de Secreto Estadístico, N° 5454/72
- Naciones Unidas (2009). Manual para encuestas de victimización. Nueva León, México: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. Comisión Económica De Las Naciones Unidas Para Europa.
- Navarro Olasagasti, N. (s/f). Aspectos psicológicos básicos de la atención a las víctimas por parte de los cuerpos de seguridad. Extraído de: <https://www.osce.org/files/f/documents/2/5/26723.pdf>
- Puente de Camaño, O; López A. (2010). Prácticas y reflexiones para la prevención de la violencia. Ed: Brujas. Córdoba.
- Santini, O. (2016). Acerca de vulnerabilidades y fortalezas psicosociales. En *PsiqueMag*, Vol. 5, N.º 1, .pp (199-139).
- Sozzo, M. (2003). ¿Contando el delito? Análisis crítico y comparativo de las encuestas de victimización en Argentina. Cartapacio n°5. Universidad Nacional del Litoral. 2003;1 -143.
- Van Dijk, J; Van Kesteren, J; &Smit, P. (2008). Victimización en la Perspectiva Internacional. Resultados principales de la ENICRIV y ENECRIS 2004-2005.
- Yocco, M. (2010). Asistencia a las víctimas de delitos. Tratamiento victimológico. En *Prácticas y reflexiones para la prevención de la violencia*. Ed: Brujas. Córdoba.