



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA (SOCIÓLOGO)

Título:

LA INSEGURIDAD EN EL MUNICIPIO SUCRE: ESTUDIO DE LOS
FACTORES ASOCIADOS AL SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD
CIUDADANA

Realizado por:

ALEJANDRO ALBÁNEZ RIVAS
ALICIA STEFANIA FERREIRA MORETT

Profesor guía:

TITO LACRUZ RANGEL

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido
la calificación de : _____ () puntos.

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Caracas, 02 de Abril de 2013

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: SOCIOLOGÍA

TRABAJO DE GRADO

**LA INSEGURIDAD EN EL MUNICIPIO SUCRE: ESTUDIO DE LOS
FACTORES ASOCIADOS AL SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD
CIUDADANA**

Tesista: *Alejandro Albáñez Rivas*

Tesista: *Alicia Stefania Ferreira Morett*

Tutor: *Tito Lacruz*

Caracas, 02 de Abril de 2013

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

Agradezco a todas las personas entrevistadas por confiar en nosotros y brindarnos sus valiosos e imprescindibles testimonios que nos permitieron realizar este trabajo.

Muchas gracias al profesor Tito Lacruz, por su excelente orientación durante la elaboración de esta investigación; a Carlos Santos, por sus útiles consejos metodológicos que me prepararon para la fase de campo. Gracias especiales a todos los profesores que contribuyeron a mi formación profesional y me enseñaron con pasión a ver el mundo con los lentes de la sociología: María Elena Villegas, Antonio Cova, Jesús Civit, Thamara Hannot, Francisco Calvani, María Teresa Buroz, Lissette González, Verónica Zubillaga y Tito Lacruz. Es un gran orgullo ser su colega.

Gracias a todos los amigos que me acompañaron durante este intenso y maravilloso viaje, a Christian Rodríguez, por su ejemplo de excelencia y positividad; a Inés Mago por compartir la poesía de la vida; a Juan Sebastián Torres, por su amor, motivación y buena vibra. Gracias totales a los *Vacíos*, un grupo de inolvidables amigos que llenan mi vida de alegría.

Gracias a mis bellos hermanos: Nana, por su apoyo constante durante este trabajo; Iris, por mantener vivo nuestro sueño; y Cesar, por su solidaridad.

Esta investigación está dedicada a mis padres Iris y Bernardo, quienes continúan enseñándome a triunfar en la adversidad. Los amo.

A ellos mi más profundo agradecimiento.

Alicia Stefania.

Ante todo, quiero empezar agradeciendo a todas las personas que de alguna manera nos han apoyado a lo largo del desarrollo de la tesis, en particular, a la profesora Thamara Hannot, quien vio nacer este proyecto en su materia; a la profesora Lissette González, por orientarnos y darnos la sistematización que necesitábamos; a Carlos Santos, por haber tenido la gentileza de regalarnos parte de su valioso tiempo para ayudarnos a aterrizar todas aquellas ideas que aún teníamos dispersas. A Ivonne Acuña, por haber contribuido con su opinión crítica cuando más la necesitamos. A Christian Rodríguez y a María Carolina Ibarra, por dejarnos una guía de cómo debe ser una buena tesis. Finalmente, a nuestro tutor Tito Lacruz, quien siempre nos ayudó y alentó a mirar más allá de lo que creíamos posible.

Infinitas gracias a todos nuestros entrevistados, por haber tenido la gentileza de abrirnos sus puertas y de confiar en nosotros. Aquellos que fueron víctimas, mi más grande admiración y respeto por haber tenido el valor de revisar una vez más esa dolorosa experiencia, en aras de apoyar desinteresadamente nuestra investigación.

Gracias a Carmen Alonso y a Iriana Cánchica, por haber cumplido con esa dura y ardua tarea de transcribir incontables horas de entrevista.

Quiero agradecer a aquellos profesores que durante la carrera se preocuparon por que recibiéramos lo mejor de su tiempo y de su paciencia, porque con ello lograron despertar nuestra mirada crítica ante un inmenso mundo que teníamos oculto: Elvira Sabal, María Alejandra Paublíni, José Ignacio Rey, María Elena Villegas, Federico López, Rubén Peñalver, Antonio Cova, Boris Echerman, Rafael Suárez, José Luis López, Francisco Calvani, Antonio Suárez, Claudio Fermín, María Teresa Buroz, María Gabriela Ponce, Alberto Rodríguez, María Di Brienza, Lissette González, Javier Seoane, Hugo Pérez, Thamara Hannot, Gustavo García, Sergio Groppo y Tito Lacruz.

Gracias especiales a Alicia, mi compañera de tesis, de quien aprendí muchísimas cosas, pero en especial, el valor de la perseverancia. A ella mi más profundo agradecimiento.

Quisiera dedicar esta tesis a todas aquellas personas y familias que han sido víctimas de la violencia en nuestra Venezuela, con la esperanza de que sirva como aporte para mitigar esta problemática más temprano que tarde.

Alejandro

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA	ii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
I. Objetivo general	18
II. Objetivos específicos.....	18
MARCO DE REFERENCIA	19
I. Contexto latinoamericano.....	19
II. Contexto venezolano	21
III. Percepción de inseguridad en el municipio Sucre.....	27
MARCO TEÓRICO.....	30
I. Una aproximación teórica a la inseguridad ciudadana.....	30
II. El sentimiento de inseguridad ciudadana	35
1. DIMENSIÓN POLÍTICA.....	38
2. DIMENSIÓN COGNITIVA.....	38
3. DIMENSIÓN EMOCIONAL	39
III. Sentimiento de inseguridad ciudadana y construcción social de la realidad.....	41
IV. El sentimiento de inseguridad ciudadana como problema en la Sociedad del Riesgo	44
V. La inseguridad ciudadana y el Pánico Moral	47

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	51
DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
I. Consideraciones generales.....	57
1. Entrevistados del estrato A-B que han sido víctimas de un delito	58
2. Entrevistados del estrato A-B que no han sido víctimas de un delito	59
3. Entrevistados del estrato D que han sido víctimas de un delito	59
4. Entrevistados del estrato D que no han sido víctimas de un delito	60
II. Factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana.....	61
1. Dimensión Política	65
2. Dimensión Cognitiva.....	72
3. Dimensión Emocional	76
4. Toma de decisiones	82
DISCUSIÓN FINAL Y CONCLUSIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXO A.....	96
ANEXO B	99
ANEXO C	102

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Dimensiones asociadas a la percepción de inseguridad ciudadana	36
Tabla 2. Entrevistados según estrato social, experiencia de victimización y edad.....	58
Tabla B1. Operacionalización de Variables	99
Tabla D1. Matriz de datos	102
Gráfico 1. América Latina y Venezuela. Percepción de Inseguridad y Victimización. Años 1995-2009.....	20
Gráfico 2. América Latina y Venezuela. Brecha existente entre Percepción de inseguridad y Nivel de Victimización. Años 1995-2009.....	21
Gráfico 3. Venezuela y Municipio Libertador (Caracas). Total de Homicidios. Años 1999-2011.....	22
Gráfico 4. Venezuela y Municipio Libertador (Caracas). Tasa de Homicidios por cada 100.000 habitantes. Años 1999-2011.....	23
Gráfico 5. Venezuela y Municipio Sucre. Total de Homicidios. Años 2008-2011.....	23
Gráfico 6. Venezuela y Municipio Sucre. Tasa de Homicidios. Años 2008-2011.....	24
Gráfico 7. Municipio Sucre. Total de Homicidios. Años 2008-2011.....	24
Gráfico 8. Municipios Libertador y Sucre. Total de Homicidios. Años 2008-2011.....	25
Gráfico 9. Municipios Libertador y Sucre. Tasa de Homicidios. Años 2008-2011	26

RESUMEN

En esta investigación se identifican cuáles son y cómo se relacionan entre sí los factores que inciden en el sentimiento de inseguridad de las personas. Para ello, se trabajó con las dos dimensiones de la inseguridad: la objetiva y la subjetiva. El experimentar un hecho delictivo se ubica en la dimensión objetiva, mientras que la percepción de la inseguridad se ubica en la dimensión subjetiva. A través de un arqueo bibliográfico se compiló un conjunto de factores para determinar cuáles tienen mayor incidencia en el sentimiento de inseguridad de los entrevistados. La unidad de análisis fueron individuos del municipio Sucre del estado Miranda, de estratos A-B y D, los cuales fueron escogidos a partir de si habían tenido alguna experiencia de victimización en los últimos 12 meses o no. La unidad de observación es el sentimiento de inseguridad de dichos individuos. La investigación está sustentada, esencialmente, en el planteamiento teórico de la sociedad del riesgo, la construcción social de la realidad, así como también de la propuesta del pánico moral.

Palabras clave: Venezuela, sentimiento, inseguridad, victimización, percepción, riesgo.

INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios, la sociología siempre ha buscado dar una respuesta científica a los infinitos fenómenos sociales que se originan a partir de la convivencia de los grupos humanos. Pareciera entonces natural que dentro de la sociología, se hayan desarrollado profundas y prolíficas líneas de investigación orientadas a dar respuesta a los hechos sociales que se originan a partir de los actos delictivos que se cometen dentro de las sociedades humanas. Uno de los fenómenos que surge a partir de esta interacción, es el sentimiento de inseguridad, el cual está indivisiblemente asociado, desde sus orígenes, a la conformación de las urbes. Pues el delito, que en otros tiempos era “en cualquier caso un acto cometido entre conocidos en pequeñas comunidades-, fue transformándose en un acto entre desconocidos, donde el cuerpo del otro era sobre todo un obstáculo para obtener un bien deseado.” (Kessler, 2009, p. 23).

Los estudios acerca de la inseguridad desde la mirada sociológica, inicialmente buscaron dar respuesta a la relación existente entre el miedo al crimen y el nivel de victimización de la población. Esta línea de investigación ha sido muy fructífera en los países anglosajones, donde el respaldo científico se ha basado, principalmente, en la acumulación de estadísticas de victimización y la realización de encuestas que buscan medir el nivel de percepción de inseguridad de las personas.

Esta línea ha sido definida como el estudio del miedo al crimen y es posible resumir el trabajo de años de investigaciones en cuatro ramas, de acuerdo a la revisión de la literatura llevada a cabo por Chris Hale (1993): la primera, está especializada en el estudio de la vulnerabilidad; la segunda, en las experiencias de victimización; la tercera tiene que ver con la relación del sentimiento de inseguridad con las condiciones ambientales y finalmente, la cuarta y más pequeña, es la que estudia el rol de los factores psicológicos en la producción de ansiedad.

Una segunda línea de investigación que ha surgido en un tiempo relativamente reciente, tiene un origen diferente y proviene de distintas ramas del pensamiento, que involucra a la sociología, pero también a la ciencia política y a la antropología. Esta línea está orientada a la percepción del riesgo que las personas tienen, sin embargo, no está referida específicamente al problema de la inseguridad, sino a la incertidumbre que las instituciones de la modernidad generan, dentro de las cuales, puede asociarse la inseguridad.

A través de esta investigación, se pretende dar cuenta de cuáles son y cómo se relacionan entre sí los factores que inciden en el sentimiento de inseguridad de las personas, apoyándonos, fundamentalmente, en el cuerpo teórico que se originó a partir de las líneas de investigación antes mencionadas.

El presente estudio se divide en seis (6) capítulos: en el primero, se formula y justifica el sentimiento de inseguridad como problemática de investigación, y a su vez se plantean los objetivos general y específico. En el segundo, se contextualiza el problema de estudio en términos cuantitativos al comparar los niveles de percepción de inseguridad y de victimización en Venezuela y Latinoamérica. Así como también, se cotejan los niveles de victimización nacional y de los municipios Libertador y Sucre. Por último, se presentan datos sobre la desconfianza en la policía como factor influyente en la percepción de la inseguridad en Sucre.

El tercero, expone los elementos teóricos necesarios para estudiar la inseguridad ciudadana desde su dimensión subjetiva, profundizando en el sentimiento de inseguridad y en los aportes que brindan las teorías de la sociedad del riesgo, la construcción social de la realidad y el pánico moral, a la comprensión del fenómeno de manera integral. El cuarto, comprende la metodología utilizada en esta investigación en términos de alcance, criterios de selección de la muestra, técnica de recolección de información utilizada y el procedimiento analítico que se llevó a cabo.

En el quinto, se describe elementos claves de la biografía de los entrevistados de acuerdo a su experiencia de victimización previa y su estrato social. Luego, se desarrolla un esquema de dimensiones y factores asociados al sentimiento de inseguridad basado en el abordaje teórico presentado anteriormente, según el cual se interpretan los relatos de los

entrevistados. Finalmente en el sexto capítulo, se presentan los hallazgos y conclusiones más importantes dando respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde hace unos años, la situación de la seguridad del venezolano se ha visto afectada por un incremento acelerado y constante del nivel de violencia y de victimización. En poco más de diez años han sido asesinados de acuerdo a cifras extraoficiales unos 120.000 venezolanos, coincidiendo con un aumento exponencial del secuestro, principalmente, en su modalidad *exprés* o *breve*, así como también del número de robos y hurtos. Todo ello, sumado a otra serie de factores, ha repercutido en la cotidianidad del venezolano, tanto es así, que los principales estudios de opinión del país dan cuenta de que la inseguridad se ha posicionado entre las principales preocupaciones del venezolano. En el año 2009 lo reflejaba el estudio Barómetro de Gestión de gobierno y coyuntura política elaborado por el Instituto Venezolano de Análisis de Datos (IVAD), realizado del 23 al 30 de noviembre de 2009: el 81,1% de los ciudadanos consideró que la inseguridad era su principal problema. También lo reflejó en el 2010 el Instituto de Investigaciones de Convivencia y Seguridad Ciudadana (INCOSEC, 2010): la inseguridad se constituye como la principal preocupación del venezolano, siendo señalada como uno de los tres problemas principales para el 90% de las personas encuestadas. Las cifras más recientes (año 2011), las arroja el estudio de Valoraciones Sociales en Venezuela (Centro Gumilla, 2011): la inseguridad es la segunda mayor preocupación de los encuestados pertenecientes a los estratos D y E.

Pero la preocupación por la inseguridad no surge espontáneamente ni debe ser catalogada como un hecho fortuito, sino que está asociada a unos índices de violencia que sobrepasan significativamente al promedio de la región latinoamericana y además, su crecimiento ha sido sostenido en el tiempo. Venezuela ha pasado de tener una cifra nacional de 5.968 asesinatos en el año 1999 a 19.336 en el año 2011, el mayor número de muertes violentas registradas en un año en el país, de acuerdo a las cifras extraoficiales presentadas por el Observatorio Venezolano de la Violencia (OVV). Esto representa un incremento del 224% en un período un poco mayor a diez años.

Debido a las restricciones impuestas por los organismos oficiales para la divulgación de las cifras de homicidios y muertes violentas en el país, diversas organizaciones como el OVV, Paz Activa o INCOSEC realizan estimaciones extraoficiales para poder hacer un seguimiento periódico de la problemática y es por esta razón que es frecuente encontrar diferencias en las cifras para un mismo año. Un ejemplo de esto es que para el año 2009, Caracas tenía una tasa de homicidios ubicada entre los 96 y los 122 homicidios por cada 100.000 habitantes, por lo cual era considerada la segunda ciudad más peligrosa de América, siendo superada por Ciudad Juárez en México (130 homicidios por cada 100.000 habitantes), según los datos presentados por el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública de México (CCSP) (AFP, 2009). En el año 2010, se dieron a conocer las estadísticas para el Área Metropolitana de Caracas¹ (AMC), reflejadas en el documento técnico presentado a partir de los resultados obtenidos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Ciudadana 2009 (INE & Vicepresidencia de la República Bolivariana de Venezuela, 2010), en el cual la tasa de homicidios se ubica en 233,13 personas por cada 100.000 habitantes.

A nivel nacional es aún más complicado determinar la tasa real de homicidios, porque aunque puede afirmarse que el número ha aumentado en Venezuela a través del tiempo, es complejo fijar una cifra que refleje con precisión la realidad, debido a las divergencias de las distintas fuentes. Briceño León (2008) explica que existe una diferencia importante entre los datos proporcionados por el gobierno nacional, los resultados de la encuesta de victimización que realizó la Comisión Nacional de la Reforma Policial (CONAREPOL) y los cálculos del Observatorio Venezolano de Violencia, siendo sus tasas de homicidios 45, 49 y 52 por cada 100.000 habitantes respectivamente. La tasa nacional de homicidios se ubica en 66 homicidios por cada 100.000 habitantes de acuerdo a las últimas cifras presentadas por el Observatorio Venezolano de Violencia.

Pero los homicidios no son la única forma en que se expresa la violencia, aunque sí la más extrema, siendo considerado de acuerdo INCOSEC, como el máximo episodio de irrespeto a la vida, que además acelera diariamente la descapitalización de la ciudad. Otras formas de violencia son las llevadas a cabo por los grupos de crimen organizado: enfrentamiento entre bandas armadas, robos en el transporte público, robo y hurto de

¹ El Área Metropolitana de Caracas está conformada por los siguientes municipios: Libertador, Chacao, Baruta, Sucre y El Hatillo.

vehículos, secuestro de personas y extorsión de familiares y allegados. Las cifras de estas otras formas de violencia también han aumentado en los últimos años. Por citar un ejemplo, se estima que el índice de secuestros aumentó 60% en el año 2010 si se compara con el año 2009, pero si el año de referencia es 1999, el incremento ha sido de 2.579%, según las cifras expuestas por la periodista María Isolieta Iglesias (2011).

De acuerdo al *Estudio de violencia interpersonal y percepción ciudadana de la situación de inseguridad en Venezuela* (2010) de INCOSEC, la reacción del venezolano ante el aumento de la violencia ha sido la de limitar sus actividades de recreación, pero también las horas y los lugares a los cuales antes iba de compras. La aprensión a ser víctima del delito está relacionada, entre otras cosas, con lugares por donde las personas se desplazan a diario: medios de transporte público, zonas de la ciudad distintas a su lugar de residencia y/o de trabajo, e incluso en las calles de la comunidad donde habitan.

Haciendo uso, nuevamente, de las estadísticas que presentó INCOSEC, sólo el 37% de las personas que fueron encuestadas declararon haber acudido a realizar la denuncia antes las autoridades luego de ocurrido el suceso. Del 55% que respondió que no hizo nada luego de haber sido víctima de un delito, el 67% lo justificó bajo el argumento de que las autoridades no hacen nada una vez recibida la denuncia. Esto parece congruente con las respuestas dadas por más de la mitad de los encuestados, quienes calificaron la gestión de las policías estatales, las policías municipales, los Tribunales/Juzgados y la Fiscalía como mala o muy mala, siendo las cifras 62%, 63%, 51% y 49% respectivamente.

Según Arriagada & Godoy en la publicación *Seguridad y violencia en América Latina* (2001), en los países latinoamericanos las respuestas a la problemática de la violencia han privilegiado el enfoque convencional, las estrategias han estado basadas en el endurecimiento de las medidas de control –orientadas más a reprimir y no a prevenir–, incrementando las acciones a través de la policía. Aunque este tipo de medidas logran disminuir la victimización en el corto plazo, no implica la obtención de resultados sostenibles en el tiempo. En este sentido, por la necesidad de abordar el fenómeno desde la multidimensionalidad de los factores que están asociados a la violencia urbana, son significativos los aportes que puede brindar la perspectiva sociológica, tal como plantean Vargas & García en su estudio *Violencia urbana, seguridad ciudadana y políticas públicas* (2008), logrando de esta manera una mayor

comprensión del objeto de estudio como un todo, permitiendo desarrollar estrategias integrales y efectivas que aporten soluciones para enfrentar la problemática.

En la literatura especializada, el fenómeno de la inseguridad es abordado desde dos dimensiones, una objetiva y una subjetiva. De acuerdo a la investigación *Victimización y cultura de la seguridad ciudadana en Europa* (2004) de Henrique Thomé, la dimensión objetiva hace referencia exclusivamente a la cuantificación de la victimización, es decir, a la probabilidad real de ser víctima de un delito. Por victimización entendemos "...la acción por medio de la cual un individuo o colectivo de individuos se convierten en víctima o víctimas de un acto violento" (Briceño León, Ávila, & Camardiel, 2008, p. 46). Por otra parte, la dimensión subjetiva se refiere a la percepción que tienen las personas sobre el riesgo de sufrir un delito.

En la presente investigación, se profundizó en la dimensión subjetiva, porque es a través de esta que se puede comprender el comportamiento de los grupos sociales ante el fenómeno de la inseguridad. Tomando como base la dimensión subjetiva, ha surgido un amplio campo de trabajo enfocado a explicar el miedo a la inseguridad a través de una pluralidad de factores que se asocian entre sí. Estas investigaciones, señalan el miedo a la inseguridad como un problema de carácter propio, es decir, se reconoce que más allá de los niveles de criminalidad, la presencia del miedo en una sociedad produce un conjunto de consecuencias que intervienen objetivamente en la vida social. Cabe destacar, la propuesta realizada por los autores Box, Hale & Andrews (1988) quienes plantean un modelo que compila seis elementos que influyen en la percepción de inseguridad ciudadana.

Primero, las personas consideran que tienen mayor probabilidad de ser víctimas cuando se sienten vulnerables ante la incapacidad de protegerse a sí mismas, física o económicamente. Segundo, el miedo a la inseguridad aumenta cuando se consideran amenazantes las condiciones físicas y sociales del entorno, como el deterioro del espacio público y/o la falta de cohesión en la comunidad. Tercero, el miedo a la inseguridad se ve influenciado por la información que obtienen las personas sobre el crimen mediante diferentes fuentes, por ejemplo: experiencia de victimización personal o de un familiar y los medios de comunicación. Cuarto, la falta de confianza de las personas hacia las instituciones que conforman el sistema penal contribuye al desarrollo del miedo a la inseguridad, este factor

desempeña un papel clave en la denuncia de delitos, al evaluarse la capacidad de las instituciones de ejercer justicia ante el crimen. Quinto, sólo cuando las personas sienten alto riesgo de ser victimizadas es posible que aumente el miedo a la inseguridad. Finalmente, a medida que los delitos son considerados de mayor gravedad, las personas desarrollan mayor miedo a la inseguridad.

Los factores expuestos dejan ver que existe relación entre la percepción de la inseguridad y el miedo, llegando a veces a ser confundidas, sin embargo, desde un punto de vista teórico y aún metodológico, es posible aproximarse a cada noción por separado. Partiendo de esta idea, Kessler (2009) sugiere que es necesario comprender el fenómeno de la inseguridad yendo más allá de la percepción de emociones vinculadas al delito, a partir de lo cual plantea un estudio integral bajo el concepto del sentimiento de inseguridad, el cual es definido como un entramado de representaciones, emociones, demandas y acciones socialmente construidas en torno a la inseguridad ciudadana.

El sentimiento de inseguridad hace referencia a un conjunto de emociones suscitadas por el delito, que para ser comprendidas como un sentimiento, Kessler sugiere la necesidad de trabajar en el marco de tres dimensiones vinculadas entre sí: “la primera es una dimensión política de inquietud ante un problema social, la segunda, cognitiva, de evaluación y expectativa de victimización y la tercera, emocional de miedo a ser víctima de un delito uno mismo o sus allegados.” (Kessler, 2009, p. 91)

Según Berger y Luckmann (1991), es posible explicar cómo las personas en sociedad son capaces de construir una realidad a partir del conocimiento que van adquiriendo en el transcurso de su vida cotidiana a través de la interacción social. Este planteamiento teórico resulta fundamental para comprender los procesos a través de los cuales los individuos, desde la experiencia social en la vida cotidiana, obtienen un conocimiento sobre la inseguridad ciudadana, y a su vez cómo exteriorizan dicho conocimiento en forma de sentimiento a través del lenguaje. La sociología del conocimiento resalta la existencia de una “relación entre las condiciones sociales y existenciales de los sujetos y el modo en que organizan e interpretan su realidad” (Berger, 1982, p. 359), en este contexto y tomando en cuenta los hallazgos de investigaciones previas, se consideró relevante abordar el fenómeno desde la construcción de significados ofrecidas por diferentes estratos socioeconómicos. En Venezuela, Navarro &

Pérez (1991) han estudiado cuantitativamente la percepción diferencial de las magnitudes del problema de la inseguridad en función a la pertenencia a un estrato social, destacando que las personas de altos ingresos manifiestan mayor temor a la inseguridad, sienten este elemento más relevante que el sexo y la edad del entrevistado. Por otra parte, Cisneros & Zubillaga (1997) agregan que la violencia delincuenciales no afecta de la misma manera a las clases sociales, las víctimas de homicidio son principalmente los hombres jóvenes pertenecientes a estratos bajos de los municipios Libertador y Sucre, donde se concentra el mayor número de hogares y los mayores índices de pobreza.

Dentro del campo de investigación de la inseguridad, existen dos corrientes que abarcan prácticamente todos los aspectos del fenómeno desde distintas perspectivas: la primera enfoca el objeto de estudio en relación con el miedo al crimen, mientras que la segunda, parte de una visión sistémica, a través del análisis de la sociedad del riesgo. La importancia de contar con los estudios de ambas aproximaciones teóricas y metodológicas es que:

...los primeros están orientados a precisar indicadores y cuantificar el temor al delito, las segundas desconocen del delito como causa del temor y proponen hipótesis de desplazamiento desde una supuesta causa real (la incertidumbre intrínseca a la sociedad democrática, la nostalgia producida ante la idea de pérdida de una comunidad idealizada o las dinámicas del capitalismo global) hacia otro objeto: la inseguridad. No se trata de optar por alguna de estas posiciones...si bien no hay identidad entre inseguridad y delito, tampoco es posible analizar la inseguridad sin hacer referencia al delito. El delito es, entonces, necesario e insuficiente para comprender el sentimiento de inseguridad, ya que no todos los temores tienen sus causas en

delitos, así como tampoco todos los delitos generan temor, tanto por la naturalización de algunos de ellos como porque el temor no es la única emoción que los delitos provocan. (Segura, 2010, p. 224)

La propuesta teórica de la sociedad del riesgo de Ulrich Beck (2006) refleja que hoy día se están dando cambios importantes en los paradigmas de las sociedades, provocando nuevas maneras de entender los problemas sociales. Dentro de este enfoque, la inseguridad aumenta los niveles de incertidumbre del individuo y permite que la irracionalidad inunde los espacios privados, a pesar de que paradójicamente las sociedades modernas se basen en elementos racionales. Por esto, la inseguridad es considerada como un elemento perturbador de los espacios públicos, pero también de los privados.

En la sociedad del riesgo, se considera que el individuo vive en incertidumbre, dada la constante necesidad de toma de decisiones que implican intrínsecamente un riesgo, hay “existencia de incertidumbre respecto a un daño futuro” (Giddens, Bauman, Luhmann, & Beck, 1996, p. 144). Para Giddens, el riesgo es un constructo social histórico que se basa en la determinación de lo que la sociedad considera en cada momento como normal y seguro. “El riesgo es la medida, la determinación ilimitada del azar según la percepción social del riesgo” (Giddens, Bauman, Luhmann, & Beck, 1996, p. 9). En este sentido, Giddens plantea que las sociedades siempre tienen como meta lograr el orden, pero este no puede ser instituido del todo.

Karen Rossignol en su tesis *To study risk of or to study risk* (2010) propone que la teoría de la sociedad del riesgo es útil para comprender el comportamiento y el discurso de las personas en las sociedades modernas, puesto que para lograr una mejor comprensión de un riesgo específico, es fundamental primero estudiar la noción de riesgo en su conjunto. Así mismo, plantea una serie de dimensiones para estudiar un riesgo específico que socialmente construido existe dentro del marco de la sociedad de riesgos: la dimensión espacial, temporal, de causalidad y toma de decisiones.

Finalmente, se consideró de importancia distinguir entre el sentimiento de inseguridad y el llamado pánico moral. Según Goode & Ben-Yehuda (2009) el elemento clave para el surgimiento del pánico moral en una sociedad es la creación o intensificación del miedo, preocupación u hostilidad frente a un grupo que se presume tienen prácticas que amenazan la forma de vida, valores centrales y la cultura de esa sociedad. Se expresa conjuntamente en la reacción de cinco actores sociales: los medios de comunicación, el público, la aplicación de la ley, los políticos, los desviados o demonios populares. La revisión de estos elementos teóricos del pánico moral contribuye a un entendimiento amplio del fenómeno de la inseguridad ciudadana y específicamente permite discernir el sentimiento de inseguridad de momentos de pánico que puede vivir una sociedad.

En resumen, se estudió el fenómeno de la inseguridad ciudadana desde lo que Gabriel Kessler (2009) ha denominado sentimiento de inseguridad, un concepto fundamentado en los aportes que brindan las teorías de la sociedad del riesgo y la construcción social de la realidad; ello sin excluir las contribuciones del pánico moral. De esta manera, la presente investigación buscó responder: *¿Cuáles son y cómo se asocian entre sí los factores a partir de los cuales las personas construyen su sentimiento de inseguridad ciudadana?*

I. Objetivo general

El objetivo general es comprender cómo se relacionan los distintos factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana en residentes del municipio Sucre, estado Miranda, de la ciudad de Caracas, de estratos A-B y D, que hayan sufrido o no una experiencia de victimización en los últimos doce meses.

II. Objetivos específicos

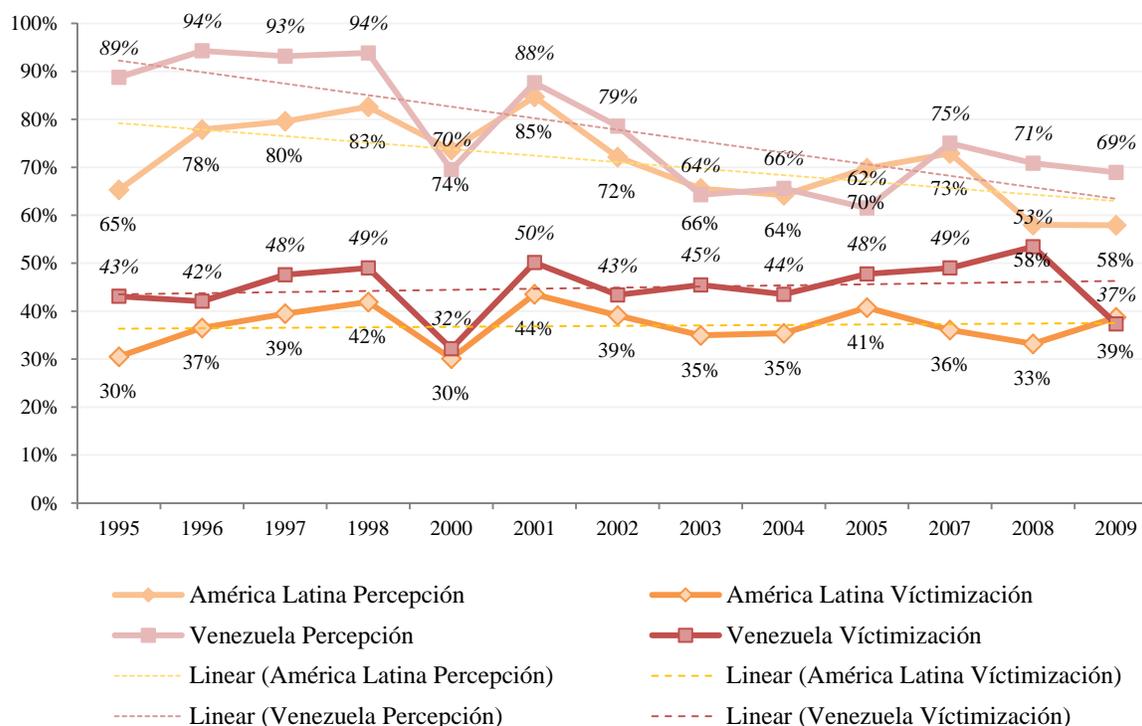
1. Identificar y describir los factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana que se encuentran presentes en el discurso de los entrevistados.
2. Determinar de qué manera se relacionan entre sí los factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana.
3. Analizar el sentimiento de inseguridad ciudadana de los entrevistados a partir de su experiencia de haber sido o no víctima.
4. Comprender el sentimiento de inseguridad ciudadana de acuerdo al estrato social del entrevistado.

MARCO DE REFERENCIA

I. Contexto latinoamericano

Para comprender por qué es relevante estudiar la percepción de inseguridad, resulta necesario comparar cómo se manifiesta este fenómeno en otras latitudes diferentes a la realidad venezolana. En América Latina, es posible conocer los niveles de percepción de inseguridad y de victimización gracias a las encuestas llevadas a cabo por la Corporación Latinobarómetro, quienes desde el año 1995 hasta el año 2010, se han dedicado a realizar estudios de opinión pública en dieciocho países de América Latina. Con las matrices de datos proporcionadas por el Latinobarómetro, se construyeron las series de tiempo, en las cuales se compararon la percepción de inseguridad y los niveles de victimización declarados por los entrevistados, tomando como referencia el promedio de la región latinoamericana y Venezuela.

Gráfico 1. América Latina y Venezuela. Percepción de Inseguridad y Victimización. Años 1995-2009.



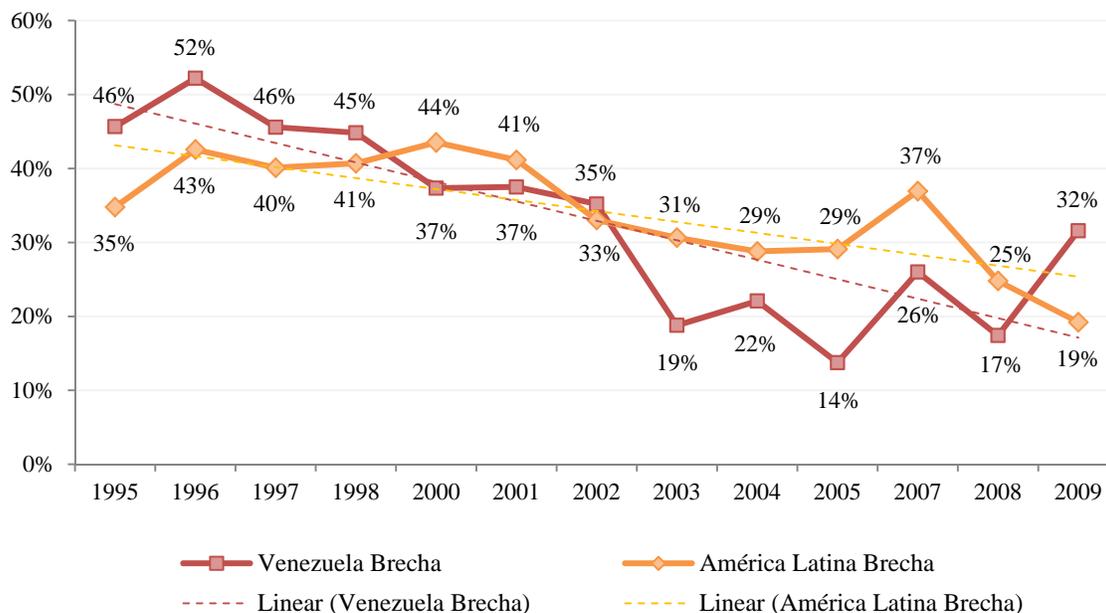
Fuente: Latinobarómetro 1995-2009 y cálculos propios

Entre las cosas que vale la pena destacar del análisis del Gráfico 1, es que en los años 2000, 2003 y 2005, la percepción de inseguridad de Venezuela es menor a la de América Latina aun cuando durante esos años el nivel de victimización del país en fue mayor que el promedio latinoamericano, particularmente en el año 2003, donde la diferencia es de 10 puntos porcentuales. La pregunta que surgió inmediatamente fue, por qué si los niveles de victimización de Venezuela son superiores a los de América Latina, el nivel de percepción de inseguridad no se comporta de forma similar.

El Gráfico 2 está basado en la misma información del Gráfico 1, pero reflejando de forma explícita la brecha entre la victimización y la percepción de inseguridad de América Latina y Venezuela. La tendencia de ambas brechas es hacia la baja, pero cabe destacar la diferencia entre los años 2002 y 2008, pues pasa a estar la brecha de América Latina por encima de Venezuela, es decir, el nivel de percepción de inseguridad en Latinoamérica es mayor que la percibida por los habitantes de uno de los países más violentos de la región, cuya

ciudad capital fue declarada en el año 2008 como la más violenta del mundo por la *Foreign Policy Magazine*.

Gráfico 2. América Latina y Venezuela. Brecha existente entre Percepción de inseguridad y Nivel de Victimización. Años 1995-2009.

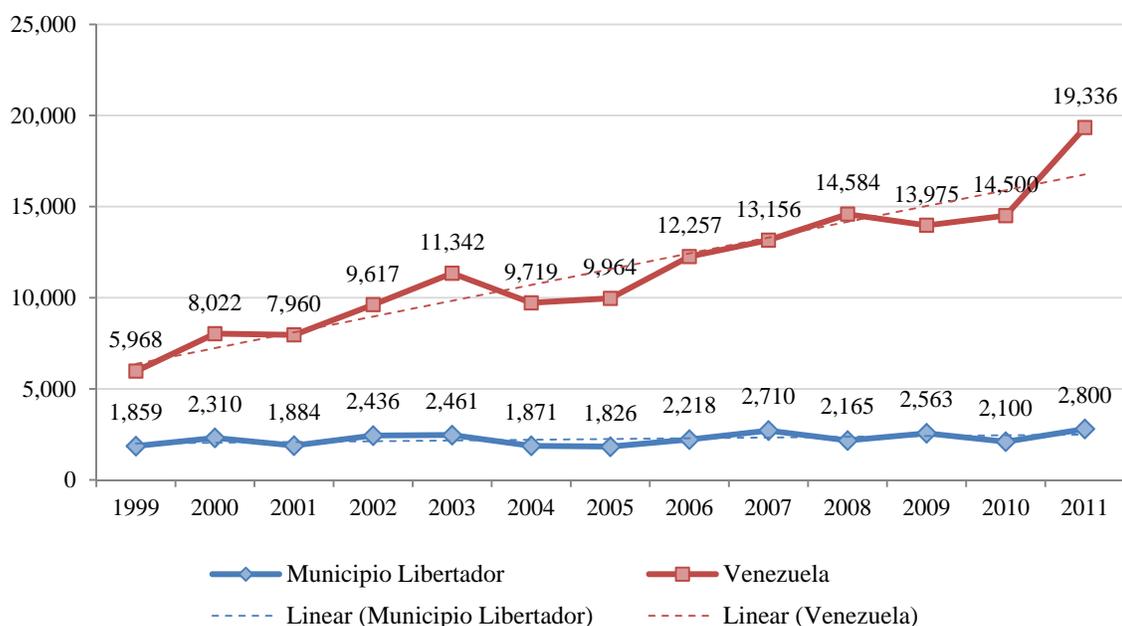


Fuente: Ídem.

II. Contexto venezolano

El nivel de victimización de Venezuela es muy variopinto y por ello no es conveniente generalizarlo para todo el país. Particularmente, se focalizó la situación en la ciudad de Caracas (Municipio Libertador), donde el índice de homicidios se ha mantenido a lo largo del tiempo, con incrementos y decrementos situados alrededor de los 2.246 homicidios anuales. Esto puede ser apreciado en el Gráfico 3, el cual refleja la tendencia al alza del nivel de victimización en el país, mientras que la situación del municipio Libertador, a pesar de tener una tendencia al alza, lo hace a un menor ritmo.

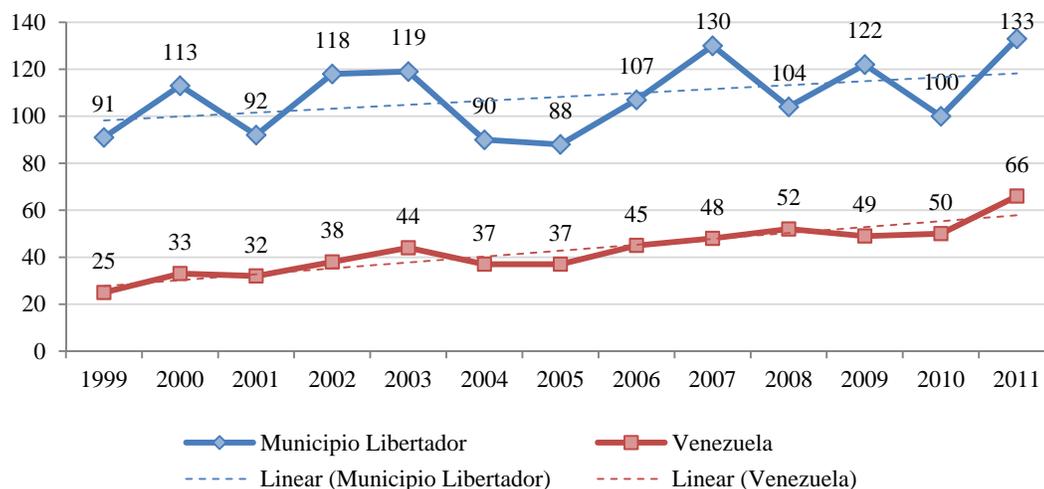
Gráfico 3. Venezuela y Municipio Libertador (Caracas). Total de Homicidios. Años 1999-2011.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Centro para la Paz en Informe Anual de Provea. 2008, Observatorio Venezolano de la Violencia y cálculos propios.

No obstante, la comparación de números absolutos no es la más apropiada para reflejar la situación del municipio Libertador. Para ello, en el Gráfico 4 se analiza la misma información que en el Gráfico 3, con la diferencia de que se reflejan las series de acuerdo a la tasa de homicidios por cada 100.000 habitantes. La tasa en la ciudad de Caracas, a pesar de ser más inestable que la nacional, está a un nivel muy superior al promedio del país y su tendencia. También destaca el hecho de que las tendencias lineales son similares, cosa que no sucedía en la comparación del Gráfico 3.

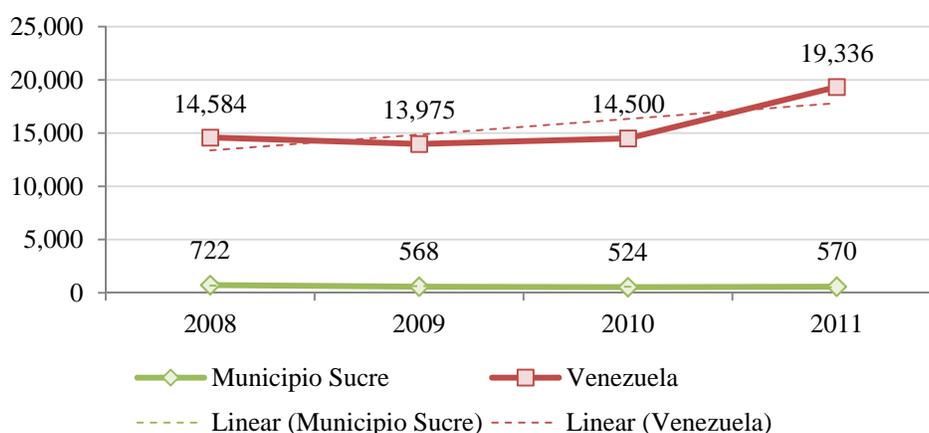
Gráfico 4. Venezuela y Municipio Libertador (Caracas). Tasa de Homicidios por cada 100.000 habitantes. Años 1999-2011.



Fuente: Ídem.

Teniendo las referencias nacionales y de la principal ciudad del país, se detallará a la situación de victimización del municipio Sucre del estado Miranda, donde se llevó a cabo la presente investigación y que forma parte del Área Metropolitana de Caracas (AMC).

Gráfico 5. Venezuela y Municipio Sucre. Total de Homicidios. Años 2008-2011.

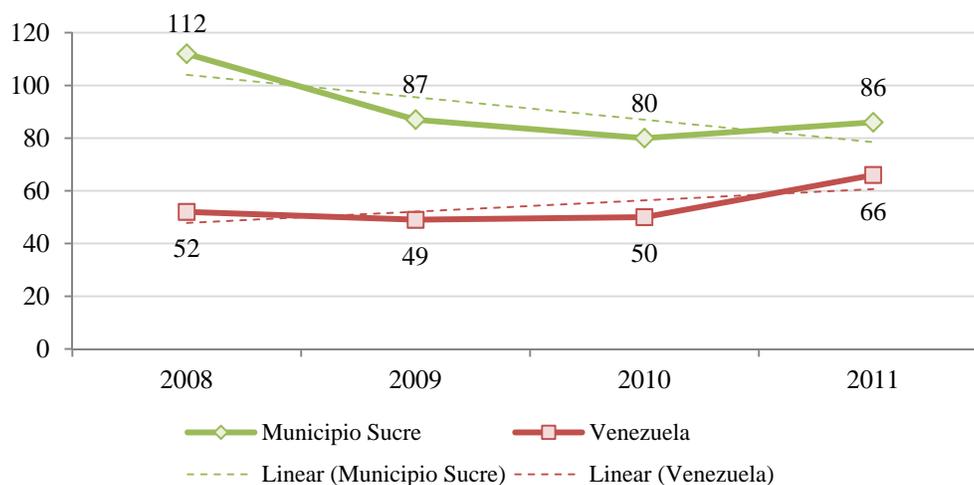


Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Centro para la Paz en Informe Anual de Provea. 2008, Observatorio Venezolano de la Violencia, Alcaldía del Municipio Sucre y cálculos propios.

En el Gráfico 5 se evidencia el aumento del número de homicidios en Venezuela y a su vez, una disminución en el Municipio Sucre. El Gráfico 6 profundiza más sobre la evolución

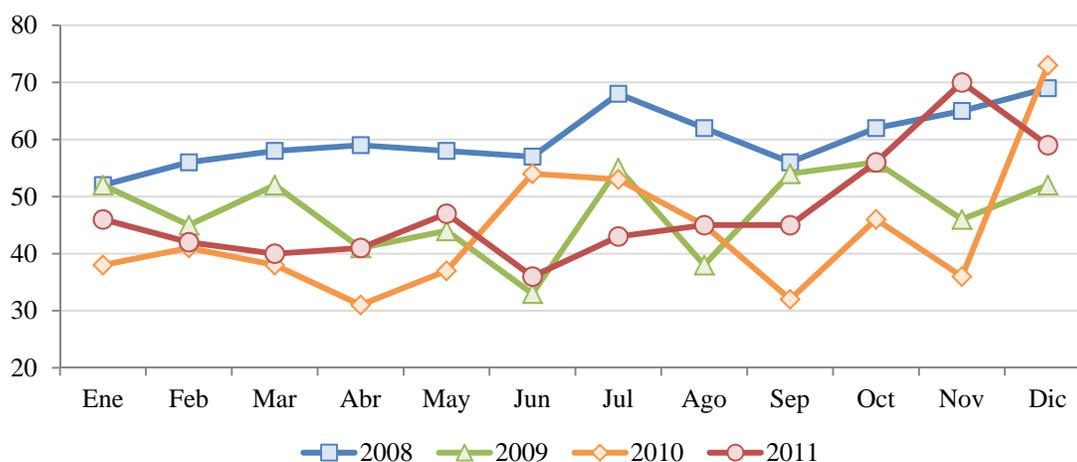
de los homicidios a nivel nacional y municipal. Es importante destacar que para el 2008, Sucre casi duplicaba la tasa de homicidios del país y en tres años logró disminuir 26 puntos porcentuales, aunque continúa por encima del promedio nacional.

Gráfico 6. Venezuela y Municipio Sucre. Tasa de Homicidios. Años 2008-2011.



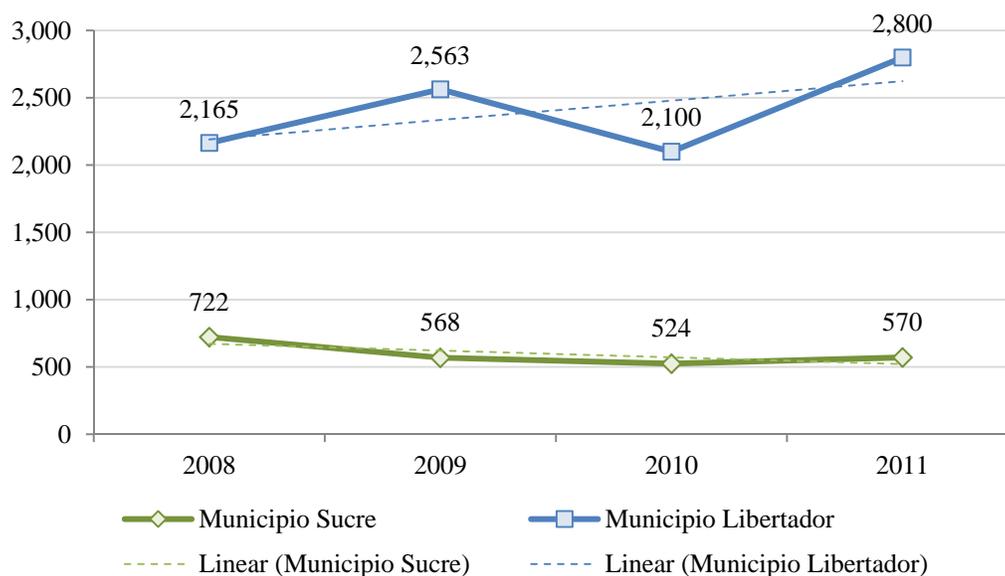
Fuente: Idem.

Gráfico 7. Municipio Sucre. Total de Homicidios. Años 2008-2011.



Fuente: Alcaldía del Municipio Sucre y cálculos propios.

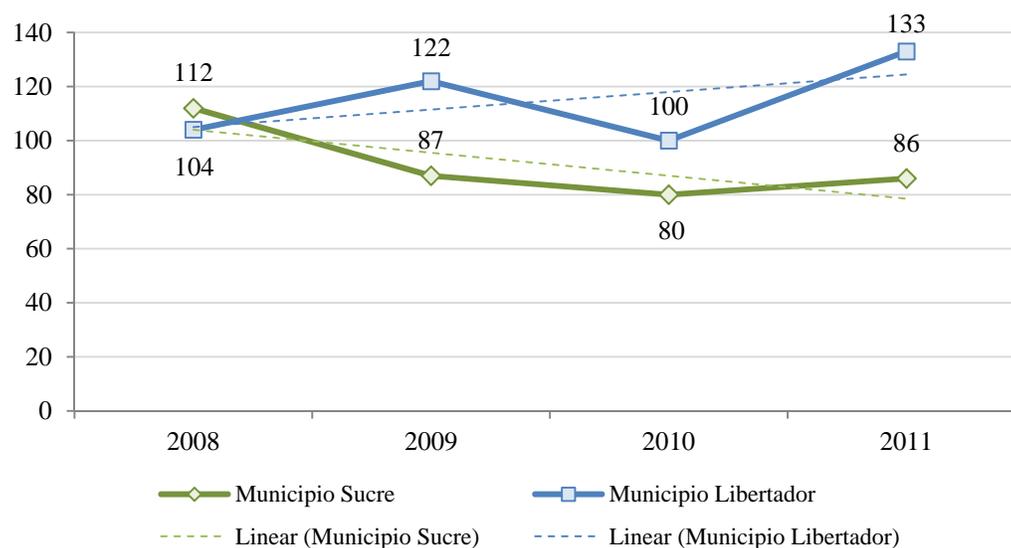
Además, en el Gráfico 7 se puede observar cómo los homicidios en el Municipio Sucre varían no solo a través de los años sino también de los meses. Resaltan los meses de julio, octubre y diciembre por el crecimiento de los homicidios.

Gráfico 8. Municipios Libertador y Sucre. Total de Homicidios. Años 2008-2011.

Fuente: *Idem.*

El Gráfico 8 permite comparar el total de homicidios en los municipios Sucre y Libertador del AMC, este último es superior en extensión territorial y número de habitantes. Se puede observar que los totales absolutos de los homicidios del Municipio Sucre muestran un decrecimiento sostenido a través de los años, mientras que los del Municipio Libertador se caracterizan por altos y bajos con tendencia al aumento en el tiempo.

Sin embargo, la tasa de homicidios que muestra el Gráfico 9 es la que posibilita una comparación más certera. Así, el Municipio Sucre comenzó con una ventaja de 8 puntos porcentuales por arriba del Municipio Libertador en el año 2008, pero a medida que pasaron los años obtuvo una disminución permanente, acabando en el año 2011 con una diferencia de 47 puntos porcentuales.

Gráfico 9. Municipios Libertador y Sucre. Tasa de Homicidios. Años 2008-2011

Fuente: Ídem.²

El cuadro de violencia de Caracas no es alentador, el índice de homicidios se ha mantenido estable alrededor de los 2.246 casos anuales durante el período 1999-2011, pero con tendencia al alza y su tasa de homicidio continua ubicándose a un nivel superior al nacional. En comparación, el municipio Sucre ha venido disminuyendo significativamente la tasa de homicidios desde el 2008, logrando situarse muy por debajo de Caracas, y a pesar de que continúe estando por encima del promedio del país, su tendencia es decreciente. Sin embargo, la disminución del delito en Sucre no implicaría necesariamente una percepción de inseguridad baja por parte de sus habitantes, ya que, además de la victimización objetiva, otros factores influyen en el fenómeno de la percepción:

Las condiciones sociales de carencia, la desconfianza en las instituciones de administración de justicia, la creciente impunidad y la falta de políticas eficientes del Estado para atacar el problema son elementos estimulantes del miedo, del temor a ser una víctima de delitos, y como consecuencia de ello, la

²Nota: Los gráficos del 1 al 9 no incluyen enfrentamientos, crímenes pasionales, resistencia a la autoridad, averiguaciones por muerte, muertes en centros penitenciarios y muertes por accidentes de tránsito).

reacción expresada en conductas de inhibición que limitan a ejercer el derecho de acceso a la ciudad. (Briceño León, Ávila, & Camardiel, 2008, pág. 139).

Diversas investigaciones latinoamericanas y venezolanas revelan que la desconfianza en la policía y el sistema de justicia, es un factor de gran importancia en la comprensión de la percepción de inseguridad. Por ello, se presentan a continuación los resultados y comentarios sobre un estudio llevado a cabo en el municipio Sucre, el cual constituye un antecedente de utilidad para el análisis posterior de los discursos recopilados en ese territorio.

III. Percepción de inseguridad en el municipio Sucre

La investigación *Closing the gap between perception and reality: Improving Public Perception of Security through Changes in Policing Strategies and Behavior* llevada a cabo por Bluestone (2010), es de suma importancia para este estudio por tres razones fundamentales. Primeramente porque se realizó en el municipio Sucre al igual que el presente estudio, en segundo lugar porque es bastante reciente, y por último porque es de corte cuantitativa, por lo cual el presente trabajo cualitativo constituiría un complemento que coadyuvaría a entender el fenómeno y a comprender los significados que son otorgados por los individuos.

Además, la investigación de Bluestone (2010) da cuenta de dos elementos esenciales que aparecen extensamente en la bibliografía pero que fueron destacados en el Municipio Sucre en particular: la percepción de inseguridad no se corresponde con las tasas reales de delitos, y que la desconfianza en la policía es un factor elemental asociado a la percepción de inseguridad. Sobre la no correspondencia entre victimización y percepción en Sucre, cabe destacar que el 55,7% de los entrevistados considera que el municipio es muy inseguro, aunque para el momento de realizar la investigación la tasa de victimización había descendido 25 puntos porcentuales con respecto al año anterior, aun así el 59,2% consideraba que la inseguridad había aumentado en los últimos 6 meses. La percepción de inseguridad es alta en todos los grupos sociales, no se distribuye por igual, puesto que los residentes de los estratos

socioeconómicos D y E sienten niveles de inseguridad significativamente mayores. Esto constituye un hallazgo importante para nuestra investigación.

Para Bluestone (2010) el temor en Sucre se debe a cuatro factores principales: la desconfianza en Polisucure y la eficacia del gobierno municipal en la solución de los problemas de seguridad; el deterioro estructural y el desorden social; los conflictos de pandillas, y finalmente; la victimización criminal real. El autor hace énfasis en la primera causa, afirmando que Polisucure hace sentir muy inseguro al 49,4% de los entrevistados, esta percepción se agudiza en los estratos D y E, mientras que en el estrato ABC hay diversidad de opiniones. La mayoría de los residentes de Sucre se sienten inseguros con Polisucure debido a:

- 1) La falta de presencia policial: 47,2% de los entrevistados considera que hay poca presencia policial en el municipio. El 45,4% del estrato D opina que no hay presencia policial.
- 2) Las opiniones negativas sobre el comportamiento de la policía: más del 40% de los encuestados manifestó tener una imagen negativa de Polisucure en cuanto a los siguientes características: amigable, preocupada por la comunidad, confiable en caso de denuncia, eficiente, respetuosa de los derechos humanos, discriminadora, corrupta y cómplice de delitos
- 3) La falta de confianza en la eficacia de Polisucure en casos de emergencia: 56,5% de los entrevistados considera que en caso de una emergencia no puede contar con Polisucure, esto se intensifica en los estratos D y E. Además, el 73% de los encuestados afirma no tener conocimiento sobre un número telefónico para reportar un crimen o llamar en caso de emergencia.

Un gran número de estudios empíricos han indagado en torno a la desconfianza policial, los cuales permiten contextualizar el problema de Sucre en el entorno capitalino. Cisneros & Zubillaga (1997) en una investigación realizada en la ciudad de Caracas, señalan que los entrevistados en barrios populares y urbanizaciones confiaban poco en la policía y sentían que su presencia era tan amenazante como la del delincuente. Sin embargo, para ellos la policía municipal representaba un aliado en el entorno en comparación con otros cuerpos de seguridad. Por otra parte, de acuerdo al *Estudio sobre violencia interpersonal y percepción*

ciudadana de la situación de seguridad en Venezuela de INCOSEC (2010), la institución peor apreciada por los habitantes del Área Metropolitana de Caracas es el sistema penitenciario (85,5%), y seguidamente se encuentra la Guardia Nacional Bolivariana (70%). Así mismo, la gestión de las policías municipales es calificada de mala a muy mala por los habitantes (68,9%).

En el estudio sobre *Abriendo la caja negra. Características y funciones latentes de la policía venezolana*, Andrés Antillano (2009), afirma que la policía venezolana, pese a su tamaño, posee poca capacidad operativa y bajos niveles de desempeño. Esto se debe, entre otras cosas, a la deficiente dotación en equipo y tecnología, al predominio de tácticas ineficientes como las alcabalas y operativos, así como también, a que sólo alrededor de la mitad de los funcionarios se dedica a actividades con algún impacto sobre la seguridad ciudadana. El autor, resalta que en Venezuela, al igual que en Latinoamérica, la policía está marcada por la militarización que viene dada por su estructura de mando y su dependencia del poder centralizado. Esta característica, es común del modelo policial venezolano aún cuando el Estado responde a un modelo federal, en el que se prevé la pluralidad de la policía adscrita a distintos niveles de gobierno desde 1989, cuando con la creación de gobernaciones y alcaldías, se redistribuye el poder político impactando en el reordenamiento de las funciones de la policía. La descentralización significó el aumento del número de organismos y funcionarios policiales, sin que este crecimiento haya respondido a la tasa poblacional, necesidades de atención o el volumen de delitos. En este sentido, la dependencia de la policía a los actores políticos y su discrecionalidad en las decisiones propias del cuerpo, implican graves consecuencias, tales como, el fomento del autoritarismo, el abuso policial, el debilitamiento de los mecanismos formales de control y rendición de cuentas.

MARCO TEÓRICO

El fenómeno de la inseguridad ciudadana es complejo y multidimensional, es por ello que la sociología ha emprendido su estudio desde diversos enfoques teóricos y prácticos. Daniel Wagman (2003), a partir de la recopilación bibliográfica de un conjunto de investigaciones, propone un esquema para analizar la inseguridad desde cuatro planos: primero, relacionada a la existencia del crimen y delitos; segundo, originada por amenazas y peligros de diversa naturaleza; tercero, vista como una percepción o sentimiento; y por último, como un factor para mantener las relaciones de poder en la sociedad. Estos planos no son excluyentes entre sí, por el contrario, existe la posibilidad de tomar elementos de cada uno, para dar lugar a un enfoque integrador, el cual será expuesto a continuación.

La presente investigación aborda la inseguridad ciudadana desde lo que Gabriel Kessler (2009) ha denominado el “sentimiento de inseguridad”, un concepto fundamentado en los aportes que brindan las teorías de la sociedad del riesgo y la construcción social de la realidad; ello sin excluir las contribuciones del pánico moral. La propuesta de Kessler acentúa la importancia de comprender el sentimiento de inseguridad como un fenómeno socialmente construido, que va más allá de las emociones y percepciones que lo componen. Sin embargo, resulta pertinente ahondar primero en la conceptualización de la inseguridad ciudadana, para luego proceder a enunciar y explicar los basamentos teóricos vinculados a dicho concepto.

I. Una aproximación teórica a la inseguridad ciudadana

En el lenguaje común, el término inseguridad suele abarcar un conjunto de nociones ligadas inseparablemente a la información que los individuos tienen sobre el delito. Esto, como es bien sabido dentro del campo de la sociología, no resulta novedoso, pues ya Émile Durkheim en las Reglas del método sociológico advertía que “...el hombre no puede vivir en medio de las cosas sin hacerse de ellas ideas según las cuales reglamenta su conducta.” (Durkheim, 1895, pág. 53). Sin embargo, a pesar de que delito e inseguridad pueden ser

considerados, generalmente, como un mismo fenómeno por las personas, en realidad, a nivel teórico se diferencian, porque estas nociones “están sólo en parte superpuestas: la inseguridad no abarca el conjunto de los delitos...y, a la vez, puede hacer referencia a acciones y sujetos considerados por ciertos grupos como amenazantes pero que sin embargo no infringen ley alguna.” (Kessler, 2009, pág. 11).

Por otra parte, para comprender el concepto de seguridad, Jean Delumeau se retrotrae al origen etimológico de la palabra: “El latín *securitas* creó en francés ‘*sureté*’ y ‘*sécurité*’: Dos términos que se diferenciaron progresivamente uno al otro...*sureté* se refiere más bien a hechos objetivos y *sécurité* al sentimiento que uno tiene cuando se sabe fuera de peligro”(Delumeau, 2002, p. 73). El término *sécurité*, de acuerdo a Delumeau, fue adaptado al español bajo el vocablo seguridad, que luego derivó en la palabra seguridad. Empero, al realizar la traducción se englobó en un solo concepto ambos significados: el que está referido al hecho objetivo y el referido a la apreciación subjetiva. En la literatura especializada, sin embargo, el fenómeno es estudiado partiendo del hecho de que existen ambos significados.

Henrique Thomé (2004), plantea que la inseguridad vivida en las ciudades está compuesta por dos dimensiones, una objetiva y una subjetiva. La primera, hace referencia exclusivamente a la cuantificación de la victimización, es decir, desde la probabilidad real de ser víctima de un delito. La segunda, se refiere a la percepción que tienen las personas sobre el riesgo de sufrir un delito, que “puede ser analizado desde un enfoque sociológico, porque más que un problema individual, es el resultado de una complejidad de factores psicológicos, sociales y ambientales” (Thomé, 2004, p. 57). De esta manera, partiendo de la dimensión subjetiva, ha surgido un campo de trabajo dedicado explicar el miedo a la inseguridad mediante distintos factores asociados, se destacan los autores Box, Hale & Andrews (1988) quienes proponen un modelo que compila seis elementos que influyen en la percepción de inseguridad ciudadana:

Primero, la vulnerabilidad se refiere a la sensación de fragilidad que sienten las personas ante la incapacidad de protegerse así mismas física o económicamente, también tienden a sentirse incapaces de hacer frente a las consecuencias emocionales y físicas de ser víctimas. Las investigaciones han identificado mayor miedo y vulnerabilidad en cuatro grupos: adultos mayores, mujeres, estratos bajos y minorías étnicas. En este sentido, las personas

consideran que tienen mayor probabilidad de ser víctimas debido a sus características socio-demográficas. En Venezuela, Castillo & Scotto (1992) han analizado la sensación de vulnerabilidad que manifiestan los sectores populares producto de la violencia que se vive cotidianamente en el barrio, y que es ejercida en diferentes espacios de la vida: la familia, la escuela, la calle.

Segundo, las condiciones físicas y sociales del entorno. Las personas tienden a sentir mayor miedo a la inseguridad cuando consideran que su entorno inmediato es amenazante. Las características físicas se vinculan estrechamente con el deterioro del espacio público (poca iluminación, suciedad, congestión, deterioro de la infraestructura, etc.), causando sensación de imprevisibilidad y se asocia a la comisión de delitos. De acuerdo a INCOSEC (2010), en el Área Metropolitana de Caracas, el 68% de los entrevistados relacionó la escasa iluminación de la vía pública con la posibilidad de ser víctima de un delito, así mismo, un 53% destaca las invasiones a la propiedad privada o terrenos baldíos, y el 50% de los encuestados señala los lugares congestionados como sitios propicios para la delincuencia.

Las características sociales se refieren a la cohesión de la comunidad, las personas se sienten más seguras cuando conocen a los vecinos y tienen amigos en el lugar de residencia, aunque la ausencia de amigos se ve mitigada cuando se percibe que los vecinos se ayudan entre sí contribuyendo a crear sentido de pertenencia con el lugar. En el contexto venezolano, la investigación realizada por Moreno (2007) analiza las relaciones de la comunidad inmediata, la del barrio con el delincuente. El autor destaca que tradicionalmente existieron acuerdos implícitos entre la comunidad y los delincuentes del tipo *antiguo*, con el objetivo de mantener cierta paz y mantenerlos bajo control, pero en la actualidad, con los *nuevos* se ha hecho inviable la supervivencia. Este cambio, guarda estrecha relación con la proliferación de las drogas y las armas, dificultando el control de la situación dentro del mismo barrio.

Tercero, el conocimiento sobre crimen y victimización. El miedo a la inseguridad se ve influenciado por la información que obtienen las personas mediante diferentes fuentes. La experiencia previa de sufrir un delito constituye una primera fuente de conocimiento, esta vivencia aumenta la sensibilidad al riesgo y ocasiona que la persona se sienta mayor miedo; también ocurre a partir de la experiencia de victimización sufrida por algún familiar, amigo o conocido. Ambos casos se entienden a partir de la siguiente idea: mientras más grave y

reciente haya sido el delito, la persona tiende a percibir mayor inseguridad. La segunda fuente de información son los medios de comunicación, tienen influencia en la percepción de inseguridad, bien sea que presenten una imagen parcial y estereotipada del crimen, o que cumplan la función de reforzar y sostener actitudes previas y fomentar comportamientos recurrentes.

Cuarto, la confianza en la policía y el sistema de justicia. La falta de confianza de las personas hacia las instituciones que conforman el sistema penal contribuye al desarrollo del miedo a la inseguridad. En este sentido, el miedo tiende a disminuir cuando las personas consideran que la policía es efectiva en la investigación y resolución de los crímenes, que actúa rápidamente ante sus llamadas y que tienen presencia en la calle. El factor confianza desempeña un papel clave en la denuncia de delitos, al evaluarse la capacidad de las instituciones de ejercer justicia ante el crimen. INCOSEC (2010), señala que los habitantes del Área Metropolitana de Caracas, consideran ineficaces e insuficientes las instituciones encargadas de impartir justicia, las cuales se han articulado con una profunda desconfianza que impacta negativamente en la convivencia y seguridad ciudadana. Esta situación, fomenta el incumplimiento de las leyes y consolida una cultura violenta y agresiva en la sociedad.

Quinto, la percepción del riesgo personal. Sólo cuando las personas sienten alto riesgo de ser victimizadas es posible que aumente el miedo a la inseguridad. En cuanto a este factor, Thomé (2004) agrega que la percepción sobre el riesgo personal no suele coincidir con el riesgo objetivo, es decir, se produce mayor miedo cuando se cree que las víctimas son elegidas al azar o que la persona entra dentro del prototipo de víctima. La incertidumbre juega un papel clave en este factor, porque el individuo no basa su análisis sobre un elemento racional, para él es el azar quien determina la victimización.

Por último, la gravedad de los delitos. Aún cuando se crea que hay altas probabilidades de ser víctima, no se generaría miedo si se considera que los hechos son triviales. A medida que los delitos son considerados de mayor gravedad, como hechos violentos o relacionados con droga, se desarrolla mayor miedo a la inseguridad. En el estudio *Violencia asesina en Venezuela*, Moreno (2011) presenta un análisis comparativo sobre la *nueva forma* de delincuencia, revelando que el énfasis se encuentra en el homicidio como una hazaña gloriosa. En este sentido, un joven es más digno de admiración en cuanto haya

cometido mayor número de asesinatos en corto tiempo. Este tipo de delito, ocurre en la mayoría de los casos por motivos banales y de forma casi automática.

Estos seis factores evidencian una estrecha relación entre la percepción de inseguridad y el miedo, aunque, teóricamente, ambas nociones pueden ser estudiadas por separado, porque “una cosa es que se piense en el riesgo y otra que atemorice.” (Thomé, 2004, p. 64). Thomé, sin embargo, reconoce la dificultad metodológica de diferenciar en el lenguaje cotidiano de las personas esta vinculación, principalmente debido a que considera una ficción la posibilidad de separar los elementos cognitivos y emocionales del miedo. Es por esta razón que la relación entre percepción de inseguridad y miedo debe entenderse como un *continuum* visto desde sus consecuencias.

Distintos estudios han abordado el análisis de la dimensión subjetiva de la inseguridad partiendo de datos de naturaleza cuantitativa, entre ellos, las llevadas a cabo por los investigadores que promueven las reconocidas encuestas de victimización de la *International Crime Victims Survey* (ICVS) y la *United Nations Survey*. Sin embargo, el problema de abordar la inseguridad desde esta perspectiva, es que, con base al planteamiento de Thomé, el significado de las palabras miedo e inseguridad varían de acuerdo a cada persona. A esto se le debe añadir que, según Kessler, a través de estas herramientas se logra una comprensión limitada del fenómeno de la inseguridad, porque este tipo de encuestas se focalizan en medir temores específicos, donde la percepción de inseguridad es una fotografía de un momento ligado a la percepción de delitos concretos:

Que alguien afirme sentirse inseguro frente al delito no significa que haya transparentado una emoción; es muy posible que exprese, sobretodo, una crítica a la situación, un descontento frente a lo que le resulta inaceptable y considera que no debería ser así. El enunciador en una encuesta de este tipo es más un ciudadano que hace oír su demanda, que un sujeto que expresa

ante un desconocido, el encuestador, aquello que siente.
(Kessler, 2009, p. 90).

En razón de lo anterior, Kessler apunta a comprender este fenómeno yendo más allá de la mera percepción de emociones y símbolos vinculados al delito, y para ello, propone estudiarlo bajo una visión integral llamada sentimiento de inseguridad, que logra profundizar, entre otras cosas, en el conocimiento, las emociones y demandas individuales y colectivas, experimentadas en torno a la inseguridad, las cuales se manifiestan de forma explícita a través del lenguaje.

II. El sentimiento de inseguridad ciudadana

Kessler (2009) define el sentimiento de inseguridad como un entramado de representaciones, emociones, demandas y acciones socialmente construidas en torno a la inseguridad ciudadana. El sentimiento de inseguridad no sólo hace referencia al miedo al crimen o a la respuesta emocional de la percepción de símbolos asociados al delito, sino que también incluye otras emociones suscitadas por el delito, como por ejemplo: rabia, ira, impotencia, tristeza, angustia e indignación. Las emociones que conforman el sentimiento de inseguridad “se configuran como patrones socialmente construidos de sensación, gestos expresivos y significados sociales organizados en torno a la relación con [el sentimiento de inseguridad entendido como] objeto social” (Kessler, 2009, p. 46).

La propuesta teórica y práctica de Kessler sobre el sentimiento de inseguridad se funda en las recomendaciones planteadas por Ferraro & LaGrange (1987), quienes tras hacer una revisión crítica de los procedimientos metodológicos que han sido empleados por los estudios empíricos sobre el miedo a la inseguridad, consideran que este campo de investigación ha tenido problemas de medición al no tener la habilidad para hacer generalizaciones. Una de las principales dificultades identificadas por los autores en la conceptualización y medición del miedo a la inseguridad, consiste en confundir el miedo a la inseguridad con el riesgo o la vulnerabilidad ante el crimen, es decir, el miedo es definido como la percepción de la probabilidad de ser victimizado. Además, las investigaciones hablan de miedo a la inseguridad, cuando en realidad han medido juicios o valores en torno a la inseguridad. Otro problema, ha sido la poca atención que se ha prestado a la gama de reacciones emocionales

que desata la inseguridad, por ejemplo: el miedo incluye desde estados relativamente difusos como la ansiedad, hasta estados relativamente agudos como el trauma.

Ferraro & LaGrange (1987), exhortan el uso de una clasificación descriptiva que desagrega el concepto general de miedo a la inseguridad, resolviendo los tres problemas metodológicos mencionados anteriormente. El eje vertical de la tabla contiene el nivel de referencia de la percepción de la inseguridad, que va desde lo general u orientado a la comunidad, hasta lo personal u orientado hacia sí mismo. El eje horizontal es un *continuum* referido al tipo de percepción de la inseguridad que va desde la dimensión cognitiva, abarcando la evaluación de riesgos y seguridad hasta la dimensión afectiva que incluye las emociones. Adicionalmente, se presenta un ejemplo para cada tipo de percepción sobre el crimen, los cuales han sido seleccionados por los autores para clarificar los errores de medición explicados anteriormente. De esta manera, las preguntas o afirmaciones ilustrativas forman parte de instrumentos utilizados en diferentes estudios para medir el miedo a la inseguridad, pero se encuentran ahora clasificadas de acuerdo a lo que en realidad indagan.

Tabla 1. Dimensiones asociadas a la percepción de inseguridad ciudadana

		Tipo de Percepción – dimensiones		
		Cognitiva		Afectiva
Nivel de referencia	Juicios	Valores	Emociones	
	General	A	B	C
Evaluación del riesgo/seguridad de otras personas. Ej.: ¿Crees que las personas que habitan en esta comunidad están seguras en sus casas durante la noche?		Preocupación por victimización vicaria. Ej.: Escoge el problema más relevante que merece la atención prioritaria del gobierno (de una lista de 10).	Miedo a la victimización vicaria. Ej.: Me preocupa mucho que la seguridad de mis seres queridos sea afectada por el crimen.	
Personal	D	E	F	
	Riesgo/seguridad propia. Ej.: ¿Qué tan seguro te sentirías en tu comunidad durante la noche?	Preocupación por victimización propia; intolerancia al crimen. Ej.: ¿Te preocupa la posibilidad de ser victimizado?	Miedo a la victimización propia. Ej.: ¿Qué tanto miedo sientes de ser víctima de los siguientes delitos en tu vida diaria? (lista de 16 delitos)	

Fuente: Ferraro & LaGrange (1987)

Las percepciones de inseguridad identificadas en las celdas C y F se refieren a los símbolos asociados al crimen y diversas reacciones emocionales generadas por experiencias propias o de otras personas. En las celdas B y E se ubican las percepciones relacionadas a valores o preocupaciones que se tiene por la inseguridad, que pueden ser por sí mismo o por otros, y son expresadas como la opinión pública acerca de la gravedad del problema de la inseguridad, o a nivel personal, una evaluación de la aceptación o tolerancia al crimen. Por último, en las celdas A y D se presentan los juicios o estimaciones de la probabilidad de victimización de un grupo social o el riesgo de victimización propio. No debe inferirse que estos juicios concuerdan con el riesgo objetivo, todas las reacciones y percepciones mencionadas son interpretaciones subjetivas de la realidad.

El análisis conceptual y metodológico de Ferraro & LaGrange (1987) sobre la percepción de la inseguridad, es adaptado y ampliado por Kessler (2009), al tomar como ejes centrales del análisis los siguientes elementos: la percepción de riesgo, la preocupación y el temor. Cada uno de estos aspectos está asociado con un nivel de referencia, o dimensión, a partir del cual se puede deconstruir el sentimiento de inseguridad. De esta manera, Kessler (2009) propone que la percepción de riesgo está vinculada con una dimensión cognitiva, la preocupación está asociada con una dimensión política y el temor está relacionado con una dimensión emocional.

Asimismo, añade elementos a considerar para profundizar en el sentimiento de inseguridad: la percepción de la frecuencia de los delitos y las acciones protectoras, cuestiones centrales por su utilidad para cuestionar consensos tradicionales, como las diferencias por género. Ejemplo concreto: “Así, los hombres suelen expresar más preocupación y menos temor; los jóvenes tienen una percepción mayor de una eventual victimización y menos temor, mientras que con los adultos mayores puede suceder lo contrario.”(Kessler, 2009, p. 91). Es importante destacar, para los fines de la presente investigación que “a pesar de que pueden ser analizadas por separado, cada una de las dimensiones interactúa y a menudo se retroalimenta con las otras, con implicancias sociales y políticas diversas.” (Kessler, 2009, p. 265).

1. DIMENSIÓN POLÍTICA

La dimensión política, comprendida en el sentimiento de inseguridad, se enfoca en la preocupación que tienen las personas con respecto a aquello que perciben como un problema de carácter social y que tiene repercusión directa en el mantenimiento del clima de seguridad apreciado. Esta preocupación es a su vez transformada en demandas ante el Estado, con la participación de los medios de comunicación, pues son los responsables de “...establecer en forma homogénea los temas concretos de preocupación en todos los sectores” (Kessler, 2009, p. 262). Además de contribuir a mantener la continuidad de las preocupaciones en el tiempo.

Sin embargo, existe otro actor con una participación activa en la generación del clima percibido de inseguridad: los entes policiales. Esto sucede porque “a escala local, el sentimiento de inseguridad, el delito y la desconfianza a la policía se retroalimentan.” (Kessler, 2009, p. 95). Como consecuencia de la participación de los medios de comunicación y de los organismos policiales, se crea en los individuos un mínimo de expectativas en torno a la seguridad percibida, cuya responsabilidad directa es atribuida al Estado, que afectan directamente la preocupación que cada persona pueda tener con respecto a su propia seguridad. Kessler luego propone que cada grupo social genera sus propias definiciones de seguridad de acuerdo a su propia preocupación y a las experiencias cotidianas a las que debe enfrentarse, desencadenando de esta manera definiciones segmentadas del concepto de seguridad, originadas de “una composición de relatos de distintas escalas, con resultados diversos, entre, por un lado, las historias locales y los temores de cada grupo social, etario y de cada sexo, y, por el otro, lo más presente en los medios.” (Kessler, 2009, p. 262).

2. DIMENSIÓN COGNITIVA

De acuerdo a Kessler (2009), la dimensión cognitiva está directamente relacionada con la capacidad que tiene cada individuo de evaluar la probabilidad que tiene de sufrir u delito. Para ello, la persona se vale de juicios comparativos y lógicos, fundamentados en la información estadística que tiene a su disposición relativa a los delitos ocurridos, tanto en el plano espacial como en el temporal. Es por ello que esta dimensión está menos influida que las otras por las reglas de sentir y de expresión, minimizando de esta manera el efecto de los medios de comunicación. Por el contrario, las experiencias personales dentro de un entorno

determinado les permiten a los individuos establecer expectativas de riesgo y, por ende, de victimización. De esta manera, “al haber comparativamente más personas victimizadas, se produce el efecto de la llamada “victimización indirecta”: circula en la sociedad más información sobre hechos delictivos, mayor cantidad de conocidos o relaciones indirectas se enteran y los difunden en sus conversaciones.” (Kessler, 2009, p. 1).

Asimismo, al estudiar el sentimiento de inseguridad a través de la dimensión cognitiva, permite entender el por qué la existencia de la brecha “...entre las tasas de delitos y la inquietud suscitada, a menudo dos o tres veces más elevada.”(Kessler, 2009, p. 263). Lo anterior está directamente relacionado con lo que Kessler define como una «presión ecológica», es decir, “la información sobre delitos en la zona actúa como anticipación de una eventual victimización personal y, por ende, es una fuente de temor.”(Kessler, 2009, p. 1).

3. DIMENSIÓN EMOCIONAL

De las tres dimensiones enmarcadas dentro del sentimiento de inseguridad, sin duda alguna, la emocional es la más compleja de analizar, en esencia porque, como el propio Kessler sugiere, no es posible acceder directamente a las emociones, sino que es necesario hacerlo “...a través de un discurso donde aparecen hilvanadas, formando parte de representaciones de la situación, y mediadas por consensos intersubjetivos sobre la atribución de peligrosidad a distintas personas, situaciones o hechos.”(Kessler, 2009, p. 263). Ahora, llegado a este punto, es necesario dejar en claro dos cosas que están interrelacionadas y que son fundamentales para el análisis de la dimensión emocional: la primera, tiene que ver con la forma en que se establecen los consensos intersubjetivos entre las personas a través de las reglas de sentir y de expresión; la segunda, se refiere al método a emplear para comprender el modo en que estas reglas operan.

Las reglas de sentir son, de acuerdo a Hochschild (1979), reglas orientativas que sugieren qué sentimiento conviene o no sentir según la ocasión y el grupo social, el sexo o la edad. Mientras que Ekman (1993) plantea que las reglas de expresión se refieren a aquellos sentimientos que son o no legítimos o convenientes para expresar en público, tanto como su frecuencia e intensidad de acuerdo a un evento determinado.

Las reglas de sentir y de expresión son aprendidas a través de procesos de socialización primaria y por tanto se encuentran insertas profundamente en la cultura afectiva de las personas. Así, estas reglas se convierten en elementos claves para la convivencia social, pues facilitan la expresión pública de ciertos sentimientos, siendo esta “...una de las formas de cooperación activa para el mantenimiento de la cohesión social y moral.” (Durkheim, 1985, 103)

Con respecto al método para la comprensión del cómo operan las reglas de sentir y de expresión sobre los individuos, Kessler propone que es necesario reconsiderar la noción que se tiene acerca de la presencia de las emociones en el habla cotidiana y también el uso político que se le da al miedo al delito. Para lograr ambas cosas, es necesario evitar:

...suponer que están dotadas de una agencia autónoma que se impone sobre la razón y funciona como causa de comportamientos; pensar que son un atributo estable, asociado a determinadas categorías y grupos, en particular cuando se considera que el temor es un atributo más femenino que masculino, y, finalmente, aceptar que un hecho suscita una emoción única e inmutable. (Kessler, 2009, p. 263).

Por todo lo anterior, cuando se analiza “...el miedo al delito, se trata de estar atento a las percepciones y juicios negociados y compartidos en conversaciones, por medio de historias de delitos, rumores sobre peligros, explicaciones locales: un «habla del crimen»” (Kessler, 2009, p. 44).

Además de las tres dimensiones mencionadas, se incluyen las acciones defensivas, como un factor que evidencia la gestión de la inseguridad por cuenta propia de los ciudadanos. Para Kessler (2009) las acciones y dispositivos defensivos no son una consecuencia directa del temor, aunque su análisis es de utilidad para cuestionar consensos tradicionales, por ejemplo, aunque los hombres no expresen abiertamente el temor o preocupación, al conversar acerca de diversas acciones defensivas que aplican, quedan en evidencia sus emociones. La práctica

invisible de las acciones defensivas en la vida cotidiana activa un círculo de retroalimentación del miedo, ya que la demanda de seguridad se proyecta sobre todo el espacio público, y hasta en los espacios resguardados se percibe que la seguridad no está restablecida.

La interrelación de las dimensiones política, cognitiva y emocional se materializa en la pregunta sobre la sensación general de inseguridad, siendo esta una forma de aproximarse al “carácter expansivo y totalizador del temor” (Kessler, 2009, p. 97). El sentimiento de inseguridad se retroalimenta a partir de las expresiones de angustias generales que produce en los ciudadanos, es decir, la preocupación va más allá del delito como hecho concreto que es cometido por un sujeto en un lugar y momento determinado, y el azar comienza a cobrar importancia los ciudadanos sienten que “la amenaza ha sobrepasado sus fronteras tradicionales y puede penetrar en cualquier espacio” (Kessler, 2009, p. 97).

La sensación general de inseguridad se ha expandido cuando comienzan a aparecer dos elementos en el discurso sobre inseguridad. En primer lugar, la deslocalización del delito se refiere a la sensación de que cualquier lugar es peligroso, los delitos no se cometen en lugares específicos, resalta la imagen de “un delito anómico, individualizado” (Kessler, 2009, p. 97). Segundo, existe una desidentificación relativa de las figuras de temor, es decir, la sensación de que cualquier persona representa una amenaza, la figura del delincuente ya “no se limita sólo a las imágenes más estigmatizadas” (Kessler, 2009, p. 98).

De esta manera, el sentimiento de inseguridad ciudadana se expresa como una angustia generalizada en la sociedad, penetrando en más de un ámbito de la vida social del individuo. El fenómeno puede comprenderse desde un enfoque integral, enmarcando los discursos sobre la inseguridad en ciertos factores interrelacionados, y a su vez, en las dimensiones política, cognitiva y emocional.

III. Sentimiento de inseguridad ciudadana y construcción social de la realidad

La inseguridad es un fenómeno urbano, complejo y multidimensional, que al ser estudiado como un sentimiento, permite ser analizado bajo la perspectiva de la construcción social de la realidad, a través de la retroalimentación dialéctica entre la inseguridad objetiva y subjetiva que experimentan los individuos. Tomando como base la propuesta teórica de Berger y Luckmann (1991), es posible explicar cómo las personas en sociedad son capaces de

construir una realidad a partir del conocimiento que van adquiriendo en el transcurso de la vida cotidiana a través de la interacción social. Este planteamiento teórico resulta fundamental para comprender los procesos a través de los cuales los individuos, desde la experiencia social en la vida cotidiana, obtienen un conocimiento sobre la inseguridad ciudadana, y a su vez cómo exteriorizan dicho conocimiento en forma de sentimiento a través del lenguaje.

Según Berger & Luckmann (1991) el consenso es un acuerdo intersubjetivo que legitima la realidad como tal, y existe alrededor de situaciones sociales. Siguiendo el planteamiento de los autores, el sentimiento de inseguridad es real en la medida en que la situación es vivida, comprendida, aprehendida subjetiva y objetivamente de manera dialéctica por los individuos como un hecho social, puesto que esta situación es creada y luego sostenida por estos como una convención. De esta manera, la realidad instaurada y objetivada se piensa y se vive como una situación que para hacerla variar se necesita más que una acción individual, un acuerdo social masivo planificado o espontáneo en términos de acción social.

La realidad descrita por los individuos permite comprender el sentimiento de inseguridad, no se pretende poner en tela de juicio su conocimiento, más bien, la vida cotidiana de los entrevistados "...se da por establecida como realidad. No requiere verificaciones adicionales sobre su sola presencia y más allá de ella." (Berger & Luckmann, 1991, p. 41). Lo real se establece a través del lenguaje, quedando en evidencia la experiencia social del individuo y permitiendo hacer inferencias que sirven para describir contextos sociales en los cuales está inserto. De esta manera, el lenguaje "localiza, modela y objetiva la experiencia individual...es el medio principal de la socialización de un individuo, que se transforma entonces en un habitante de un mundo compartido con otros" (Berger, 1982, p. 360). Esas objetivaciones son la base de una realidad construida, y la misma no sería posible si los individuos no fuesen capaces de trasladar su conocimiento interno hasta el exterior.

La realidad es una cualidad que los individuos atribuyen a ciertos fenómenos, y el conocimiento sobre esa realidad "es la suspensión de la duda...la certidumbre que poseen los individuos...de que los fenómenos son reales y de que poseen características específicas." (Berger & Luckmann, 1991, p. 13). La propuesta de Kessler (2009) sobre el sentimiento de inseguridad ciudadana y sus tres dimensiones: política, cognitiva y emocional se basa en conocimientos concretos gestados en contextos sociales particulares.

La dimensión política se basa en la creencia sostenida de que el asunto de la inseguridad debe ser atendido y solventado desde el Estado. Dicha relación es una certidumbre que hace referencia a la presencia de un consenso subjetivo entre los individuos, que apunta a la idea del control de esta realidad por parte de un ente capaz de generar mayores cambios colectivos. Por otra parte, Kessler (2009) resalta el carácter temporal de la dimensión que se expresa en el discurso político de los individuos, en tanto problema público, las demandas por mayor seguridad se realizan generalmente luego de una evaluación del presente en base a una idealización del pasado, trayendo consecuencias políticas negativas.

La dimensión cognitiva hace referencia a la existencia de un conocimiento asociado a la realidad del sentimiento de inseguridad, puesto que, en la interacción social de la vida cotidiana los individuos necesitan “poseer alguna especie de certidumbre acerca de la realidad en la que se cree participar” (Berger & Luckmann, 1991, p. 14). En este sentido, Kessler (2009) señala que el discurso sobre la inseguridad se basa, entre otras cosas, en la narración de hitos personales que se enmarcan en la comparación de épocas, en la referencia a hechos delictivos propios y cercanos, a las acciones defensivas necesarias para evadir el crimen y sobre todo a los cambios en las cartografías cotidianas, es decir, los nuevos trayectos formados y las partes de la ciudad convertidas en zonas vedadas.

La dimensión emocional, al igual que la política, se establece desde un consenso social sobre los miedos reales “hay un acuerdo intersubjetivo acerca de que ciertos hechos, animales o personas son temibles” (Kessler, 2009, p. 40). Según el autor, no se puede acceder empíricamente a la emoción propiamente dicha sino a su manifestación discursiva, por ende, el consenso es objetivado a través del llamado miedo derivativo o de segundo grado. La emoción y el lenguaje sostienen una relación dialéctica que debe ser vista como representación de una realidad compartida, en la que el miedo derivativo “encuentra una base argumentativa en un relato social de mayor peligrosidad o amenaza para luego contribuir a su sostenimiento y amplificación” (Kessler, 2009, p. 36).

El sentimiento de inseguridad es experimentado por los individuos en más de un ámbito de la vida cotidiana, puesto que es un sentimiento que se mueve tanto en las esferas públicas y privadas. Es justo en este punto en donde, la inseguridad ciudadana se convierte en un fenómeno que puede enmarcarse bajo las premisas de la sociedad del riesgo.

IV. El sentimiento de inseguridad ciudadana como problema en la Sociedad del Riesgo

Los principales exponentes de la Sociedad del Riesgo no orientan su problema de estudio hacia la inseguridad ciudadana, sino a otros fenómenos de corte postmoderno, entre los cuales destaca el problema ecológico. Sin embargo, Kessler (2009) entiende principalmente a la inseguridad desde la idea del sentimiento, proponiendo que más allá de la percepción de inseguridad ciudadana, el individuo que haya sido o no víctima, construye también, un sentimiento de inseguridad como un hecho perdurable en el tiempo que puede desvincularse del miedo, dado que este es un sentimiento que se expande de manera generalizada.

Ulrick Beck (1995) plantea que una vez alcanzado el éxito de la sociedad industrial, caracterizada por la existencia de un control racional de la vida por parte de las instituciones, aparecen nuevos problemas o nuevas dimensiones de estos, que sobrepasan la capacidad de la estructura social para analizarlos y controlarlos. De manera que “lo imprevisible y los efectos derivados de esta demanda de control, conducen, a su vez, a lo que se había considerado superado: el ámbito de la incertidumbre” (Beck, Giddens, & Lash, 1995, p. 24).

En la Sociedad del riesgo, se considera que el individuo vive en incertidumbre, dada la constante necesidad de toma de decisiones que implican intrínsecamente un riesgo, hay “existencia de incertidumbre respecto a un daño futuro” (Giddens, Bauman, Luhmann, & Beck, 1996, p. 144). Para Giddens, el riesgo es un constructo social histórico que se basa en la determinación de lo que la sociedad considera en cada momento como normal y seguro. “El riesgo es la medida, la determinación ilimitada del azar según la percepción social del riesgo” (Giddens, Bauman, Luhmann, & Beck, 1996). En este sentido, Giddens plantea que las sociedades siempre tienen como meta lograr el orden, pero este no puede ser instituido del todo: “El retorno de la incertidumbre a la sociedad significa aquí, en primer lugar, que cada vez más conflictos sociales dejan de ser tratados como problemas de orden y son tratados como problemas de riesgo.” (Beck, Giddens, & Lash, 1995).

Entendiendo la seguridad ciudadana “como un tipo de protección circunscrita a las amenazas provenientes de actos violentos o criminales” (PNUD, 2008) puede plantearse que las intervenciones que realizan los actores sociales para lograr este tipo de seguridad, son

acciones destinadas al establecimiento y restablecimiento constante de un orden social, que en términos de la Sociedad de Riesgo, es un estadio que resulta difícil de alcanzar; debido a que en este tipo de sociedades “el orden deviene cada vez más improbable.”(Giddens, Bauman, Luhmann, & Beck, 1996), gracias a que las condiciones que intentan ordenar o estabilizar a la sociedad generan siempre nuevas formas de riesgo o peligro. Esta característica de la Sociedad del Riesgo afecta las decisiones que deben tomar los individuos en la vida cotidiana, quienes a través de estas, pretenden de alguna manera minimizar la posibilidad de que el riesgo se transforme en una posible victimización.

Toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado a través de los órganos de seguridad ciudadana regulados por ley, frente a situaciones que constituyan amenazas, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes (Constitución la República Bolivariana de Venezuela, 1999, Art. 55)

Esta forma de abordar al riesgo como una situación que pretende evitarse en más de un ámbito del individuo en la ciudad, da cuenta de que el riesgo entendido desde la idea de la seguridad ciudadana, expresa un tipo de inseguridad que no solo se vincula a actos delictivos, sino también a otros ambientes o situaciones que pueden ser concebidas como posibles amenazas que se han generado gracias a la acción humana. “La inseguridad consistiría en una amenaza que puede recaer de forma aleatoria sobre cualquiera de nosotros”(Kessler, 2009, p. 11).

Otro ejemplo concreto de ello, en donde se combinan estas dos corrientes teóricas, lo encontramos en el estudio de Karen Rossignol quien propone una serie de factores para estudiar un riesgo específico que socialmente construido existe dentro del marco de la Sociedad de riesgos. La autora, en su tesis doctoral *To study risk of or to study risk* (2010) propone que la teoría de la Sociedad del Riesgo es útil para comprender el comportamiento y

el discurso de las personas en las sociedades modernas, puesto que para lograr una mejor comprensión de un riesgo específico, es fundamental primero estudiar la noción de riesgo en su conjunto, es decir a la sociedad que Beck (1995) caracteriza como un sistema industrial en donde los riesgos sociales, políticos y económicos superan la capacidad de control de las instituciones. En este contexto pueden identificarse dos fases: en la primera, las amenazas en la toma de decisiones son producidas de forma sistemática, pero esto no se convierte en el centro de debate público ya que el concepto de sociedad industrial es todavía predominante. En la segunda fase, las instituciones de la sociedad se convierten en legitimadores de las amenazas que no pueden controlar, los riesgos de la sociedad se convierten en los principales temas de debate público y conflicto político. Beck explica que la transición de una sociedad a otra no es buscada por los actores, porque la Sociedad del Riesgo no es una opción que se pueda elegir o rechazar, surge como continuación de procesos de modernización automatizados. De esta forma en la modernidad tardía "...no existe ninguna conducta libre de riesgo...cualquier tipo de decisión sobre posibles cursos de acción que se toman conlleva un riesgo." (Giddens, Bauman, Luhmann, & Beck, 1996).

Entendiendo al riesgo como una característica que puede ser construida en más de un ámbito de la vida de un sujeto, Karen Rossignol (2010) parte de esto y plantea como una situación de riesgo, a la Gestión de Riesgos en una Base de Armamento Militar como un riesgo específico. Desde una postura construccionista comprende sociológicamente este riesgo a través de los propios significados que los trabajadores de la base atribuyen a su contexto de actividades diarias. Rossignol establece cuatro dimensiones de estudio: la dimensión espacial, (vinculada a un lugar), la dimensión temporal (vinculada a un momento dado), la dimensión causal (con respecto a causas que derivan en eventos) y a una dimensión de toma de decisiones (el tratarlas en términos de decisión y responsabilidad en ambos sentidos).

La dimensión espacial hace referencia a aquellos espacios que el individuo identifica como lugares donde podrían producirse eventos y asume que sus consecuencias podrían ser negativas para él. La dimensión temporal es básica para el entendimiento del concepto de riesgo, porque el riesgo es un hecho que no ha sucedido, sino que dependiendo de las acciones del individuo, este puede o no materializarse. Así, el concepto del riesgo está asociado a un evento futuro, por lo que el individuo pretende a través de su accionar, evitar el riesgo

planteado, es decir, pretende asumir el control de sus decisiones –y con ello de sus posibles consecuencias–.

El estudio de Rossignol propone una manera teórico-metodológica para abordar riesgos específicos, por lo tanto, al tratar la inseguridad ciudadana como tal, es posible usar las cuatro dimensiones planteadas por la autora. “La dimensión espacial y temporal están estrechamente relacionadas con la inseguridad ciudadana, puesto que la reacción de las personas suele ser la de evitar los lugares urbanos que considera peligrosos, pero en particular, el evitar salir en momentos específicos del día, con la intención de prevenir cualquier situación de peligro que pueda afectar su seguridad. La inseguridad no es definida entonces como una acumulación de hechos riesgosos, sino como vinculada a la transformación de la experiencia urbana (Rossignol, 2010).

Las dimensiones causal y de toma de decisiones también pueden ser vinculadas a la inseguridad ciudadana, puesto que engloban todas las posibles acciones que el actor puede efectuar, a partir del grado de conocimiento que este posea sobre su entorno. Como se mencionó con anterioridad, INCOSEC (2010), señala que la reacción del venezolano ante el aumento de la violencia ha sido la de limitar sus actividades de recreación, pero también las horas y los lugares a los cuales antes iba de compras. La toma de decisiones reconfigura la rutas dentro de la ciudad debido a que la aprensión a ser víctima del delito está relacionada, entre otras cosas, con lugares por donde las personas se desplazan a diario: medios de transporte público, zonas de la ciudad distintas a su lugar de residencia y/o de trabajo, e incluso en las calles de la comunidad donde habitan.

V. La inseguridad ciudadana y el Pánico Moral

El Pánico Moral es, según sus autores, el miedo a una amenaza o posible amenaza proveniente de desviados morales o demonios populares³, una categoría de personas que se presume tienen prácticas que amenazan la forma de vida, valores centrales y la cultura de la sociedad (Goode & Ben-Yehuda, 2009).

³Nota: traducción del término *folk devils*. Según Goode & Ben-Yehuda un demonio popular o desviado moral es el enemigo o agente responsable de la condición amenazante. Por ejemplo: traficantes de drogas, pedófilos, terroristas.

El que una acción o creencia sea señalada como amenaza depende del contexto social, temporal y la biografía de quien realiza el juicio; la amenaza siendo un problema relativo, da cuenta de la desviación como un constructo social que va más allá de la realidad objetiva. Los autores le dan importancia a la perspectiva del grupo que condena la acción, dado que el pánico moral surge en grupos específicos de la sociedad que se sienten más amenazados por ciertas conductas existentes. El enfoque se basa en explicar, de acuerdo a Goode & Ben-Yehuda (2009), cómo el comportamiento es definido, juzgado y evaluado en un contexto particular.

Son cinco actores los que expresan conjuntamente la reacción de pánico moral en una sociedad: los medios de comunicación, el público, la aplicación de la ley, los políticos, los desviados o demonios populares. Para Goode & Ben-Yehuda (2009) se releva la existencia del pánico moral cuando los medios de comunicación presentan los acontecimientos de forma exagerada, al recibir esta información, la opinión pública va construyendo un patrón estereotipado de los desviados y ejerce presión hasta lograr una alianza entre cuerpos de seguridad y políticos para combatir las conductas no deseadas. Por último, el grupo desviado se consolida en la categoría demonio popular al ser identificado por todos los actores como responsable de las prácticas que amenazan la forma de vida, valores centrales y la cultura de la sociedad; cuando los medios de comunicación los relacionan directamente con el origen del problema se enfatizan sus características negativas.

Adicionalmente, Goode & Ben-Yehuda (2009) plantean tres modelos que permiten identificar las causas del pánico moral cuando los medios de comunicación no juegan un papel central en la construcción de este fenómeno. Primero, es posible que sea originado por las bases de la sociedad y ante la presencia de algún catalizador se desencadena espontáneamente la preocupación por un asunto de importancia para todos, los medios sólo exageran un sentimiento presente en la sociedad. El segundo modelo propone que la élite gobernante crea el pánico moral, transformando en prioritario un asunto de poca relevancia para la sociedad, con la intención de desviar la atención de problemas que le atañen al colectivo y cuya solución supone un conflicto de intereses para la élite. Y finalmente, el pánico sobre un tema puede ser generado por una alianza entre los medios de comunicación y diversos grupos guiados por sus intereses económicos, políticos y/o sociales.

Después de haber definido el pánico moral y haber expuesto sus elementos principales, queda en evidencia la utilidad de esta teoría para identificar el surgimiento del fenómeno a través del conjunto de acciones que despliegan sus actores clave. Para efectos de la presente investigación su utilidad radica en contribuir al entendimiento del sentimiento de inseguridad en su sentido amplio, como una construcción social que va más allá del flujo de acontecimientos sobre una amenaza particular:

El sentimiento de inseguridad está nutrido de momentos de pánico frente a determinados hechos, pero también está conformado y jalonado por otros eventos que pasan rápidamente, sin generar picos de tensión ni de pánico, aunque su sucesión y cierta repetición contribuyan al mantenimiento, con sus oscilaciones e intensidades diversas, de dicha definición de la situación (Best, 1999 citado en Kessler, 2010, p. 66).

Los datos presentados anteriormente de las encuestas llevadas a cabo por INCOSEC y el IVAD en los años 2010 y 2009 respectivamente, relevan un consenso en la sociedad venezolana sobre señalar a la inseguridad como uno de los principales problemas del país; sin embargo, sería un error “presuponer que todo delito genera pánico moral o que una sociedad vive en estado de pánico moral porque el delito ha aumentado” (Kessler, 2009, p. 66). En este sentido, existen diversos indicadores para identificar el surgimiento del pánico moral, y por lo tanto, este fenómeno puede diferenciarse sustancialmente del sentimiento de inseguridad, en tanto que, el pánico moral no es una simple intensificación del miedo sino que el modelo comprende otras dimensiones y actores, cuya configuración permite la comprensión de casos muy específicos dentro del panorama global de la inseguridad⁴.

Los indicadores generales son planteados por Victor Jeffrey (1998) en *Moral panics and the social construction of deviant behavior: A theory and application to the case of Ritual*

⁴ Por ejemplo: cacería de brujas, persecuciones antisemitas, cruzadas anticomunistas, rituales satánicos que incluyen casos de abuso a menores. También se adapta al análisis de subculturas, como el caso de los *mod & rockers* británicos. (Jeffrey, 1998)

Child Abuse. En primer lugar, es un fenómeno de naturaleza volátil, puesto que ocurre repentinamente la erupción y caída de la preocupación o miedo frente a los desviados. Segundo, la categoría de desviados morales o demonios populares ha sido socialmente construida por amplios segmentos de la población, en cuyo imaginario este grupo es enemigo de los valores básicos de la sociedad y se les atribuye el estereotipo de conducta demoniaca, debido a esto son tratados con gran hostilidad. Tercero, existe un interés particular por medir la amenaza de forma concreta a través de estudios de opinión, en los que hay un consenso de que el peligro es real y serio. Por último, la preocupación medida es mayor de la que puede ser verificada por investigaciones empíricas, tanto el número de desviados como el daño que ocasionan son mínimos o incluso inexistentes.

Otra diferencia importante entre el pánico moral y el sentimiento de inseguridad se encuentra en su propuesta de medición. Para Jeffrey (1998) la creencia, y no la emoción, es la dimensión que motiva un pánico moral en la sociedad, esta creencia de que existe una amenaza real por parte de los desviados da lugar a movimientos sociales y luchas políticas con el objetivo de eliminar a ese grupo, la reacción o cruzada moral se expresa a través de protestas, disturbios y leyes. Por otra parte, la emoción es una dimensión esencial en el estudio de la inseguridad ciudadana como un sentimiento, tal y como se mencionó con anterioridad, Kessler (2009) incluye en el análisis una gama de emociones suscitadas por el delito. Además, el fenómeno es abordado desde el conocimiento y las demandas -individuales y colectivas- experimentadas en torno a la inseguridad como objeto social.

En las páginas anteriores se presentaron los lineamientos teóricos generales que contribuyen a explicar de forma integral la manera en que, un grupo de personas, a través de sus relatos, construye socialmente un sentimiento de inseguridad ciudadana frente a la realidad objetiva que perciben día a día, la forma en que este proceso de construcción social es llevado a cabo por los sujetos.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Consideraciones generales

El incremento de los niveles de violencia en Venezuela ha generado diversas líneas de investigación que buscan comprender el fenómeno, tanto por sus orígenes como por las consecuencias que produce. Los estudios más relevantes se han enfocado a analizar el por qué ha habido un aumento sostenido de la violencia y lo que esto ha significado para el clima de convivencia social, que se ha visto afectado, entre otras cosas, por el aumento de la percepción de inseguridad de la población. Sin embargo, la mayor parte de los análisis que se han ideado para estudiar la percepción de la inseguridad se ciñen a la elaboración de descripciones que dan cuenta de los lugares que mayor temor producen a las personas o las restricciones que la población se ha impuesto a sí misma para evitar ser víctima de la violencia, pero ello sin realizar mayores abordajes teóricos que permitan profundizar cómo se construye el sentimiento de inseguridad.

Esto sin embargo, no es un hecho particular venezolano, sino que puede ser extendido a todo el continente latinoamericano. A pesar de que en toda la región ha habido un incremento paulatino de la violencia y del fenómeno del sentimiento de inseguridad, existen actualmente, según Kessler (2009) pocas líneas de investigación que aborden esta problemática y por ello aún no se ha constituido aún en un campo de estudios en la región. Aunque en otras partes del mundo, especialmente en Europa y Estados Unidos, se pueden hallar diversas investigaciones que hacen referencia al tema, las propuestas teóricas que se desprenden de estas no son necesariamente adaptables a la realidad latinoamericana -y venezolana en particular.

Chiara Saéz Baeza (2005) en su trabajo “La violencia en los medios de comunicación, generación noticiosa y percepción ciudadana”, realiza una comparación entre dos estudios de

victimización, el primero llevado a cabo en Chile por el Ministerio del Interior de Chile en el año 2001 y el segundo realizado en Suecia, Holanda e Inglaterra y Gales por la *International Crime Victim Survey (ICVS)* en el año 2000. Saéz Baeza observa que tanto en Chile como en los países europeos existe una brecha entre el nivel de victimización de los individuos y su percepción de inseguridad. Para el caso chileno, la percepción es considerablemente superior al nivel de victimización (70% y 30% respectivamente), mientras que en los países europeos el nivel de victimización era en algunos casos superior a la percepción de inseguridad (Suecia y Holanda) o al menos equivalente (Inglaterra y Gales).

En Venezuela, según los datos reflejados por el Latinobarómetro, la percepción de inseguridad es similar a la de Chile, ello a pesar de que las estadísticas venezolanas en cuanto al nivel de victimización duplican a las chilenas. Esto pareciera reflejar algo que en principio parecería obvio, que la realidad latinoamericana tiene unas características particulares que dificultan la comparación con la realidad de los países europeos y por tanto, las derivaciones teóricas de los estudios llevados a cabo en otras partes del mundo deben ser tomadas con cautela al momento de analizar el fenómeno en Venezuela. Es por esta razón que a pesar de contar con diferentes referentes teóricos y empíricos desarrollados en otras partes del mundo, se decidió fijar el alcance de la investigación en el nivel exploratorio, para así entonces contar con la libertad de poder identificar, describir y comprender cómo construyen las personas su sentimiento de inseguridad en relación con el delito a partir de sus experiencias de vida.

2. Metodología cualitativa

Para desarrollar la investigación se hizo uso de la metodología cualitativa, por ser esta la que mejor se adapta para “...obtener detalles complejos de algunos fenómenos, tales como sentimientos, proceso de pensamiento y emociones, difíciles de extraer o de aprehender por métodos de investigación más convencionales” (Strauss & Corbin, 2008, p. 13). Durante la investigación fue necesario profundizar en el proceso de construcción del sentimiento de inseguridad de los individuos para así tener indicios claros acerca de las dimensiones que componen dicho sentimiento.

Otra de las razones por las cuales se escogió esta metodología es la flexibilidad que aporta a la investigación, ya que “permite estudiar conceptos y categorías emergentes en forma

inductiva” (Sautu, Boniolo, Dalle, & Elbert, 2005), asumiendo de esta manera la existencia de múltiples factores que se influyen mutuamente. Así, a pesar de que en Venezuela son escasos los aportes teóricos para estudiar el fenómeno del sentimiento de inseguridad, fue posible sistematizar un conjunto de teorías desarrolladas en otros lugares del mundo que sirvieron de guía para estudiar inductivamente la realidad local. Para Dey (1993) esta forma de proceder permite realizar descripciones completas y exhaustivas de categorías de análisis.

3. Universo de estudio y muestra de la investigación

El universo de estudio seleccionado está compuesto por personas que han sido víctimas como personas que no lo han sido, de ambos sexos, distinto estrato social y diferente rango de edad. De esta manera se pretendió que cada individuo contribuyera de forma significativa a la comprensión del fenómeno, porque a pesar de que sus relatos aportan vivencias individuales, como un todo proporcionan elementos para analizar en profundidad el papel de los factores sociales asociados con el sentimiento de inseguridad.

La primera variable tomada en cuenta para diferenciar a los grupos de estudio fue la experiencia de haber sido o no víctima de un delito. Se seleccionó a estos dos grupos de personas porque se desea comprender de qué manera se construye el sentimiento de inseguridad a partir de la experiencia de haber sido víctima en contraposición de los que no han sido víctimas y cuánto afecta esto a la percepción de inseguridad de las personas.

La otra variable escogida para diferenciar a los grupos fue el estrato social. Se decidió separar los grupos de acuerdo a los estratos A-B y D. Esta selección permitió analizar de qué manera interpretan la realidad los individuos de ambos estratos, con la intención de encontrar elementos diferenciadores y comunes en el discurso de ambos grupos. Es sabido que, en Venezuela, el modo en que los habitantes de un lugar determinado experimentan la violencia “se asocia a modos de vida que se vinculan directamente a condiciones sociales y económicas desiguales que se materializan en una manera específica de comprender, vivir y enfrentar la cotidianidad y particularmente la violencia delincuencial.” (Cisneros & Zubillaga, 1997).

Para la escogencia del rango de edad apropiado para el universo de estudio, se realizó una amplia consulta bibliográfica enfocada a las relaciones que se han establecido entre el miedo al crimen y la edad. Sin embargo, el resultado de la indagación reflejó discrepancias

importantes. Un ejemplo de estas diferencias lo podemos encontrar al comparar las investigaciones realizadas por H. Thomé y K. Ferraro. El primero afirma en su estudio *Victimización y cultura de la seguridad ciudadana en Europa* (2004) que los adultos mayores y ancianos perciben mayor inseguridad y riesgo personal que los jóvenes dada su incapacidad para protegerse físicamente, porque se ven a sí mismos vulnerables. Mientras que el segundo explica en *Fear of crime: interpreting victimization risk* (1995) que los jóvenes y adultos jóvenes son los grupos con mayor miedo al crimen, teniendo un especial temor hacia los ataques violentos durante la noche, principalmente porque los ancianos no se involucran en actividades o desarrollan conductas que no los exponen a este tipo de riesgo. Por otra parte, en Venezuela el homicidio constituye la primera causa de muerte para los varones de 15 a 24 años, 81% de las víctimas de homicidios son varones (Zubillaga, 2013). Debido a las divergencias presentadas entre las investigaciones y con sustento en las cifras oficiales venezolanas, se decidió tomar en cuenta para el universo de estudio un grupo intermedio, el cual reflejó comportamientos similares. El rango de edad de dicho grupo se ubicó entre los 25 y los 55 años. De esta manera, se buscó minimizar el efecto de las variables demográficas, concentrando así el análisis en los factores antes mencionados.

En cuanto al sexo, se tomaron en cuenta hombres y mujeres porque se desea profundizar en la comprensión de los elementos que influyen en la construcción del sentimiento de inseguridad de acuerdo al género. En el conjunto de investigaciones de Sutton, Robinson & Farrall sobre las consideraciones metodológicas del tema, entre ellas *Gender, socially desirable responding and the fear of crime* (2004), se menciona que generalmente los estudios muestran que las mujeres reportan tener mayor miedo al crimen que los hombres, aun cuando son ellos quienes tienen mayor nivel de victimización. Sin embargo, los autores demuestran que tanto hombres como mujeres independientemente de su edad pueden tener altos niveles de miedo al crimen, pero la diferencia entre ambos se encuentra en la disposición y forma de reportar ese miedo. Los hombres se encuentran menos dispuestos a admitir vulnerabilidad emocional, dado que suelen basarse inconscientemente en respuestas socialmente deseables relacionadas con características tradicionalmente masculinas (masculinidad hegemónica). Por otra parte, la identidad social femenina no desalienta la expresión de emociones como tristeza y miedo.

Para la selección de los entrevistados se empleó un muestreo teórico, es decir, se escogió intencionalmente a los entrevistados sobre la base de las premisas fundamentales del estudio. Este tipo de muestreo “permite encontrar aquellas categorías de personas o sucesos que desea explorar más en profundidad, qué grupos analizar, dónde y cuándo encontrarlos y qué datos solicitar de ellos. Más que preocuparse del número correcto o de su selección al azar.”(Ruiz Olabuenaga, 1996, pp. 68-69). Por lo tanto, se realizó la selección de las personas a partir de un conjunto de premisas que serán explicadas a continuación.

Según los datos de INCOSEC obtenidos en la investigación *Violencia interpersonal y percepción ciudadana de la situación de inseguridad en Caracas* (2010) el municipio Sucre era el más inseguro para el momento de la realización del estudio, ocupando el primer lugar en la ciudad de Caracas si se toma en cuenta diferentes tipos de delito como: homicidio, robo con lesión y violación sexual; y el segundo lugar después del municipio Libertador en delitos como robo y secuestro exprés. Adicionalmente, el 64% de los encuestados tenían mucho temor de ser atacados en las calles de su comunidad y el 47,3% de ser atacados o robados en sus casas. El 79,3% afirmó haber limitado sus actividades de diversión o recreación por miedo a ser víctima de una acción violenta, y el 76,3% ha limitado las horas y lugares a donde va de compras. El 46,3% se ha mudado de barrio o urbanización por temor a ser víctima.

Otra razón para haber considerado el municipio Sucre adecuado para llevar a cabo la investigación, fue la facilidad de acceso a las personas que fueron entrevistadas, ya que se tenía contacto con consejos comunales y otras organizaciones sociales de base, las cuales sirvieron de enlace para la búsqueda de personas que cumplieran con el criterio de selección preestablecido.

De acuerdo con las ideas expuestas, en esta investigación cualitativa se estableció un número a priori de personas a entrevistar porque se desea contar con la riqueza de sus experiencias a partir de las dos variables fundamentales ya definidas: el estrato social y su condición de victimización previa. En este sentido, la decisión se basó en criterios teóricos sin pretender que el tamaño de la muestra sea representativo del universo estudiado, ya que “hacerlo va ciertamente contra la propia naturaleza de la indagación cualitativa” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2008, p. 563). Así, se decidió escoger 6 víctimas y 6 no víctimas de los estratos A-B y D, sumando en total 12 personas.

4. Técnica de recolección y análisis de la información

El discurso de las personas permite captar sus formas de mirar y comprender la realidad, y lo que es significativo para ellos en cuanto al fenómeno de la inseguridad en su vida cotidiana. Es por esto que la técnica de recolección de información empleada fue la entrevista semi-estructurada basada en un guion de entrevista (Anexo A), por ser la herramienta cualitativa más adecuada y flexible para explorar las dimensiones de los factores asociados al sentimiento de inseguridad que fueron establecidos de acuerdo a la literatura revisada, así como también, descubrir y profundizar en nuevas categorías de análisis que surgieron durante el proceso de entrevista. Las categorías de análisis teóricas se pueden observar en el gráfico 10 y las categorías de medición en la operacionalización de variables (Anexo B).

Las narraciones de los entrevistados fueron almacenadas y transcritas. Posteriormente, las transcripciones se analizaron mediante la técnica de análisis de contenido, útil para captar el significado latente que le otorgaron las personas a la noción de inseguridad, a los elementos que los hacen percibir una mayor inseguridad, a las causas del problema y las consecuencias de este fenómeno en sus vidas. El uso del programa informático *Atlas.ti* para análisis de datos cualitativos permitió sistematizar en una matriz el discurso de los entrevistados de acuerdo con los factores asociados al sentimiento de inseguridad, seleccionando y agrupando en categorías las distintas expresiones verbales que hicieron referencia a dichos factores en términos de comportamiento, experiencia, opinión, creencia o sentimiento; para posteriormente interpretar y analizar individualmente y en conjunto cada una de las expresiones. Igualmente, se incluye sólo una parte de la matriz de datos a manera de ejemplo (Anexo C).

DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

I. Consideraciones generales

Como se indicó en el marco metodológico, la muestra corresponde a doce (12) personas residentes del municipio Sucre del estado Miranda con edades comprendidas entre los 25 y 55 años, siendo considerados únicamente los estratos socioeconómicos A-B y D, así como también su experiencia de victimización previa, es decir, si las personas han o no sido víctimas de algún tipo de delito.

Es importante destacar que previo a la realización de las entrevistas correspondientes a la muestra seleccionada de acuerdo a criterios cualitativos, se llevaron a cabo dos entrevistas, las cuales sirvieron de prueba piloto con el fin de validar el guion del instrumento. A pesar de que las personas de la entrevista piloto habitan en el municipio Libertador, se decidió incluir sus testimonios en el presente análisis por ser consistentes con los relatos obtenidos en las entrevistas posteriores.

A continuación, con el fin de dar a conocer la biografía de las personas consultadas, se presenta una breve descripción con las características principales de cada una, agrupadas según su estrato y experiencia de victimización. El conocer el contexto de cada individuo permite tener una comprensión de los casos por separado, lo cual resulta fundamental para identificar los elementos claves que surgen durante el análisis global del discurso de cada uno. Con la finalidad de proteger la identidad de los entrevistados, se le asignó a cada uno un nombre ficticio. En la Tabla 2 se encuentran clasificados de acuerdo a su estrato social, su experiencia de victimización y edad.

Tabla 2. Entrevistados según estrato social, experiencia de victimización y edad.

	Estrato socioeconómico	
	A-B	D
Víctima	David (53 años)	Elena (31 años)
	Daniela (47 años)	José (33 años)
	Mariela (49 años)	Juan (25 años)
	Nancy & Ricardo* (ambos 42 años)	-
No víctima	Pedro (45 años)	Gabriela (31 años)
	Carlos (55 años)	Mónica (25 años)
	Carla (35 años)	Manuel (25 años)
	-	Sofía* (55 años)

Nota: Las personas que tienen un () indicado fueron los participantes de la entrevista piloto.*

1. Entrevistados del estrato A-B que han sido víctimas de un delito

- **David:** es casado y tiene cinco hijas. Creció en La Vega, actualmente vive en la urbanización La Carlota. Es empresario y posee varios negocios en la gran Caracas. Porta arma de fuego. Él y sus hijas han sido víctimas de múltiples delitos, entre los que se encuentran: robo de vehículo en la zona de residencia, robo en transporte público, secuestro exprés.
- **Daniela:** es divorciada y tiene dos hijas. Vivió varios años en el exterior y regresó al país en el año 2002, desde entonces ha sido víctima de robo en varias oportunidades. Reside en la urbanización Santa Cecilia. Es coordinadora de un colegio ubicado en el municipio. Sufrió un intento de violación cuando tenía 12 años.
- **Mariela:** es casada. Su religión es católica carismática. Habita en la urbanización Sebucán. Es psicóloga pero se dedica al comercio desde hace dos años. Sufrió un intento de robo de celular.
- **Nancy:** es divorciada y tiene un hijo. Es médico. Reside en la urbanización Montalbán del municipio Libertador. Ha sido víctima de diferentes tipos de delito: robo de vehículo, robo de celular, fraude electrónico, intento de violación a los 15 años. Esta entrevista pertenece a la prueba piloto.

- **Ricardo:** es soltero, administrador de profesión. Reside en la urbanización Sabana Grande del municipio Libertador. Ha sido víctima de robo en repetidas ocasiones. Ricardo acudió como acompañante a la entrevista con Nancy, debido a su interés por participar y el aporte significativo que dio a la prueba piloto de entrevistas, se decidió incluirlo.

2. Entrevistados del estrato A-B que no han sido víctimas de un delito

- **Pedro:** es casado y tiene tres hijas. Creció en el 23 de Enero, pero actualmente vive en la urbanización Macaracuay. Es ingeniero en sistemas y trabaja como coordinador de área en una empresa de telefonía móvil. No ha sido víctima de delito, sin embargo, sus hijas sufrieron el robo de un vehículo en la zona de residencia en el año 2009, desde entonces participa como asesor tecnológico en la comisión de seguridad del consejo comunal.
- **Carlos:** es casado. Habita en la urbanización Terrazas del Ávila, donde junto a su esposa atiende un negocio propio, decidió despedir a sus empleados por desconfianza. No ha sido víctima de la inseguridad, sin embargo, toma diferentes medidas para prevenirlo.
- **Carla:** es casada, tiene 3 hijos. Reside en la urbanización Los Chorros pero su familia continúa viviendo en Petare y Coche. No ha sido víctima de la inseguridad.

3. Entrevistados del estrato D que han sido víctimas de un delito

- **Elena:** es casada y tiene dos hijos. Habita en el sector Los Compadres del Barrio Unión de Petare. Su familia ha sufrido en reiteradas ocasiones una doble victimización por parte del hampa y de los cuerpos policiales. En el último año fue víctima de robo en una calle de su comunidad.
- **José:** es casado y tiene una hija. Vive en el Barrio Unión de Petare donde trabaja como taxista desde hace 10 años cubriendo el turno de la noche. Ha sido víctima de la inseguridad en repetidas ocasiones de diferentes tipos de delito, siendo el más grave un secuestro exprés.

- **Juan:** es soltero, trabaja como mensajero y mototaxista. Reside en el sector Ramón Brazón ubicado en el kilómetro 15 de la carretera Petare-Guarenas. Sufrió un impacto de bala durante el intento de robo de su moto en el año 2008 y su padre fue víctima de secuestro en el año 2010.

4. Entrevistados del estrato D que no han sido víctimas de un delito

- **Manuel:** es casado y tiene una hija. Creció en La Dolorita donde vive actualmente y atiende un negocio propio. Es militante en un partido político. Su hermano es policía. No ha sido víctima de la inseguridad.
- **Gabriela:** es casada y tiene tres hijos. Es ama de casa y su esposo es mototaxista. Creció en el sector Tinaquillo del Barrio Unión de Petare, donde vive actualmente. Considera que la educación y los valores familiares son la clave para superarse. No ha sido víctima de la inseguridad.
- **Mónica:** es soltera, vive en el sector Ramón Brazón ubicado en el kilómetro 15 de la carretera Petare-Guarenas. En el contacto telefónico previo al encuentro presencial para realizar la entrevista y antes de comenzar la misma, afirmó no haber sido víctima de la inseguridad, pero ya avanzada la conversación comenta que fue robada en un cajero automático, a pesar de haber recordado el episodio continuaba afirmando nunca haber sido víctima. Posteriormente, se conoce la relación existente entre Mónica y Juan, quien menciona la presencia de ella durante el intento de robo de la moto. Habiendo negado Mónica su victimización en dos hechos diferentes, siendo el último de gran importancia al resultar herido de gravedad por arma de fuego su prometido, es posible que en su relato se evidencien traumas psicológicos⁵ que sobrepasan el objeto de investigación del presente trabajo. Se decidió no tomar en cuenta su caso al presentarse la duda sobre cómo catalogar su testimonio, aunque ha sufrido victimización objetiva no elabora un discurso de acuerdo a lo vivido.
- **Sofía:** es casada, tiene tres hijos y es enfermera. Desde hace 37 años reside en el sector Santa Ana ubicado en Carapita, parroquia Antímamo del municipio Libertador. No ha

⁵ Las consecuencias de la violencia varían en su expresión e incluyen trastornos severos como la depresión, ansiedad y trastorno por estrés postraumático. Este último presenta entre sus múltiples síntomas la negación persistente de hechos, personas, situaciones o pensamientos asociados con el suceso (Medina et al., 2005)

sido víctima de la inseguridad, pero su esposo fue víctima de robo en transporte público. Considera que actualmente en su barrio se vive una situación de inseguridad similar a la que se vivió en los meses previos al *Caracazo*⁶. Esta entrevista pertenece a la prueba piloto.

A continuación se propone un esquema de dimensiones y factores asociados al sentimiento de inseguridad, basado en las referencias teóricas presentadas anteriormente y según el cual se expondrán los resultados de la investigación. Se trata de una complicación de factores que relaciona e integra diversas teorías, buscando una comprensión profunda de la inseguridad desde el punto de vista subjetivo.

II. Factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana

Las dimensiones del sentimiento de inseguridad propuestas por Kessler conforman el marco general de orientación y conceptualización bajo los cuales fueron clasificados los factores compilados por Box, Hale & Andrews, que se encuentran asociados a la inseguridad desde una visión subjetiva. Asimismo, también se emplearon los cuatro factores propuestos por Rossignol, pertenecientes a un modelo genérico planteado para ser adaptado a diferentes tipos de riesgos específicos, en este caso, se presentan integradas y resumidas bajo el marco de las dimensiones del sentimiento de inseguridad. De esta manera, se produce una síntesis teórica que permite hacer una clasificación de los factores, logrando así establecer las interrelaciones entre estos y además con sus respectivas dimensiones.

La dimensión política quedó conformada por los factores **causal** y **confianza en la policía y el sistema de justicia**. De acuerdo a la definición y caracterización de la dimensión política realizada por Kessler (2009), esta se encuentra enmarcada dentro de un conjunto de preocupaciones y de demandas que los sujetos tienen acerca de su seguridad y por tanto, es el parámetro según el cual evalúan el desempeño del Estado. Así, se busca una explicación a las causas que originan los eventos relacionados con la inseguridad, teniendo una interrelación directa con la apreciación y por consiguiente, evaluación que realizan los individuos de cuál

⁶El Caracazo fue una gran protesta social de los sectores populares urbanos de Caracas el 27 y 28 de febrero de 1989. La ola de saqueos producto de la crisis económica y el descontento social tuvo como epicentro a las parroquias que concentraban los mayores niveles de marginalidad social, entre las que se incluye Petare (Martínez, 2008)

debiera ser el papel de las instituciones garantes de su seguridad. Es a partir de esto, que las personas establecen sus parámetros de confiabilidad hacia las instituciones que deben garantizar la seguridad del espacio que habitan, principalmente las policías y las instituciones encargadas de administrar justicia. De esta forma se entiende que exista una relación estrecha entre el factor causal y la confianza hacia las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de las expectativas que tienen los individuos acerca de cómo debe ser aplicada la justicia en un tiempo, espacio y lugar determinado.

Los factores que quedaron asociados a la dimensión cognitiva son **vulnerabilidad, percepción del riesgo personal y condiciones ambientales y sociales**. Esta dimensión está basada, esencialmente, en la capacidad que tienen las personas de evaluar la posibilidad de ser víctimas de algún delito. Es por ello que los factores que resultaron asociados son aquellos que de alguna manera permiten deconstruir cómo vulnerable se siente la persona a partir de variables como la edad y el sexo, la posibilidad de evaluar la certidumbre acerca de si en algún momento pudiera ser víctima o incluso, de acuerdo a cómo evalúan los individuos la información que obtienen del medio que les rodea, ya sea por las características físicas de su entorno, puesto que se asocian ciertas condiciones directamente a la probabilidad de ser víctima; o sea por el nivel de cohesión social que exista en la comunidad donde las personas se desenvuelven. Esto tiene una relación estrecha con el nivel de inseguridad que los individuos perciben, porque mientras menor es la cohesión social, el nivel de victimización tiende a aumentar, e incluso, aunque el aumento de la victimización pudiera comenzar como una consecuencia de la baja cohesión social, un elevado nivel de victimización en una zona en particular puede por sí sola reducir al mínimo el nivel de cohesión social de una comunidad.

Finalmente, la dimensión emocional quedó conformada por los factores **conocimiento sobre crimen y victimización y gravedad de los delitos**. Dada la complejidad de esta dimensión, el propósito fundamental de incluir los factores mencionados, es el de servir como herramientas para deshilvanar del discurso de los individuos las referencias que se encuentran implícitas acerca del temor, la cual es en definitiva, la emoción sobre la cual se pretenden medir los acuerdos intersubjetivos que existen en los grupos sociales, articulados a través de las reglas de sentir y de expresión. El conocimiento sobre crimen y victimización influye el temor que las personas perciben, puesto que afecta el nivel de sensibilidad que poseen los

individuos por experiencias de victimización recientes o cercanas a su grupo de pertenencia. Así, el discurso acerca del conocimiento que tienen las personas acerca del crimen, refleja implícitamente cuán atemorizado se encuentra el individuo. La gravedad de los delitos por su parte, aumenta el temor a ser víctima, puesto que en la medida de que el desenlace de un hecho de victimización sea más nocivo para la persona, en esa misma medida aumenta el temor que se tiene de ser víctima.

Con respecto a los actores asociados a la propuesta teórica y metodológica del Pánico Moral, estos fueron tratados como factores e integrados dentro de los propuestos por Box, Hale y Andrews, que si bien es cierto persiguen objetivos diferentes, la información obtenida de las preguntas derivadas de ello pueden ser orientadas en función de dar respuesta a ambas interrogantes. En razón de lo anterior, de los cinco factores sugeridos por Goode y Ben-Yehuda para determinar la posibilidad de estar ante un fenómeno de pánico moral, sólo tres pueden ser medidos a través del método de entrevista, los cuales fueron incluidos de la siguiente manera: los medios de comunicación y los desviados o demonios populares en el factor **conocimiento sobre la delincuencia y victimización**, la aplicación de la ley, que busca determinar si el sistema de justicia orienta sus herramientas para criminalizar la conducta de un grupo particular causante del pánico moral, fue incluido en el factor **confianza en la policía y el sistema de justicia**. Si bien es cierto que Goode y Ben-Yehuda pretenden que este último actor asuma una parcialidad hacia un grupo de la población, a través de las entrevistas fue posible determinar si los individuos de la muestra percibían que el sistema de justicia estuviese actuando de esa manera.

En el Gráfico 10 se presenta un esquema que resume de qué forma fue integrado cada factor, los cuales pretenden dar respuesta a las diversas teorías que están siendo empleadas en la presente investigación, todos asociados a las tres dimensiones del sentimiento de seguridad ciudadana, tal como fue explicado en los párrafos precedentes.

Gráfico 10. Dimensiones y factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana.



Siguiendo el orden de la propuesta realizada en el Gráfico 10, se profundizará en los factores asociados al sentimiento de inseguridad, identificados a partir del análisis individual y global de los relatos. Es importante señalar que los resultados aquí presentados son inherentes al contexto del municipio Sucre en particular, sin pretender ser representativo del fenómeno de la inseguridad en su totalidad, sino que más bien busca comprender los significados que manifiestan los entrevistados.

1. Dimensión Política

El conocimiento sobre la situación actual de inseguridad, resaltando su aspecto comparativo, llevan al entrevistado a incluir en su relato juicios de valor ante lo que es considerado un problema social: causas, responsables, vías para combatirlo, etc. Estudiar el sentimiento de inseguridad desde su dimensión política permite identificar en el discurso una demanda de la población hacia el Estado. La trama que le da sentido a la situación actual está definida por la vivencia de los entrevistados en una Venezuela más segura que cambió durante el mandato del Presidente Chávez, de este modo, se hace evidente la relación entre las dimensiones política y cognitiva. Sin embargo, hay diferencias notables en el referente político de acuerdo al estrato social al que pertenecen los entrevistados.

La temporalidad en la comparación cobra gran importancia a la hora de determinar cuándo empezó a cambiar la situación y por qué. En las entrevistas se revelan dos puntos de inflexión después de los cuales se ha agravado la inseguridad, el primero, el más nítido por haber sido identificado con mayor precisión y detalle en varias entrevistas, lo ubican entre diez y trece años atrás y suele relacionarse con la llegada de Hugo Chávez a la Presidencia de la República. El segundo punto de inflexión es menos claro porque no está asociado a un hecho concreto, pero suelen ubicarlo entre cinco y ocho años atrás.

Las personas de los estratos A-B, perciben que en el país siempre ha estado presente la inseguridad, sin embargo, existe un detonante claro con la llegada del Presidente Chávez; la ruptura es causada por la polarización política de los entes gubernamentales y el desgobierno en materia de inseguridad. Sin embargo, no todos los entrevistados del estrato D coinciden con un momento temporal exacto a partir del cual se agravó la situación, pero afirman que durante el gobierno del mandatario actual ha empeorado significativamente.

a) *Causal*

El análisis de las diferentes causas de la inseguridad ciudadana claramente señaladas por los entrevistados revela tres características de la modernidad de acuerdo con la teoría de la sociedad del riesgo. En primer lugar, se evidencia en los relatos un punto de vista no fatalista⁷, los consultados establecieron relaciones causales entre los hechos sin referirse a fuerzas externas, y aunque en ocasiones se relaciona de manera superficial la protección de dios y la suerte con el riesgo de ser víctima de la inseguridad, hacen énfasis en las causas políticas y sociales. Segundo, las causas están asociadas a la acción e intervención de las personas, se mencionan actores concretos en el contexto de la inseguridad: delincuentes, autoridades políticas, cuerpos de seguridad, vecinos, consejos comunales, entre otros. Y tercero, se identifican múltiples causas relacionadas entre sí, los entrevistados consideran que la situación actual de inseguridad es compleja y difícil de resolver precisamente por la variedad de aspectos que están involucrados.

Aunque la mayoría de los entrevistados consideran al gobierno actual como corresponsable del aumento de la inseguridad, y en algunos casos ello hasta implica que para mejorar la situación es necesaria la elección de un nuevo Presidente, hay diferencias significativas en el discurso de acuerdo al estrato.

Un tema recurrente y profundo en los relatos de las personas de estrato A-B, es la pobre gestión de gobierno del Presidente Chávez y su responsabilidad en el aumento de la delincuencia. En primer lugar, consideran que la violencia se fomenta desde los altos cargos a través de un discurso agresivo, lleno de resentimiento, discriminatorio y polarizador, trayendo como consecuencia un deterioro a nivel moral que se expresa en la división de las familias y la desvalorización del trabajo como mecanismo de ascenso social: “...lo que hicieron con nuestra población decirle que: *si yo también tuviera hambre yo saldría a robar*, de ahí comenzó a venir una pérdida de valores dentro de nuestra sociedad que ya estaba maltrecha de los adecos y los copeyanos” (David)⁸

⁷Analizar las consecuencias de los hechos desde un punto de vista no fatalista implica hacer conexiones entre hechos y acciones sin referirse a fuerzas externas, por ejemplo: magia, brujería, espíritus, dios, el destino, la fe. (Rossignol, 2010)

⁸Las tasas de delitos contra la propiedad se han mantenido estables de 1990 a 2011. Es el homicidio lo que ha aumentado drásticamente en la década del 2000. (Sanjuan, 2012)

Las personas del estrato A-B le asignan gran peso a la dimensión política, la inseguridad personal es para ellos una de las evidencias de la descomposición social que sufre el país, reflejada en la pérdida de valores y el deterioro familiar. En general, los entrevistados perciben que la sociedad venezolana está inmersa en una situación de inseguridad global, es decir, no está exclusivamente vinculada a actos delictivos sino que trasciende a la falta de bienestar social:

La inseguridad no es solamente física o que te roben tus bienes, no tenemos seguridad jurídica, no tenemos seguridad económica, ni de salud tenemos seguridad...entonces qué tipo de seguridad puedes tener, la única seguridad que puedes tener es la que tú mismo te proveas (Carlos)

Para el estrato A-B, las instituciones del Estado no están siendo capaces de garantizar los derechos ciudadanos establecidos en la Constitución, refiriéndose específicamente a la propiedad privada y a la impunidad del delito, por lo cual, estos entes son percibidos como organismos corruptos y polarizados que promueven la violencia y la confrontación entre los ciudadanos. Asimismo, consideran que el problema de inseguridad global y caos se agrava con la promulgación de leyes a conveniencia del Ejecutivo Nacional que promueven la impunidad.

Por otra parte, los entrevistados del estrato D reconocen la ausencia de políticas públicas dirigidas a atender el problema en los últimos años y señalan la responsabilidad parcial del Estado en cuanto a la impunidad y a la ineficiencia policial. Sin embargo, el énfasis se encuentra en la familia, puesto que deben ser los padres quienes aconsejen y eduquen a sus hijos, para así mantenerlos alejados de la delincuencia:

Ahorita se ve más porque hay más chamos en la calle liberados, antes los padres lo tenían como restringido a uno...tú ves chamitos de diez, doce años a la una o dos de la mañana con un cigarro en la boca o con una botella de anís (José)

Esto evidencia una crítica hacia la manera actual de criar a los hijos, la cual implica un menor control sobre las actividades que estos llevan a cabo en espacios públicos y en el ámbito privado, permitiendo la ingesta de bebidas alcohólicas y otras sustancias prohibidas para los menores de edad. Esto es percibido por los entrevistados como una pérdida de valores familiares y es para ellos, la principal causa del aumento de la delincuencia en el país.

En opinión de los entrevistados del estrato A-B, el Presidente Chávez ha destruido el sistema democrático sin declarar un régimen dictatorial porque no hay independencia de los poderes públicos. Dentro de esta línea argumentativa, resaltan las aseveraciones con respecto a las estrategias electorales llevadas a cabo por el partido de gobierno, en las cuales está incluida la cedulación de colombianos que ahora viven en el país, con lo cual a su vez se ha importado el delito organizado “el secuestro exprés de dónde es, ¿Es venezolano?, eso es colombiano, todas esas técnicas, delitos o formas de delinquir vienen importadas” (Carlos). Los entrevistados del estrato D están de acuerdo con el hecho de que el aumento de personas de origen colombiano ha elevado los niveles de criminalidad en su entorno, en especial del secuestro y del homicidio por robo, sin embargo, no le atribuyen la responsabilidad del ingreso de colombianos a Venezuela al partido de gobierno ni al Presidente Chávez.

El desgobierno en términos de impunidad y ausencia de políticas públicas sobre la materia promueve la delincuencia, y algunos entrevistados creen que forma parte de una estrategia política en la que se logra mantener a los ciudadanos preocupados por su seguridad personal, restándole importancia a otros problemas del país: “el gobierno del Presidente Chávez ha armado a círculos de la población y esto ha provocado violencia política y delincuencia generalizada” (David)

Necesariamente se debe cambiar de presidente para disminuir los altos niveles de inseguridad, de acuerdo a lo esgrimido por varios de los entrevistados de los estratos A-B, pues piensan que un candidato de oposición tendría una mejor gestión en materia de seguridad, porque parten del hecho de que éste no transmitiría mensajes violentos a la población, con lo cual se reflejaría un cambio en la sociedad venezolana. Caben destacar dos posturas sobre cómo debe ser el próximo presidente y como debería actuar para resolver la situación: 1. Una persona con voluntad política para reconocer las dimensiones del problema en su justa medida y aplicar las políticas públicas pertinentes, implementadas por un equipo de

profesionales expertos en el tema y 2. Es necesario un líder carismático que aplique políticas de mano dura que puedan acabar rápidamente con la delincuencia.

Por otro lado, los entrevistados del estrato D consideran que la situación de inseguridad ha empeorado durante el gobierno del presidente Chávez y un cambio de gobierno pudiera mejorar la situación: “dependiendo de quién sea el candidato o quién sea que asuma el poder puede ser que disminuya o aumente, porque el plan que está implementando ahorita Chávez es malo” (Manuel). Además, se cree que todas las autoridades políticas a nivel municipal, estatal y central ignoran el problema.

b) Confianza en la policía y en el sistema de justicia

En el marco institucional que se desarrolla dentro del municipio Sucre, la policía tiene un papel fundamental para los entrevistados, puesto que se percibe como el ente más cercano al ciudadano y por lo tanto, es la representación misma de la autoridad. Vale la pena destacar que de acuerdo al estrato, se diferencia claramente la corresponsabilidad dentro de la estructura política y administrativa del municipio y las demás instancias del gobierno nacional.

Los entrevistados del estrato A-B dan cuenta de la estructura de mando dentro de la policía y cómo esta responde al diseño de las políticas públicas desarrolladas por las autoridades municipales, encabezadas por el Alcalde, pero también de la responsabilidad de los entes gubernamentales nacionales en el funcionamiento de los organismos de seguridad adscritos a estos, como por ejemplo, la Policía Nacional y la Guardia Nacional, dependientes del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia (MPPRIJ) y el Ministerio del Poder Popular para la Defensa (MPPD) respectivamente.

En las entrevistas del estrato D, en su mayoría, desconocen cuál es el ente policial que se desenvuelve en su entorno ni a cuál nivel de gobierno responden, por tanto, no hacen la conexión entre las autoridades políticas y las autoridades policiales y posiblemente esta es una de las razones por la cual no se le atribuye responsabilidad alguna en materia delictiva a las autoridades políticas en todos los niveles de gobierno: municipal, estatal y nacional.

Hoy en día todos ellos son Policía Nacional así se llamen
Polisucré...lo dejan así por el municipio donde están, por lo

mínimo, Polisucre puede estar en Chacao, puede entrar en Libertador, según lo que he escuchado no sé si es verdad o es mentira (José)

También cabe mencionar que la totalidad de los entrevistados recalca la necesidad de contar con mayor presencia de los entes policiales para poder combatir la delincuencia, aunque muchas veces se perciba que esa misma policía está inmiscuida en los crímenes que aquejan a la población, resultando de esto un hecho paradójico: la policía es representada al mismo tiempo como un mecanismo de protección y de victimización, convirtiéndose así en un mal necesario para la sociedad. En las entrevistas del estrato D, algunas personas comentan el sentimiento de indefensión que tienen cuando ven una patrulla de la policía en el barrio, porque por lo general ello sólo quiere decir que están en búsqueda de dinero.

Asimismo, existe coincidencia en todas las entrevistas en cuanto a que los cuerpos policiales son corruptos y forman parte del círculo delictivo. Aunque las acciones llevadas a cabo por estos varían de acuerdo al nivel socioeconómico de la víctima, hay delitos que afectan transversalmente a todos los estratos: la extorsión, el secuestro, el robo haciendo uso de la figura institucional de la policía y la aceptación de sobornos por parte de toda persona que infrinja la ley, variando el monto a cobrar de acuerdo a la gravedad del delito cometido por parte del individuo. En los relatos de las personas A-B, algunos entrevistados reconocen que han sufrido una doble victimización, porque aparte de haber sido víctimas de la delincuencia, debe pagar *vacunas*⁹ a las instituciones del Estado para su resguardo personal y el de sus bienes.

Se percibe que las instituciones policiales no cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo su función y la labor del policía está mal remunerada. También se considera necesario que los funcionarios policiales residan en zonas donde sus familias no estén en riesgo debido a su trabajo. En este sentido, el aspecto político también influye en los juicios de valor de los entrevistados del estrato A-B, pues resaltan que las policías más eficientes son las que están en manos de gobernantes de la oposición, destacando el caso de Polisucre en el municipio Sucre. Sin embargo, es necesario acotar que las personas del estrato D recuerdan

⁹ Se refiere a un sistema de pago establecido para evitar ser victimizado (Arriagada & Godoy, 1999)

que la Policía Metropolitana tenía fuerte presencia en los barrios, mediante el patrullaje y operativos, lo cual es relacionado con una mayor efectividad en el combate de la delincuencia.

La confianza institucional está directamente relacionada con otro mecanismo del sistema de justicia que en los relatos de los entrevistados se destaca como fundamental: la denuncia. El trámite para realizar una denuncia es considerado engorroso, aparte de que en el caso de las personas del estrato D, los victimarios sobornan a la policía para conocer la identidad del denunciante, lo cual se teme que podría traer como consecuencia represalias por haber realizado la denuncia. Adicionalmente, la denuncia es considerada por todos los entrevistados como un mecanismo inefectivo, porque no se traduce en la aplicación de justicia o la recuperación del bien sustraído, lo cual revela la inacción por parte de los organismos judiciales, siendo estos percibidos por los entrevistados como instituciones poco eficientes porque no otorgan la importancia debida a la denuncia o porque pueden estar en complicidad con los victimarios, originando así otro mal frecuentemente expresado en los relatos de las personas: la impunidad: "...poníamos denuncia y volvíamos a ir...íbamos a la PTJ, íbamos a la policía, íbamos a todo, íbamos para allá, íbamos para acá y todo el tiempo y nos decían: no, no se ha esclarecido nada" (Elena)

En las entrevistas se declara que debido a la alta incidencia de delitos, ser víctima de algún tipo de agresión es algo normal, lo cual pone de manifiesto la rutinización del hecho delictivo y por ende, su banalización por parte de los cuerpos policiales y de la población. Así, la denuncia pierde sentido como mecanismo de control social y sólo es realizada en caso de ser requerido el reporte para justificar la pérdida de un bien, por ende los victimarios no son presentados ante la justicia para que respondan ante sus delitos.

Sin embargo, algunos de los entrevistados del estrato D explican que la justicia sí se aplica en caso de que la víctima sea un funcionario policial o alguien de su entorno, a diferencia de los llamados realizados por la comunidad a que intervengan en caso de ocurrir algún delito, generando inequidades en la distribución de justicia. Algunos entrevistados del estrato A-B reconocen haber pagado a las instituciones judiciales y policiales cuando consideran necesario ejecutar la justicia por sus propios medios, para de esta manera evitar que el delito quede impune. En general, los entrevistados consideran que el ciudadano común no tiene acceso a la justicia, sólo las persona influyentes:

...aquí agarran a sólo los que les interesa agarrar, cuando secuestraron al pelotero este que acaban de secuestrar lo encontraron en cuestión de una semana, cuántas personas no tienen meses, tienes que ser una celebridad, tienes que llamar la atención, tiene que la población armar un escándalo (Carlos)

De acuerdo a las entrevistas del estrato A-B, la impunidad también está asociada con la persecución por motivos políticos que están sufriendo distintas personas en el país, por ejemplo, el caso de la jueza María Lourdes Afiuni. También fue comentado el caso del ex Fiscal de la República, Danilo Anderson, caso del cual aún se desconocen quiénes fueron los responsables del atentado que acabó con su vida. Asimismo, se destaca que la polarización política acarrea consigo conflictos entre los diversos cuerpos policiales, gubernamentales del Estado y la comunidad, impidiendo de esta manera que se apliquen las medidas correctivas necesarias para enfrentar el problema delictivo. Se percibe que la máxima instancia judicial del país, el Tribunal Supremo de Justicia, responde a fines político-partidistas, permitiendo de esta manera que desde el gobierno nacional se transmitan mensajes violentos a través del sistema de medios de públicos de comunicación del Estado: “nada más con el slogan *patria, socialismo o muerte...tú me dirás*” (Nancy)

Finalmente, los entrevistados aluden a la ineficacia del sistema penitenciario del país, pues lejos de ser centros de rehabilitación de las personas privadas de libertad por la comisión de algún tipo de delito, son percibidos como escuelas de profesionalización de la delincuencia, donde los individuos que salen libres luego de cumplir condena, tienen más y mejores recursos para llevar a cabo actos delictivos que afectan a toda la sociedad.

2. Dimensión Cognitiva

La capacidad que poseen los entrevistados de evaluar su probabilidad de sufrir un delito a través de juicios comparativos, se basa en sus experiencias personales de victimización y en el conocimiento adquirido sobre la delincuencia. Estudiar el sentimiento de inseguridad desde su dimensión cognitiva, permite entender desde el punto de vista de los entrevistados la magnitud e importancia del fenómeno como una situación de inseguridad

generalizada en el país. Asimismo, ayuda a identificar sus valoraciones entorno a figuras amenazantes y al propio riesgo de ser victimizados en un momento y lugar determinado.

Se manifiesta en los discursos una desidentificación relativa del victimario, es decir, se asegura que pueden ser atacados por cualquier persona y plantean la dificultad de reconocer a un delincuente. Los entrevistados consideran que es grave la situación de inseguridad y señalan como prueba casos de agresores poco comunes, personas que dado su aspecto o condición física se piensa improbable de cometer un delito: mujeres jóvenes, mujeres embarazadas, hombres bien vestidos.

En el imaginario de los entrevistados, una persona sospechosa de cometer un crimen está “mal vestido, con ropa rota y sucia...que consuman algún tipo de drogas, alcohol (Nancy). Sin embargo, todos señalan la imposibilidad de reconocer a un delincuente por su fisonomía y forma de vestir. Las descripciones de las experiencias delictivas muestran homogeneidad en ciertas características del victimario: es un hombre joven, en la mayoría de los casos menor de edad, quien posee arma de fuego. En este sentido, la desidentificación del agresor es relativa, si bien los entrevistados sienten que deben desconfiar de todas las personas por igual, señalan características específicas que permiten identificar dos arquetipos de victimarios: el funcionario y el motorizado.

Todos los entrevistados aseguran que los funcionarios o ex funcionarios policiales están involucrados en la comisión de delitos como el secuestro exprés, y son reconocidos por características asociadas al desempeño de su carrera: portan y manipulan adecuadamente armas de alto calibre, evitan el maltrato físico de la víctima, manejan un vocabulario de persona instruida, usan camionetas o motos del mismo modelo de la policía, su forma de vestir incluye chaquetas y guantes. Por otra parte, las personas de estrato D identifican la figura del motorizado con el delincuente, pero son los de estrato A-B quienes caracterizan su actitud reflejada en la forma de manejar la moto al cometer constantes infracciones de tránsito.

Por último, la descripción de los victimarios aporta al análisis un elemento central al momento de valorar la situación de inseguridad generalizada: la impunidad. Para los entrevistados “la capucha creo que ya pasó de moda, ya no la usan mucho” (Sofía), siendo esto un reflejo de la impunidad que no se vivía antes en el país.

a) Vulnerabilidad

Las personas sienten que tienen mayor probabilidad de ser víctimas debido a su estrato socioeconómico. Los individuos de estrato A-B consideran que han sido los más afectados por la inseguridad bajo la gestión del actual Presidente de la República y hacen énfasis en la posibilidad de ser secuestrados. Sin embargo, afirman que los homicidios ocurren más en los barrios, mientras que en ese grupo suceden por resistencia al robo.

Por otra parte, aunque los entrevistados de estrato D hablan del secuestro, estos manifiestan sentirse más vulnerables ante el riesgo de morir a causa de una bala perdida como producto de un enfrentamiento entre bandas. En general, se evidencia la preocupación de los padres por el hecho de que sus hijas pudiesen ser víctimas de abuso sexual durante un secuestro, consideran que las niñas son más vulnerables ante el crimen.

b) Percepción de riesgo personal

Las personas entrevistadas manifiestan gran incertidumbre ante la selección azarosa de las víctimas, todos consideran tener altas probabilidades de ser víctimas de la inseguridad en cualquier lugar y a cualquier hora: “uno sabe cuándo sale de su casa pero no cuando regresa” (José). Se evidencia en los relatos una deslocalización del delito, para los entrevistados cualquier lugar es peligroso y no se sienten seguros en ningún lugar de la ciudad: “antes había zonas rojas pero ahora toda Caracas es insegura” (Daniela). Todas las personas describen situaciones especialmente peligrosas pero casi siempre van acompañadas de la aclaración de que ese hecho pudo haber ocurrido a cualquier hora del día o en cualquier lugar. Sin embargo, en algunos casos se relaciona lugares de la ciudad con la comisión de ciertos tipos de delito, por ejemplo: en las urbanizaciones es más común el secuestro y en el transporte público el robo.

c) Condiciones ambientales y sociales

Los entrevistados consideran que el país atraviesa por una situación de inseguridad extrema y generalizada que va más allá del municipio Sucre o de la ciudad de Caracas, por ende, creen que su entorno inmediato es amenazante. En los discursos se evidencia la molestia y preocupación ocasionada por ciertas características físicas del contexto, que se encuentran

estrechamente relacionadas a la comisión de delitos. En este sentido, el deterioro del espacio público, la escasa iluminación, el mal estado y congestión de las vías, así como el incumplimiento de las normas de tránsito, son elementos perturbadores que afectan negativamente la convivencia en la ciudad, causando imprevisibilidad y sensación de vulnerabilidad:

...las calles llenas de buhoneros, la calle sucia, aquel desastre, aquella anarquía, la gente como maneja, los motorizados rodando sobre las aceras o en sentido contrario por las avenidas, y digo, bueno qué es esto, que locura es esta, a dónde estamos, y que no puedes decirle nada a nadie porque mira el más pintado tiene un revólver y por reclamarle te mete un tiro (Carlos)

La compleja situación del municipio Sucre por tener grandes barrios de difícil acceso y alta densidad poblacional, es expuesta por los entrevistados de estrato A-B. Para ellos, dicha característica general del entorno representa un obstáculo a la hora de mejorar la seguridad municipal, ya que Polisucre cuenta con escasos recursos económicos y humanos para lidiar con la violencia proveniente de los barrios, y deben limitar sus esfuerzos al patrullaje en la entrada de estos sectores.

Las personas de estrato D definen con mayor claridad lo que es para ellos un contexto inseguro, es decir, describen tres escenarios en los que se perciben más vulnerables de ser víctimas de algún delito, se incluye hora, lugar y factores de riesgo asociados: a) en el barrio en horas de la mañana y/o noche mientras se trasladan a su lugar de trabajo o regresan a su casa, b) durante la noche en zonas congestionadas como la Redoma de Petare, en especial cuando es quincena y viernes, es común la ingesta de alcohol en la vía pública, y c) de jueves a sábado por la noche en las fiestas del barrio, donde se combinan alcohol, drogas y armas.

Por otra parte, en los relatos se hace visible la importancia que tiene para los entrevistados residir una comunidad cohesionada, siendo esto un elemento social del entorno que disminuye el miedo a ser victimizado, a pesar de las características físicas mencionadas

anteriormente. Para las personas de estrato D, el hecho haber vivido largo tiempo en un lugar y ser conocidos por los vecinos, en especial por los delincuentes, los hace sentirse más seguros: “donde me crie, en La Silsa, sabía quién era quién, y llegaba a cualquier hora, a la hora que me daba la gana” (Jonatan). Además, afirman que al visitar otros barrios sienten mayor vulnerabilidad por ser desconocidos y ajenos a la dinámica del lugar.

Los entrevistados de estrato A-B se sienten más protegidos en conjuntos residenciales cerrados, consideran que la comisión de delitos se hace difícil más no imposible en urbanizaciones donde la comunidad está organizada, cuentan con buenos servicios públicos y apoyo policial. Los vínculos positivos con los entes policiales y las autoridades políticas del municipio, son vistos como una consecuencia exclusiva de la participación de los vecinos en los consejos comunales y su colaboración en el diseño de planes concretos que ayuden a solventar el problema de la inseguridad. Por el contrario, las personas del estrato D coordinan acciones de protesta para exigir que las autoridades policiales tengan mayor presencia en la zona, sin que esto impida la posibilidad de tener una relación para elaborar planes para combatir la delincuencia.

3. Dimensión Emocional

Según el bosquejo teórico realizado, las reglas del sentir y de expresión son un conjunto de normas orientadoras sobre cuáles emociones sentir en determinada ocasión y cuándo es legítimo expresar esos sentimientos en público, siendo estas aprendidas en el proceso de socialización primaria. De acuerdo con ese planteamiento, los hombres no suelen admitir de forma explícita su temor, porque este es un comportamiento atribuido exclusivamente a la figura femenina y por tanto, buscarán verbalizar ese sentimiento a través de otras emociones consideradas masculinas como la rabia y la ira. Sin embargo, es importante destacar que todos los entrevistados expresan abiertamente su miedo a ser víctimas de la delincuencia, esto indistintamente del género o experiencia de victimización previa:

Si te soy sincero en cualquier lado, siempre uno tiene ese temor de que te van a robar o que uno no se siente seguro en cualquier

lugar, en cualquier lugar de aquí de la ciudad, no sé, en cualquier semáforo en cualquier esquina (Juan)

Aunque las reglas de sentir y de expresión se encuentran insertas profundamente en la cultura afectiva de las personas, el proceso de socialización primaria pudiera verse visto afectado por las circunstancias actuales del país, tal y como afirman los entrevistados, atravesamos una situación de inseguridad crítica e inaceptable que ha afectado la convivencia entre los ciudadanos. Un venezolano en su vida cotidiana enfrenta por un lado, las experiencias de victimización propia o vicaria, y por otro, el flujo de información proveniente de su red social y de los medios de comunicación. La interrelación de ese conocimiento sobre la delincuencia y la gravedad de los delitos que ocurren, pueden ser factores influyentes a la hora de expresar el temor con normalidad:

...cuando me pusieron la pistola en la cabeza pensé que me iban a matar, después el muchacho, porque era uno que estaba más agresivo y ese era al que yo le tenía más temor, al otro como yo lo vi más calmado, estaba más consciente y era el que lo frenaba (José)

Por último, se identifican claramente en los relatos, diversos sentimientos expresados por los entrevistados como impotencia, rabia, tristeza, dolor. Esas manifestaciones se encuentran relacionadas de forma directa con la probabilidad de victimización propia o de algún conocido, la información obtenida de los medios de comunicación, las causas que, según los entrevistados, originan el problema de la inseguridad, así como la ineffectividad de las instituciones responsables de atender dicho problema, y en especial, las consecuencias que ha traído la inseguridad en la vida de las personas.

a) Conocimiento sobre la delincuencia y victimización

Se refiere al conocimiento que tienen las personas sobre la realidad que viven con respecto a la inseguridad en un espacio y tiempo determinado, permitiéndoles elaborar un discurso sobre la situación general, más allá de afirmar tener cierto nivel de inseguridad. La

persona adquiere o construye ese conocimiento a lo largo de su biografía, a través de la interacción con dos fuentes: primero, la propia experiencia de sufrir un delito y/o la victimización de algún familiar, amigo o conocido. Segundo, a través de los medios de comunicación.

Los entrevistados establecen una comparación entre el antes y después de la situación, lo que les lleva a fijar su postura en cuanto al grado de aceptabilidad de la inseguridad, siendo este un aspecto muy importante de la dimensión emocional, debido a que permite relacionar los discursos individuales e insertarlos colectivamente en la historia social y política del país. Es el recuerdo de vivencia en una Venezuela más segura, en la que los delitos eran menos comunes, graves y localizados, lo que hace inadmisibles para los entrevistados la situación actual del país. Este aspecto comparativo es clave para comprender la construcción del sentimiento de inseguridad, porque los entrevistados aseveran que ha habido un deterioro en la calidad de vida del venezolano en los últimos años.

La victimización previa y vicaria

En primer lugar, los entrevistados que no han sido victimizados sienten que podrían serlo en cualquier momento, y los que ya han vivido el suceso, piensan que es muy probable que vuelva a repetirse a pesar de sus precauciones para evitarlo. En cuanto a las experiencias de victimización, las personas de estrato A-B han padecido de fraude electrónico, robo e intento de violación; mientras que el estrato D ha sufrido por robo, secuestro e intento de homicidio. Sin embargo, todos los entrevistados señalaron que uno o más miembros de su núcleo familiar ha sido víctima de la delincuencia, incluso algunos manifiestan ser víctimas aunque no hayan estado presentes en el momento del suceso. En este sentido, la victimización vicaria trae como consecuencia mayor temor a ser víctimas y afecta la dinámica familiar dentro y fuera del hogar, pues la familia se ve obligada a tomar mayores medidas de seguridad para proteger su integridad.

Se evidencia en los relatos gran impacto de las experiencias de victimización transmitidas por la red social de familiares, amigos vecinos y conocidos, en la construcción del sentimiento de inseguridad. Los entrevistados afirman que en la Venezuela de antes era poco común conocer alguna víctima, esto hacía ver la delincuencia como algo remoto que ocurría

en otro lugar; pero hoy en día es usual conocer víctimas e incluso familias con un historial de violencia acumulado en corto tiempo:

...antes te decían mira a alguien lejano, algún familiar lejano, algún amigo lejano; el problema es que ya lo vez con el de al lado, con tu vecino, con tu familia cercana. Eso hace que te cuides un poco más pero quizás psicológicamente vivas medio traumatizado o sea como enfermo (Pedro)

Los entrevistados hablan de una normalización de la violencia, es decir, se están acostumbrando a la victimización y cada vez se le resta importancia a delitos distintos al homicidio, se banaliza la pérdida de bienes materiales porque la preocupación central es la preservación de la vida y la integridad física. A su vez, se vuelve más común conversar frecuentemente sobre la inseguridad con familiares, amigos, vecinos o escuchar comentarios en el transporte público, activando el círculo de retroalimentación del temor. En otras palabras, los entrevistados sienten que la inseguridad es un tema que se discute en donde quiera que vayan, y no es necesario ver las noticias para estar enterado de lo que ocurre en el país:

...yo ando en la calle todos los días y siempre uno ve algo y siempre me pongo a conversar con mi mamá, mi novia o mi hermano, siempre pasa algo, si no soy yo que tiene una historia para contarle a ellos, ellos me la cuentan a mí, pero todos los días hablamos de la inseguridad (Juan)

Las experiencias de victimización transmitidas por la red social de los entrevistados son el principal medio de información sobre la delincuencia, esa interacción genera un conocimiento con el cual se construye un imaginario colectivo sobre la inseguridad y es determinante a la hora de considerar que existe mayor o menor inseguridad en el país. En los discursos se evidencia cómo las personas se han formado una opinión acerca de la situación general, la actuación de los cuerpos policiales y el funcionamiento del sistema penal, su

probabilidad de ser víctima de algún delito en un momento y lugar determinado, entre otras cosas.

La victimización previa y vicaria influye directamente en la toma de decisiones de las personas. Específicamente, da motivos para la puesta en práctica de medidas de prevención de acuerdo a los diferentes tipos de delito, porque da pistas sobre cómo se debe actuar en cada situación y hace evaluar si vale la pena denunciar o no ante las autoridades: “...yo particularmente no lo he vivido. Siempre la información que me llega es esa, que el ladrón a los dos o tres días está afuera” (Mariela)

Los medios de comunicación

La noción de los entrevistados sobre la información manejada por los medios de comunicación social se encuentra enmarcada completamente en un discurso político. Se considera que los medios reflejan y refuerzan la polarización política del país, mientras los canales del Estado no muestran la gravedad y complejidad del fenómeno, los canales privados informan la realidad en su justa medida. Esta división imposibilita el reconocimiento y atención del problema, afectando directamente a los ciudadanos:

Vivimos en dos Venezuela antagónicas, mostrada por diferentes puntos de vista...pero otra cosa es la realidad que vivimos todos nosotros, lamentablemente estamos padeciendo por una guerra polarizada prácticamente entre dos sectores donde no importa el ciudadano de a pie (Pedro)

Existe gran desconfianza en los medios de comunicación del Estado por parte de las personas de estrado D, porque consideran que la información es manipulada y tergiversada, generando confrontación entre los vecinos al haber sido testigos de los hechos ocurridos en su sector, en ocasiones la comunidad bloquea el paso de estos medios de comunicación públicos para evitar que cubran la noticia: “le pongo atención a Globovisión, a veces veo el 10, el 4, es muy rara vez cuando veo el 8 y eso que voto por Chávez” (José).

Los entrevistados del estrato A-B afirman que las cadenas presidenciales transmitidas por radio y televisión son la vía principal por la que el presidente Chávez difunde su mensaje agresivo que fomenta la inseguridad en el país. Asimismo, creen que los medios de comunicación están censurados y como prueba, esgrimen el cierre del canal RCTV y las constantes multas e intentos de cierre a Globovisión. Además, manifiestan que el gobierno no ha logrado ocultar públicamente el problema gracias a la tecnología, ya que mediante los teléfonos inteligentes y las redes sociales se tiene acceso rápido y libre a la información.

Por brindar información equilibrada en materia de inseguridad, los noticieros de Venevisión y Televen son los más vistos por los entrevistados de estrato D. En cuanto a la prensa escrita, las opciones mencionadas son: La Voz de Guarenas, porque cubre noticias de sucesos del municipio Sucre, y el periódico Últimas Noticias, porque aporta noticias sobre la situación en los barrios. Por otra parte, las personas de estrato A-B comentan que hacen uso de diversos tipos de medios de comunicación para mantenerse informados de la situación actual y obtener noticias ecuanimes, entre los que se encuentran: emisoras de radio (Unión Radio), canales nacionales e internacionales (Globovisión, Televen, Venevisión y CNN), periódicos (El Universal, Últimas Noticias), y redes sociales (Twitter, Facebook).

b) Gravedad de los delitos

La relación entre crimen y sentimiento de inseguridad está mediada, entre otros elementos, por la aceptabilidad del delito en una sociedad en un momento dado. La inseguridad involucra un aspecto comparativo y por lo tanto temporal, hay un pasado y un presente establecidos en el imaginario social sobre los cuales se emite un juicio de valor acerca de la situación.

Para los entrevistados, actualmente en Venezuela se vive bajo una situación de inseguridad generalizada, no se trata sólo del municipio Sucre o de la ciudad de Caracas, sino que consideran que todo el país es igual de peligroso. Reconocen que siempre ha existido inseguridad en el país, pero ésta tenía características diferentes, se limitaba a delitos de menor gravedad: “en mi época si te iban a robar de repente te golpeaban o tenían una navaja, ahora no, ahora todos tienen pistola y lo más seguro es que te den un tiro antes de robarte, es casi que lo normal” (Ricardo). Además, según los entrevistados, en el pasado la inseguridad sólo

afectaba a ciertas zonas de la ciudad, mientras que hoy en día, se cree tener igual riesgo de ser victimizado en todas partes, evidenciando así una deslocalización del peligro.

Vale la pena resaltar que una de las personas entrevistadas afirmó haber tenido la sensación de estar viviendo en su barrio las mismas condiciones de violencia que se suscitaron previas al Caracazo, estallido de violencia social ocurrido el 27 de febrero del año 1.989. Para esta persona, el indicador más claro que tiene, es la frecuencia de homicidios ocurridos en su zona de residencia, donde las víctimas han sido, de acuerdo a su juicio, personas inocentes a quienes no se les conoce algún tipo de vinculación con bandas delictivas.

4. Toma de decisiones

En el contexto de la inseguridad ciudadana desde el punto de vista de la construcción del sentimiento de inseguridad, la toma de decisiones se refiere a las medidas preventivas implementadas por los entrevistados para mitigar las probabilidades de victimización en un momento y lugar determinado. Según la teoría de la sociedad del riesgo, puede afirmarse que estas medidas preventivas se expresan en términos de decisión y responsabilidad, en todo momento las personas deben escoger entre diferentes maneras de actuar, incluyendo no hacer nada, haciéndolos responsables de lo que pueda sucederles más allá de las causas del fenómeno:

La idea es poner una alarma y el sistema de radio, ahí pensarían, a lo mejor lo hacen pero a lo mejor dicen yo prefiero irme otra urbanización que no esté tan resguardado. Lamentablemente estamos jugando a eso, a resguardarnos nuestro entorno, bueno y el exterior qué, igualito cuando sales fuera de la zona segura vas a estar vulnerable al hampa (Pedro)

El hecho de tener mayor conciencia e información sobre los riesgos y tomar acciones para contrarrestarlos, introduce por sí mismo nuevos riesgos e incertidumbres. Cabe destacar que sin importar cual consideren la causa del aumento de la inseguridad, el género o el estrato

social, todos los entrevistados han implementado medidas de prevención para disminuir el riesgo de ser víctimas, pero reconociendo que no hay nada que puedan hacer para evitarlo.

La práctica cotidiana de acciones defensivas o medidas preventivas, evidencian la gestión de la seguridad por cuenta propia de los ciudadanos. En el continuo proceso de toma de decisión por parte de los entrevistados sobre qué tipo de medida tomar, bajo qué circunstancias, en qué momento y lugar debería aplicarse, se activa un círculo de retroalimentación del temor, ya que la demanda de seguridad se ve reflejada en el abandono del espacio público.

Sin embargo, en la pérdida del espacio público se observan diferencias en cuanto al tipo de actividades que deja de realizar cada estrato. Las entrevistas del estrato A-B se enfocan principalmente en las limitaciones a las cuales se someten las personas para evitar ser víctimas, pero sobre todo, son medidas de carácter individual, por ejemplo: trotar en el parque, ir caminando a la panadería. Los entrevistados del estrato D reflejan una pérdida de lugares de encuentro colectivo: dejan de hacer fiestas en su casa para evitar lidiar con los delincuentes del barrio que se auto invitan, no se reúnen con los vecinos en la calle, también dejan de llevar a cabo tradiciones comunitarias por temor a que ocurran eventos que puedan ocasionar daños a las personas, los niños han dejado de jugar en las calles para evitar ser víctimas de un enfrentamiento entre bandas, etc.

Otro tipo de acciones defensivas que aplican las personas de estrato A-B son: evitan el lujo, observan constantemente a su alrededor por si alguien los persigue, no suministran información personal a personas fuera del círculo familiar, refuerzan los sistemas de seguridad en su vivienda, colaboran en la asociación de vecinos para disminuir el riesgo en la zona, deciden portar arma de fuego por defensa personal, cambian su forma de vestir si van a un lugar considerado más riesgoso, se mantienen en constante comunicación con sus familiares, advierten a sus hijos sobre el modus operandi y aconsejan medidas de seguridad, entre otras cosas. Consideran la posibilidad de abandonar el país a causa de la inseguridad.

Por su parte, los entrevistados de estrato D también implementan medidas preventivas adicionales: evitan conversar sobre la inseguridad en el transporte público, no llegan tarde a su casa, evitan visitar lugares desconocidos, no dejan su hogar solo durante las vacaciones,

deciden tener un celular económico, forman un sistema de apoyo con los vecinos para protegerse en caso de ataque, si conoce a los delincuentes decide ignorarlos por completo o intenta parecer su amigo.

DISCUSIÓN FINAL Y CONCLUSIONES

La presente investigación abordó el fenómeno de la inseguridad ciudadana desde un enfoque integrador, incorporando las propuestas de las corrientes teóricas de la sociedad del riesgo, la construcción social de la realidad y del pánico moral. La propuesta de estudiar la inseguridad como un sentimiento permitió profundizar, a través de sus dimensiones, en el conocimiento, las emociones, las demandas –tanto individuales como colectivas– así como en el conjunto de medidas preventivas que experimentan los individuos en torno a la problemática. De esta forma, fue posible identificar y describir los siete factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana que se manifestaron explícitamente en el discurso de las personas entrevistadas. A continuación serán presentados los hallazgos y conclusiones más importantes que se derivan del presente estudio.

La visión conjunta de las dimensiones política, cognitiva, emocional y toma de decisiones se materializa en el entendimiento del fenómeno como una situación de inseguridad que va más allá de los límites del municipio Sucre, alcanzando, de acuerdo al planteamiento de los entrevistados, la generalidad del país. En la mayor parte de las entrevistas se establecen comparaciones entre una situación previa, donde aún la inseguridad se encontraba bajo parámetros aceptables y un después, donde las condiciones generales han empeorado de manera considerable. Ahora, el elemento cohesionador a partir del cual se integran las cuatro dimensiones y por ende, los factores que cada una agrupa, es el proceso de desinstitucionalización de las estructuras encargadas de mantener el orden y la seguridad pública, instituciones que abarcan desde los diferentes entes policiales hasta la Presidencia de la República. Es por esta razón que los entrevistados perciben que durante el mandato del presidente Chávez el país ha estado marcado por la impunidad, la ineficiencia policial y la carencia de políticas públicas dirigidas a atender el problema, lo cual repercute directamente en el deterioro de la calidad de vida del venezolano.

Los siete factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana fueron analizados de forma interrelacionada en el marco de cuatro dimensiones, y estos son: causal, confianza en la policía y el sistema de justicia, vulnerabilidad, percepción de riesgo personal, condiciones ambientales y sociales, conocimiento de la delincuencia y victimización, gravedad de los delitos y toma de decisiones. De acuerdo a los resultados, indistintamente del estrato social al que pertenezca el entrevistado, se observó la relación y preponderancia de dos factores en el sentimiento de inseguridad: en primer lugar, el conocimiento de la delincuencia y victimización; segundo, la confianza en la policía y el sistema de justicia.

El conocimiento sobre la delincuencia y victimización que poseen los entrevistados define las nociones, ideas y creencias que se tiene acerca de la policía y el sistema de justicia. La interacción cotidiana de las personas con los medios de comunicación social, su red de familiares, amigos y conocidos, sumado a su experiencia previa de victimización son elementos que brindan información clave en la configuración de un imaginario colectivo alrededor del desempeño de las instituciones encargadas del orden público. Este conocimiento de la situación general de inseguridad es obtenido a través de la experiencia social, esto genera preocupaciones y demandas que suponen la búsqueda del origen de la problemática; una vez identificadas las causas se evalúa el desempeño de las instituciones gubernamentales determinando el papel que estas debieran cumplir, en base a esto se establece un juicio valorativo de carácter temporal y se determina el nivel de confianza hacia los entes garantes de la seguridad.

El factor confianza en la policía y el sistema de justicia es de gran importancia en la construcción del sentimiento de inseguridad. Las personas perciben a los organismos policiales como un mal necesario, es decir, a pesar de ser vinculados directamente con el crimen, existe un consenso en que es necesaria mayor presencia policial para disminuir los índices delictivos. También se cree que los policías se ven imposibilitados de cumplir sus funciones debido a la falta de equipamiento, bajos salarios y por la locación de sus viviendas. Esto último se debe a que muchos uniformados suelen habitar en barrios, lo que los hace vulnerables –tanto a ellos, como a sus familiares– por tener que cohabitar en sectores donde la presencia de la delincuencia es más difícil de combatir y por ende, quedan más expuestos a amenazas y represiones. Por otra parte, los entrevistados sienten que el ciudadano común no

tiene acceso a la justicia, porque perciben que para resolver un caso, es necesario estar vinculado a los cuerpos de seguridad o ser una persona famosa, de manera que el malestar general de la sociedad obligue a los cuerpos judiciales a dar una solución. En este sentido, no se ve la utilidad de la denuncia y se cree que sólo podría traer más inconvenientes al estar sometidos a trámites engorrosos y, adicionalmente, a estar expuesto el denunciante a la retaliación del delincuente.

Por otra parte, el conocimiento sobre la delincuencia y victimización es otro factor relevante en la construcción del sentimiento de inseguridad. Se evidencia en los relatos gran impacto de las experiencias de victimización transmitidas por la red social de familiares, amigos, vecinos y conocidos, esa interacción contribuye a la creación de un imaginario colectivo sobre la inseguridad y es determinante a la hora de considerar que existe mayor o menor inseguridad en el país. La red social da cuenta a los entrevistados de la normalización de la violencia, quienes afirman que al conversar frecuentemente sobre el tema se acostumbran a la victimización, y cada vez le restan más importancia a delitos distintos al homicidio, banalizando la pérdida de bienes materiales.

Existen otros factores de menor influencia, pero cuyo análisis en conjunto brinda información importante para comprender el sentimiento de inseguridad, estos son: gravedad de los delitos, vulnerabilidad, percepción del riesgo personal, así como las condiciones ambientales y sociales. Los juicios de valor no sólo se vinculan a la confianza que los entrevistados tienen en la policía y el sistema de justicia, sino también a la aceptabilidad del delito en el presente. Es decir, la comparación temporal permite a las personas identificar la gravedad de la situación de inseguridad de acuerdo al tipo de delito cometido en un momento y lugar determinado. El conocimiento sobre la delincuencia y victimización –previa y vicaria-, sumado a la gravedad que se le atribuye a estos hechos está directamente relacionado con la vulnerabilidad y la percepción del riesgo de ser víctima. Estas últimas, a su vez, están enlazadas a las condiciones ambientales y sociales del entorno, las personas evalúan valorativamente las características físicas del espacio público y la cohesión social de la comunidad donde habitan determinando un nivel de certidumbre con respecto a la posibilidad de ser victimizado.

Para los entrevistados, siempre ha existido inseguridad en el país, pero ésta tenía características diferentes, se limitaba a delitos menos graves como el hurto o robo, mientras que ahora se sienten vulnerables al secuestro y homicidio. Sumado a la gravedad de los delitos, se percibe mayor riesgo personal por la incapacidad de localizar el delito e identificar al victimario, es decir, no se sienten seguros en ningún lugar de la ciudad y aseguran que pueden ser atacados por cualquier persona. Además, el deterioro del espacio público y el incumplimiento de las normas de tránsito, son elementos perturbadores que afectan negativamente la convivencia en la ciudad. Sin embargo, se hace visible la importancia que tiene para los entrevistados residir una comunidad cohesionada, siendo esto un elemento social que disminuye el miedo a ser victimizado, a pesar de las características físicas del entorno sean amenazantes.

Finalmente, puede afirmarse que la toma de decisiones es el factor que, en términos prácticos, revela la postura de los entrevistados ante la situación de inseguridad percibida y experimentada. Es decir, es un elemento que evidencia en acciones la expresión del temor por parte de todos los entrevistados, quienes han implementado medidas de prevención para disminuir el riesgo de ser víctimas, pero reconociendo que no hay nada que puedan hacer para evitarlo. La práctica cotidiana de acciones defensivas o medidas preventivas, evidencian la gestión de la seguridad por cuenta propia de los ciudadanos, resultando la evasión del espacio público como la medida más aplicada.

En cuanto a la influencia de la experiencia de victimización previa en el sentimiento de inseguridad, se destaca que los entrevistados que no han sido atacados sienten que podrían serlo en cualquier momento, y los que ya han vivido el suceso, piensan que es muy probable que vuelva a repetirse a pesar de sus precauciones para evadirlo. No obstante, el contacto con familiares, amigos y conocidos quienes han sufrido la agresión, produce un flujo de información constante sobre la delincuencia convirtiendo el tema en parte de la vida cotidiana al conformar un elemento esencial del proceso de toma de medidas preventivas.

Al analizar todos los factores en conjunto de acuerdo al estrato socioeconómico, se evidencian algunas diferencias sobre todo en el factor causal, el cual conforma un hilo conductor en los discursos, permitiendo profundizar en la comprensión del sentimiento de inseguridad. El problema de la polarización política de las instituciones durante el mandando

del presidente Chávez es el eje discursivo de los relatos de estrato A-B, quienes explican sus consecuencias en varios niveles. Esta polarización es reconocida como el motivo principal de la constante negación de la situación de inseguridad por parte de las autoridades, y por lo tanto, de la desarticulación entre la comunidad, la policía y el gobierno local, impidiendo que se establezca la cooperación necesaria para combatir dicha problemática. De igual manera, los entrevistados perciben que la partidización del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ), expresado en acciones concretas como la confiscación de bienes o los juicios políticos, son relacionados directamente con la impunidad, el aumento de la desconfianza hacia las instituciones y la generación de violencia desde los altos cargos gubernamentales. En este sentido, son constantes las referencias en cuanto al fomento de la violencia por parte de las autoridades del alto gobierno, quienes emplean un discurso agresivo y discriminatorio a través de los medios de comunicación.

Por otra parte, el discurso del estrato D está marcado por el establecimiento de una desconexión entre el desempeño de los organismos policiales y las autoridades políticas, debido al desconocimiento que tienen acerca de los entes policiales que se desenvuelven en su entorno y, en razón de esto, también ignoran a cuáles niveles de gobierno responden. A pesar de que los entrevistados creen que la inseguridad no es un problema reconocido por el Estado, tampoco le atribuyen algún tipo de responsabilidad sobre la ausencia de políticas públicas que ayuden a combatir la impunidad y la ineficiencia policial. La responsabilidad, por tanto, la sitúan dentro del entorno familiar, porque consideran que es función de los padres el encargarse de la educación dentro del hogar, mediante el fomento de valores y principios morales, impidiendo de esta forma que sus hijos caigan en el camino de la delincuencia. Para los entrevistados del estrato D, la principal causa del aumento de la inseguridad en el país se debe a la pérdida de valores familiares, originada por el descuido de los hijos por parte de sus padres.

En conclusión, la presente investigación se basó en un enfoque integrador que plantea un modelo teórico-práctico, el cual permitió clasificar e interrelacionar un conjunto de factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana. Partiendo de los testimonios recopilados en el municipio Sucre, pudo constatar que el estudio de la inseguridad como un sentimiento es posible cuando se comprende la relación entre los factores asociados a este fenómeno. En

este sentido, a pesar de que ciertos factores tengan una presencia más intensa en los discursos, los entrevistados describen un entramado de representaciones que conlleva inevitablemente al análisis de otros factores, permitiendo explicar en profundidad el sentimiento de inseguridad desde diferentes dimensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A.C. PAZ ACTIVA. (1998-2008). *Estadísticas de Delitos y Violencia en Venezuela*. Recuperado el 06 de junio de 2010, de Paz Activa:
<http://seguridadvenezuela.blogspot.com/2009/12/total-de-homicidios-en-venezuela-y.html>
- AFP. (27 de 08 de 2009). La ciudad mexicana de Ciudad Juárez y Caracas, las más violentas del mundo.
- ALCALDÍA DEL MUNICIPIO SUCRE. (2013). *Ubicación Geográfica y Espacial del Municipio Sucre*. Recuperado el 8 de enero de 2013, de
<http://www.alcaldiamunicipiosucre.gob.ve/contenido/about/caracteristicas-geograficas/>
- ANTILLANO, A. (2009). Abriendo la caja negra: características y funciones talentos de la policía venezolana. *Capítulo Criminológico* (37), 103-137
- ARRIAGADA, I., & GODOY, L. (1999). *Seguridad y Violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- ARRIAGADA, I., & GODOY, L. (2001). *Seguridad y Violencia en América Latina: Diagnóstico y políticas en los años noventa, Santiago de Chile*. Santiago de Chile: CEPAL.
- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas.
- BECK, U. (2006). *La Sociedad Del Riesgo*. Buenos Aires: Paidós.
- BECK, U., GIDDENS, A., & LASH, S. (1995). *Modernización reflexiva*. Madrid: Alianza Editorial.
- BERGER, P. (1982). El problema de la identidad en la sociología del conocimiento. En G. W. Remmling, *Hacia la sociología del conocimiento: origen y desarrollo de un estilo del pensamiento sociológico* (pág. 583). Distrito Federal, México: Fondo de Cultura Económica.
- BERGER, P., & LUCKMANN, T. (1991). *La Construcción Social de la Realidad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

- BLUESTONE, D. (2010). *Closing the gap between perception and reality: Improving Public Perception of Security through Changes in Policing Strategies and Behavior*. Cambridge: Harvard Kennedy School.
- BOX, S., HALE, C., & ANDREWS, G. (1988). Explaining fear of crime. *British Journal of Criminology*, 28(Nº3), 340-356.
- BRICEÑO LEÓN, R., ÁVILA, O., & CAMARDIEL, A. (2008). *Inseguridad y violencia en Venezuela LACSO*. Caracas: Alfa.
- CARRIÓN, F. (2007). *Percepción inseguridad ciudadana*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2010, de http://www.flacso.org.ec/docs/ciudad_segura15.pdf
- CASTILLO, A., & SCOTTO, C. (1992). *Proyecto violencia en la Región Andina. Caso Venezuela: La violencia cotidiana en Venezuela. El caso de un barrio*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- CENTRO GUMILLA. (2011). Valoraciones sociales en Venezuela. *Revista SIC*(738).
- CISNEROS, A., & ZUBILLAGA, V. (1997). *El temor a la violencia delincuencia: fenomenología y relatos en barrios y urbanizaciones de Caracas*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 36.860. Caracas, Venezuela. Asamblea Nacional Constituyente.
- CORPORACIÓN LATINOBARÓMETRO. (1995-2005). *Latinobarómetro*. Recuperado el 31 de mayo de 2010, de Latinobarómetro / Banco de datos: <http://www.latinobarometro.org/>
- CORPORACIÓN LATINOBARÓMETRO. (2007). *Informe Latinobarómetro 2007*. Santiago: Latinobarómetro.
- CURBET, J. (2006). *La globalización de la [in]seguridad*. La Paz: Plural Editores.
- DELUMEAU, J. (2002). "Seguridad": Historia de una palabra y de un concepto. *El miedo: Reflexiones sobre su dimensión social y cultural* (págs. 71-82). Medellín: Corporación Región.
- DEY, I. (1993). *Qualitative data analysis: A user-friendly guide for social scientists*. New York: Routledge.
- DURKHEIM, E. (1895). *Las reglas del método sociológico*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, S.A. de C.V.

- EKMAN, P. (1993). Facial expression and emotion. *American Psychologist*, 48(Apr 1), 384-392.
- FERRARO, K. (1995). *Fear of crime: Interpreting Victimization Risk*. Albany: State University of New York Press.
- FERRARO, K., & LAGRANGE, R. (1987). The Measurement of Fear of Crime. *Sociological Inquiry*, 57(1), 70-97.
- FOREIGN POLICY. (29 de septiembre de 2008). *The List: Murder Capitals of the World*. Recuperado el 2011, de Foreign Policy: http://www.foreignpolicy.com/articles/2008/09/28/the_list_murder_capitals_of_the_world?print=yes&hideco%E2%80%A6
- GIDDENS, A., BAUMAN, Z., LUHMANN, N., & BECK, U. (1996). *Las consecuencias perversas de la modernidad*. (J. Beriain, Ed.) Barcelona: Editorial Anthropol.
- GOODE, E., & BEN-YEHUDA, N. (2009). *Moral Panics*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- HALE, C. (1993). Fear of Crime: A Review of the Literature. *International Review of Victimology*(4), 79-150.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- HOCHSCHILD, A. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- INCOSEC. (2010). *Estudio de Violencia Interpersonal y Percepción Ciudadana de la Situación de Seguridad en Venezuela*. Caracas: INCOSEC.
- INE & VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. (2010). *Documento Técnico de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Ciudadana 2009 (ENVPSC-2009)*. Caracas: INE & Vicepresidencia de la República Bolivariana de Venezuela.
- INSTITUTO VENEZOLANO DE ANÁLISIS DE DATOS (IVAD). (17 de diciembre de 2009). *Barómetro de Gestión de gobierno y coyuntura política*. Recuperado el 25 de abril de 2010, de <http://www.scribd.com/doc/24239961/Encuesta-IVAD-Noviembre-2009-Seijas>
- ISOLIETT IGLESIAS, M. (14 de febrero de 2011). *Estiman que secuestro subió 60% en 2010*. Recuperado el 13 de julio de 2011, de INCOSEC: <http://incosec.wordpress.com/2011/02/14/de-acuerdo-a-incosecdesde-1999-hasta-2010-el-delito-aumento-2-579/>

- JEFFREY, V. (1998). Moral panics and the social construction of deviant behavior: a theory and application to the case of Ritual Child Abuse. *Sociological perspectives* (41), 541-565
- KESSLER, G. (2009). *El sentimiento de inseguridad: Sociología del temor al delito*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.
- MARTÍNEZ, J. (2008). Causas e interpretaciones del Caracazo. *HAOL*(16), 85-92.
- MEDINA-MORA ICAZA, M. E., BORGES-GUIMARAES, G., LARA, C., RAMOS-LIRA, L., ZAMBRANO, J., & FLEIZ-BAUTISTA, C. (2005). Prevalencia de sucesos violentos y de trastorno por estrés postraumático en la población mexicana. *Salud pública Méx*, 47(1), 8-22.
- MORENO, A. (2007). La nueva violencia delincencial. *Concienciactiva* (15), 103-126.
- MORENO, A. (2011). Violencia asesina en Venezuela. *Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología* (20), 97-130
- OBSERVATORIO VENEZOLANO DE VIOLENCIA. (2010). *Una Década de Impunidad en Venezuela: 1998-2009*. Caracas: Observatorio Venezolano de Violencia.
- PEGORARO, J. (2000). Violencia delictiva, inseguridad urbana: La construcción social de la inseguridad urbana. *Nueva Sociedad*, 114-131.
- PNUD. (1998). *Informe de desarrollo humano*. Santiago: PNUD.
- PNUD. (2008). *Gobernabilidad local, convivencia y seguridad ciudadana: marco para la acción. Programa regional de gobernabilidad local en América Latina*. Santiago: PNUD.
- PROVEA. (2007). *Situación de los Derechos Humanos en Venezuela. Informe anual octubre 2006 / septiembre 2007*. Caracas: PROVEA.
- ROSSIGNOL, K. (2010). To study a risk of or to study risk? A methodological proposition to attempt to go beyond. *XVII ISA World Congress of Sociology 2010* (págs. 1-19). Gothenburg: International Sociological Association (ISA).
- ROTTENBACHER DE ROJAS, J. M., AMAYA LÓPEZ, L., GENNA MIYAHIRA, K., & PULACHE PÁEZ, M. (2009). Percepción de inseguridad ciudadana y su relación con la ideología política en una muestra de habitantes de la ciudad. *Revista Española de Investigación Criminológica*(7), pp. 1-22.
- RUIZ OLABUENAGA, J. I. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

- SÁEZ BAEZA, C. (2005). Seguridad ciudadana y conflictos sociales. Cobertura y tratamiento en la TV. En M. Cerbino (Ed.), *Violencia en los medios de comunicación, generación noticiosa y percepción ciudadana* (págs. 22-49). Quito: FLACSO, Sede Ecuador.
- SANJUAN, A. (2012). Seguridad Ciudadana en Venezuela. *Citizen Security in Venezuela 2012* (págs. 1-30). Washington DC: Woodrow Wilson International Center for Scholars (WC)
- SAUTU, R., BONIOLO, P., DALLE, P., & ELBERT, R. (2005). *Manual de Metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: FLACSO.
- SEGURA, R. (2010). Reseña Bibliográfica. *Cuadernos de Antropología Social*(32), 223-227.
- STRAUSS, A., & CORBIN, J. (2008). *Basics of qualitative research*. California: Sage Publications.
- SUTTON, R. M., & FARRALL, S. D. (2004). Gender, socially desirable responding and the fear of crime: Are Women Really More Anxious about Crime? *British Journal of Criminology*(45), 212-224.
- THOMÉ, H. I. (2004). *Victimización y cultura de la seguridad ciudadana en Europa*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- VARGAS VELÁSQUEZ, A., & GARCÍA PINZÓN, V. (2008). violencia urbana, seguridad ciudadana y políticas públicas: La reducción de la violencia en las ciudades de Bogotá y Medellín. *Pensamiento iberoamericano*(2), pp. 249-270.
- WAGMAN, D. (2003). Los cuatro planos de la seguridad. *Política social y seguridad ciudadana*. Vitoria-Gasteiz: Escuela Universitaria de Trabajo Social.
- ZUBILLAGA, V. (2013). Menos desigualdad, más violencia: la paradoja de Caracas. *Nueva Sociedad* (243), 104-118

ANEXO A

Guion de entrevista

Política (causal)

Describe la situación actual de inseguridad

- ¿Crees que en Caracas hay inseguridad? / ¿Por qué?
- ¿Crees que ha aumentado la inseguridad en Caracas en los últimos 12 meses? / ¿Por qué?
- ¿Consideras que la situación de inseguridad cambiará en el futuro cercano? / ¿Por qué?

Cognitiva (percepción del riesgo personal y vulnerabilidad)

Describe cómo has percibido la inseguridad a lo largo de tu vida

- ¿Siempre te has sentido inseguro? / ¿Por qué?
- ¿Desde cuándo te sientes inseguro?
- ¿Qué probabilidad real crees que tienes de ser víctima?

Emocional (conocimiento sobre la delincuencia -red social)

¿Conversas sobre la inseguridad?

- ¿Conversas sobre la inseguridad? / ¿Con qué frecuencia? / ¿Con quiénes?
- ¿Buscas información acerca de la inseguridad?

Emocional (conocimiento sobre la delincuencia -medios de comunicación)

¿Cómo te enteras acerca de la inseguridad?

- ¿A través de qué medios te informas acerca de la inseguridad?
- ¿Con qué frecuencia?

Emocional (conocimiento sobre la delincuencia y victimización – previa y vicaria)

¿Tú o tus familiares han sufrido algún delito en años anteriores?

Emocional (conocimiento sobre la delincuencia y victimización -previa)

Persona: ¿Cómo sucedió?

- ¿Has sido víctima de algún delito? ¿Y en los últimos 12 meses?
- ¿Qué tipo de delito? / ¿Tipo de arma?
- ¿En qué lugar y a qué hora sucedió el delito?
- ¿Estabas solo? / ¿Cómo reaccionó la gente alrededor?

Emocional (conocimiento sobre la delincuencia y victimización - vicaria)

Familiares: ¿Cómo sucedió?

- ¿Algún familiar ha sido víctima de algún delito? ¿Y en los últimos 12 meses? (indagar cada caso por separado)
- ¿Qué tipo de delito? / ¿Tipo de arma?
- ¿En qué lugar y a qué hora sucedió el delito?
- ¿Estaba solo? / ¿Cómo reaccionó la gente alrededor?

Emocional (conocimiento sobre la delincuencia y victimización)

¿Cómo es la persona que cometió/comete el acto delictivo?

- Describe a la persona que cometió el delito
- ¿Qué haces si ves a una persona con características similares a la que cometió el delito?
- Describe a una persona que consideras que pueda cometer un delito
- ¿Qué haces si ves a una persona con características similares a la que acabas de describir?
- Si las descripciones son distintas, ¿Por qué son distintas las descripciones?

Emocional (gravedad de los delitos)

¿Cuáles son los delitos que consideras más graves?

- ¿Podrías clasificar los delitos en función de la gravedad?
- ¿Qué tipo de delito consideras que es más común? / ¿Por qué?
- ¿Siempre ha sido así?
- ¿Puedes relacionar algún delito en particular con un lugar de la ciudad?

Toma de decisiones

¿Has hecho algo para evitar ser víctima?

- ¿Crees que puedes ser víctima nuevamente? / ¿Por qué?
- ¿Has hecho algo para evitar ser víctima?
- ¿Has hecho algo para evitar ser nuevamente víctima?
- ¿Tu familiar ha tomado medidas para evitar ser víctima?
- ¿Tu familiar ha tomado medidas para evitar ser nuevamente víctima?
- ¿En tu comunidad han tomado medidas sobre la seguridad?

Condiciones ambientales y sociales (ambientales)

¿Cómo son los lugares donde te sientes seguro/inseguro?

- Describe el lugar donde ocurrió el delito
- Describe una zona que consideras insegura / ¿Con cuál(es) zona(s) de Caracas la relacionas?
- Describe una zona que consideras segura / ¿Con cuál(es) zona(s) de Caracas la relacionas?
- Si las descripciones son distintas, ¿Por qué son distintas las descripciones?
- ¿Qué zonas de la ciudad te parecen (in)seguras? ¿Por qué?
- ¿Te sientes seguro en el lugar donde vives/trabajas?
- ¿Te sientes seguro en el transporte público?

Emocional**¿Cómo te sientes frente a la inseguridad?**

- a. ¿Cómo te sentiste después de lo ocurrido?
- b. ¿Cómo te sientes ahora?
- c. ¿Cómo te sientes hablando de la inseguridad?
- d. ¿Cómo te sientes cuando escuchas información sobre inseguridad?
- e. ¿Cómo te sentiste luego de que tu familiar fue víctima del delito?
- f. ¿Cómo te sientes en zonas de la ciudad que conoces?
- g. ¿Cómo te sientes en zonas de la ciudad que no conoces?
- h. ¿Cómo te sientes en zonas de la ciudad que no consideras seguras?
- i. ¿Cuándo piensas acerca de la inseguridad?
- j. ¿Piensas a menudo acerca de la inseguridad?
- k. ¿Con qué frecuencia piensas acerca de lo que te sucedió?
- l. ¿Con qué frecuencia piensas acerca de lo que le sucedió a tu familiar?

Condiciones ambientales y sociales (sociales)**¿De qué manera ha afectado la inseguridad la zona donde vives?**

- a. ¿De qué manera ha afectado la inseguridad las relaciones con tus vecinos?
- b. ¿De qué manera la inseguridad ha traído consecuencias para el municipio donde vives?
- c. ¿De qué manera la inseguridad ha traído consecuencias para la comunidad donde vives?

Política (confianza en policía y sistema penal)**¿Quiénes son los más capacitados para enfrentar la situación de inseguridad?**

- a. ¿Cómo pueden las autoridades solventar el problema?
- b. ¿Cómo puede la comunidad solventar el problema?
- c. ¿Realizaste la denuncia del delito? / ¿Confías en la policía? / ¿Por qué?
- d. ¿En qué casos consideras necesario poner una denuncia? / ¿Por qué?
- e. ¿Consideras que la policía y las autoridades políticas trabajan en conjunto? / ¿Por qué?
- f. ¿Sabes si el gobierno municipal, estatal o nacional está llevando acabo alguna política relacionada con el problema?
- g. Menciona alguna política ¿Te parece efectiva?

Política (causal)**¿A qué podría deberse la situación de inseguridad que se está viviendo en el país/ciudad/comunidad?**

- a. ¿Cuáles crees que son las causas de la inseguridad?
- b. ¿A qué crees que se le pueda atribuir la responsabilidad de lo que te pasó?
- c. ¿A qué crees que se le pueda atribuir la responsabilidad de lo que te a tu familiar?

ANEXO B

Tabla B3. Operacionalización de Variables

Dimensión	Factor	Ítem general	Ítem
Política	Confianza en la policía y el sistema de justicia	¿Quiénes son los más capacitados para enfrentar la situación de inseguridad?	¿Cómo pueden las autoridades solventar el problema?
			¿Cómo puede la comunidad solventar el problema?
			¿Realizaste la denuncia del delito? / ¿Confías en la policía? / ¿Por qué?
			¿En qué casos consideras necesario poner una denuncia? / ¿Por qué?
			¿Consideras que la policía y las autoridades políticas trabajan en conjunto? / ¿Por qué?
			¿Sabes si el gobierno municipal, estatal o nacional está llevando a cabo alguna política relacionada con el problema?
			Menciona alguna política ¿Te parece efectiva?
	Causal	Describe la situación actual de inseguridad	¿Crees que en Caracas hay inseguridad? / ¿Por qué?
			¿Crees que ha aumentado la inseguridad en Caracas en los últimos 12 meses? / ¿Por qué?
			¿Consideras que la situación de inseguridad cambiara en el futuro cercano? / ¿Por qué?
		¿A qué podría deberse la situación de inseguridad que se está viviendo en el país/ciudad/comunidad?	¿Cuáles crees que son las causas de la inseguridad?
			¿A qué crees que se le pueda atribuir la responsabilidad de lo que te pasó?
		¿A qué crees que se le pueda atribuir la responsabilidad de lo que te a tu familiar?	

Dimensión	Factor	Ítem general	Ítem			
Cognitiva	Vulnerabilidad	¿Crees que pudieras ser víctima?	¿Qué probabilidad real crees que tienes de ser víctima?			
			¿En dónde y a qué hora crees que puedes sufrir algún delito? / ¿Por qué?			
			¿Crees que puedes ser víctima nuevamente? / ¿Por qué?			
	Percepción de riesgo personal	¿Siempre te has sentido inseguro?	¿Siempre te has sentido inseguro? / ¿Por qué?			
			¿Desde cuándo te sientes inseguro?			
			¿Qué probabilidad real crees que tienes de ser víctima?			
Cognitiva	Condiciones ambientales y sociales	¿Cómo son los lugares donde te sientes seguro/inseguro?	Describe el lugar donde ocurrió el delito			
			Describe una zona que consideras insegura / ¿Con cuál(es) zona(s) de Caracas la relacionas?			
			Describe una zona que consideras segura / ¿Con cuál(es) zona(s) de Caracas la relacionas?			
			Si las descripciones son distintas, ¿Por qué son distintas las descripciones?			
			¿Qué zonas de la ciudad te parecen (in)seguras? ¿Por qué?			
			¿Te sientes seguro en el lugar donde vives/trabajas?			
		¿Te sientes seguro en el transporte público?				
		¿De qué manera ha afectado la inseguridad la zona donde vives?	¿De qué manera ha afectado la inseguridad las relaciones con tus vecinos?			
			¿De qué manera la inseguridad ha traído consecuencias para el municipio donde vives?			
			¿De qué manera la inseguridad ha traído consecuencias para la comunidad donde vives?			
			Emocional	Conocimiento sobre la delincuencia y victimización	¿Cómo sucedió?	¿Has sido víctima de algún delito? ¿Y en los últimos 12 meses?
						¿Qué tipo de delito? / ¿Tipo de arma?
¿En qué lugar y a qué hora sucedió el delito?						
¿Estabas solo? / ¿Cómo reaccionó la gente alrededor?						
¿Algún familiar ha sido víctima de algún delito? ¿Y en los últimos 12 meses? (indagar cada caso por separado)						
¿Qué tipo de delito? / ¿Tipo de arma?						
¿Cómo es la persona que cometió/comete el acto delictivo?	¿Cómo es la persona que cometió/comete el acto delictivo?	¿Cómo es la persona que cometió/comete el acto delictivo?	¿En qué lugar y a qué hora sucedió el delito?			
			¿Estabas solo? / ¿Cómo reaccionó la gente alrededor?			
			Describe a la persona que cometió el delito			
			¿Qué haces si ves a una persona con características similares a la que cometió el delito?			
			Describe a una persona que consideras que pueda cometer un delito			
			¿Qué haces si ves a una persona con características similares a la que acabas de describir?			
Si las descripciones son distintas, ¿Por qué?						

Dimensión	Factor	Ítem general	Ítem
Emocional	Conocimiento sobre la delincuencia y victimización	¿Cómo te enteras acerca de la inseguridad?	¿Buscas información acerca de la inseguridad?
			¿A través de qué medios te informas acerca de la inseguridad?
			¿Con qué frecuencia?
		¿Cómo te sientes frente a la inseguridad?	¿Cómo te sentiste después de lo ocurrido?
			¿Cómo te sientes ahora?
			¿Cómo te sientes cuando escuchas información sobre inseguridad?
			¿Con qué frecuencia piensas acerca de lo que le sucedió a tu familiar?
			¿Cómo te sentiste luego de que tu familiar fue víctima del delito?
			¿Cómo te sientes en zonas de la ciudad que conoces?
	Gravedad de los delitos	¿Cuáles son los delitos que consideras más graves? ¿Tu o tus familiares han sufrido algún delito en años anteriores?	¿Cómo te sientes en zonas de la ciudad que no conoces?
			¿Cómo te sientes en zonas de la ciudad que no consideras seguras?
			¿De qué tipo de delito fuiste víctima? / ¿Y en los últimos 12 meses?
			¿De qué tipo de delito has sido víctima? (indagar en cada caso)
			¿De qué tipo de delito han sido víctima tus familiares? / ¿Y en los últimos 12 meses? (indagar en cada caso)
			¿Podrías clasificar los delitos en función de la gravedad?
			¿Qué tipo de delito consideras que es más común? / ¿Por qué?
			¿Siempre ha sido así?
			¿Puedes relacionar algún delito en particular con un lugar de la ciudad?
Toma de Decisiones	¿Has hecho algo para evitar ser víctima?	¿Has hecho algo para evitar ser víctima?	
		¿Has hecho algo para evitar ser nuevamente víctima?	
		¿Tu familiar ha tomado medidas para evitar ser víctima?	
		¿Tu familiar ha tomado medidas para evitar ser nuevamente víctima?	
		¿En tu comunidad han tomado medidas sobre la seguridad?	

ANEXO C

Tabla D4. Matriz de datos

Dimensión Cognitiva		
Factor Condiciones ambientales y sociales		
Estrato D		
Nombre	Testimonio	Observaciones
Manuel	en verdad hay mucha inseguridad, demasiada inseguridad y no somos nosotros nada más, yo creo que la mayoría de las personas a veces se prohíben, se cohíben de cosas por la misma inseguridad, a veces uno tiene un familiar que de repente nos tiene que venir a visitar por algo y no viene porque todas estas cosas que pasan, se sienten atemorizados	Considera que a causa de la inseguridad sus familiares no los visitan en esa zona, sienten temor
Gabriela	saben que la gente cobra sus utilidades y entonces tienen sus realitos para comprar sus bromas y entonces siempre es como más fea la cosa porque saben que la gente tiene real porque salen a comprar los estrenos de los hijos y cosas y entonces si considero que es el mes más fuerte para ellos	Considera diciembre un mes peligroso, aumentan los robos
Gabriela	desde las 6 de la tarde cuando ya todo se ve oscuro, ya yo creo que esa es la zona de ellos.	Considera que a partir de las 6:00 pm la calle es más peligrosa por la oscuridad
Juan	ese pedazo de carretera vía Petare- Guarenas en el kilómetro...pongámosle en el kilómetro 1 al kilómetro 25, siempre hay full, siempre sucede cualquier, robo, asalto siempre siempre pasa algo, falta mucho mucho para cambiar en ese sector	Considera que la Petare-Guarenas desde el kilómetro 1 al 25 es muy inseguro
José	Donde me crié, en La Silsa, sabía quién era quién, y llegaba a cualquier hora a la hora que me daba la gana y me sentía seguro en ese sector	Considera que La Silsa es un lugar seguro porque creció allí y conoce a todos
Elena	este es un mes peligroso, yo lo considero así, lo que es noviembre y diciembre es un mes peligroso	Considera que noviembre y diciembre son meses peligrosos en los que aumentan los robos
Elena	"Petare es grande, Petare tiene tanto huequitos, que en uno de esos huequitos vivo yo" (...) entonces no es igual a Antímano, que Antímano no es tan grande...entonces ella me dice "sí, si es verdad tienes toda la razón" en Petare tantas zonas que tiene, que hay muchas zonas peligrosas	Considera que Petare en un barrio grande en el que no todas las zonas son peligrosas

Elena	de verdad si hablamos, hay veces que el viene "que en Petare esto, que en Petare está pasando esto, mire que en Petare uno tiene que esta con cuatro ojos, que hace un momento un motorizado...uno paso y el motorizado le da un golpe, que esto..." así ves, el me comenta	Conversa acerca de la inseguridad con su esposo, le comenta todo lo que ve y escucha en la Redoma de Petare, en especial con motorizados
José	claro porque piensan que tienen real, pueden tener real algunos pero todos no porque yo conozco gente que se han ido a urbanizaciones	Cuando secuestran a personas en las urbanizaciones los maltratan mucho porque piensan que tienen gran cantidad de dinero
José	por lo que nos han robado más a nosotros en esos sitios.	Deciden aumentar la tarifa cuando son víctimas de la inseguridad en repetidas ocasiones
Sofía	en la mañana y en la noche, ya a las 5 de la mañana ya ahí comienza su día. En la tarde están descansando. O por lo menos esa es la agenda que yo le tengo. Toda la noche (...) a cualquier hora, a las 11 de la noche hay tiros...claro no en mi sectorcito donde yo vivo, gracias a Dios no se oyen esas cosas pero uno lo oye así en las adyacencias oyes los tiros a cualquier hora	Describe las horas de mayor delincuencia en el barrio
José	no, no, de las mismas personas ahí porque la mayoría de los viernes en la redoma de Petare eso se pone así y la gente habla alborotado, por lo menos, cuando es quincena la gente se alborota y se reúne, se toman sus cervezas en Petare y uno escucha las cosas.	Descripción de un contexto inseguro: zona congestionada, quincena, viernes, ingesta de alcohol
Manuel	no es que conozca he ido a compartir con los muchachos de Primero Justicia a llevar cines en la calle, fiestas que hemos compartido con esas personas y nos han dicho los conflictos que hay la pandillitas que hay que no pueden ir pa otro sector porque le lanzan tiro, los atracan y cosas así	En actividades del partido asiste a las invasiones donde se informa sobre la inseguridad
Sofía	de gente que yo conozco no, que yo escucho ahí en el metro que comentan que lo atracaron, como en 5 oportunidades he oído eso, no sé cuántas veces lo habrán hecho (...) pero ya hace mucho tiempo que no volví a oír eso	En el metro la gente comenta si lo han robado en las instalaciones
Sofía	en el metro por más que sea no han robado con tanta frecuencia. Yo he sabido que han robado en 5 oportunidades y no han sido así tan seguidas	En metro es más seguro que los jeeps que suben en el barrio
Elena	al principio le parecía peligroso...cuando comenzó a venir que nos reuníamos afuera y echamos broma y todo y ella decía "ay pero aquí es más seguro, aquí uno se siente como que más...este en familia, los vecinos vienen, los vecinos se ponen a hablar con uno"	Familiares de otros barrios se sienten seguros en Petare cuando ven a la comunidad compartir en la calle durante la noche
Manuel	yo estaba vendiendo aquí y pasaron los chamos uno en una moto y uno caminando y le lanzaron, coincidencia que se vieron.	Frente a su negocio presencié un tiroteo
Gabriela	en los matiné hay bebidas y te lo digo porque ayer nada más había uno al frente de mi casa y eso estaba así de niños y de niñas y lo primerito que se fueron a comprar fue la bebida, entonces como todo muchacho inventan mucho y ahí no había ni un representante entonces por eso es que te digo tendría	Habla del alcohol como factor de riesgo para los adolescentes. Los matiné son fiestas en las los menores tienen acceso a esas sustancias

	que conocer yo mucho a la familia si hay un representante	
Elena	ven en la tarde que veras que vas a encontrar a esos muchachos reunidos fumando ahí, que pasan niños de la escuela, a la hora de la escuela de los niños...fumando no le importa que están esos niños que van pasando de clases, no les importa nada de eso, con sus pistolas y sus bromas en las manos	Hay mayor inseguridad después de las 5:00 pm, puede verse grupos de jóvenes armados y consumiendo droga
José	te voy a decir algo la delincuencia esta igual en los cerros que en la ciudad	La delincuencia está presente en las urbanizaciones al igual que en el barrio
Sofía	sí, claro igual que los paros del metro, igual que los retrasos del metro...en todas partes (...) igualito hablando de eso claro, como habla de manera como que yo te lo comento: te diste cuenta de que siempre pasa esto, pero no se dice de donde, quienes, sólo lo que paso	La gente habla frecuentemente de la inseguridad en el transporte público
Manuel	Manuel: ahorita hay un momento que hay muerte y a otros que no, hay momentos que se calman y hay momentos que hay más zonas rojas pues, ahorita esta calle es zona roja donde tu veas	La inseguridad se da por oleadas. Considera que la calle donde trabaja en este momento es zona roja
Sofía	están subiendo todos los días los policías (...) yo creo que fue porque hubo muchos muertos seguidos y muertos que no eran precisamente malandros, eran pasajeros, mataron a una muchacha que tenía 6 meses de embarazo, mataron a una señora, mataron a unos niños de entre 8 y 10 años, hubo una balacera de esas mataron a tres que nada que ver	La policía comenzó a subir al barrio todos los días porque hubo una oleada de muertos inocentes , se formó una balacera en el transporte p
Gabriela	se concentran ahí porque la gente como que ajuro tiene que pasar por ahí para poder llegar a la casa (...) ahí ese ladito ahí que se concentra más la broma	La Redoma de Petare es peligrosa porque está congestionada, transita mucha gente y los delincuentes aprovechan el tumulto
José	José: un poquito si porque supuestamente por donde yo vivo por aquí no robaban ni le daban tiros a la gente pero de 5 años paca si se ha puesto la cosa como malita, no se ha dañado así como en otros sectores no pero lo que ha escuchado es que a lo mejor como es una avenida principal y pasa todo el mundo por ahí pienso yo que puede ser eso, porque de repente pasa gente de Mesuca y viene gente de Maca y tienen problemas se consiguieron y ahí resolvieron el problema y la gente dice no esos son de ahí y de repente no son de aquí son de otro sector	La zona donde vive se ha vuelto más insegura desde hace 5 años. Es una avenida principal y se consiguen miembros de bandas contrarias
Sofía	tres meses seguidos amanecían dos muertos, por allá por la Torre...el jeep pasa por ahí porque es la única vía, la carretera hacia mi sector se cayó y hay que pasar por ahí. No le da chance a los malandros	Las malas condiciones de la via facilitan a los delincuentes asaltar el jeep
Elena	ella dice que ella se siente segura ahí	Las personas suelen percibir mayor inseguridad en otros barrios donde no conocen a nadie
Manuel	esta zona es la más tranquila que hay, este pedazo, allá abajo, la redomita por los comercios digo yo o por lo usual que son las personas de transitar porque en los callejones y pa la Lira, el chorrillo, las invasiones son como más cerradas y no se la pasa mucha gente y cuando van gente de otra parte siempre suelen a robarla o a lanzarle tiros si tienen	Las zonas de comercios son menos inseguras. Las más peligrosas son calles angostas y solas cercanas a las invasiones

	conflictos, cosas así	
Elena	jueves, viernes y sábado	Los días más inseguros son jueves, viernes y sábado porque se reúne el grupo de jóvenes cerca de su casa
José	unos son más peligrosos que otros, pero si todos son inseguros. No tanto en Petare, en el centro, en todos lados, uno no sabe quién está al lado de uno	No sólo Petare es peligroso, cualquier lugar es peligroso
José	sentía seguro ahí porque me crié ahí pues, pienso yo que uno se siente seguro en donde uno nació y uno ya sabe quién está a su alrededor y ya uno conoce a todo el mundo	Se sentía seguro en ese lugar porque sabe quién es cada persona, reconoce que igualmente se cometían delitos contra desconocidos
Manuel	si porque uno no conoce personas de ese sector y no sabe cómo lo van a reconocer a uno si eso le van a robar a uno, esas cosas	Se siente inseguro en otros sectores del barrio porque no conoce a nadie
Gabriela	uno sabe a qué hora sale pero uno no sabe a qué hora regresa, uno no sabe que le pueda pasar en el trayecto del camino hacia mi casa	Siente que tiene probabilidades de ser asesinado
Manuel	en mi casa nada más	Sólo se siente seguro dentro de su casa pero no en esa calle
Manuel	no. no si hace 2 años porque le mataron a su hermano en una invasión, en las invasiones de betagama hace 2, 3 años más o menos. Iba llegando de trabajar era albañil, como a las 8, 9 de la noche y hubo conflicto entre policías de Miranda y malandros de esa zona y pagó fue él una bala perdida	Su cuñado murió por bala perdida hace 2 años en una invasión
José	Al único sitio que cobramos más es La Pradera, es más lejos y peligroso, cobramos 10-12 bolívares	Tienen tarifas diferentes dependiendo de lo peligroso que sea considerada la zona
José	que nos pongan mano dura a todos, por lo mínimo en Petare deberían quitar todos esos buhoneros, yo pienso que si quitan esos buhoneros en Petare la gente busca comportarse un poquitico mejor también, lo que es la Redoma, Puente Baloa y abajo del elevado de Palo Verde, todo eso, lo que es adyacencia de Petare, todo tienen que quitar los buhoneros porque ya la gente camina y se comporta como más civilizado, se montan por la acera, la gente no va caminando por el medio de la calle, es como en el Cementerio la gente andaba en el medio de la calle y ahorita no como quitaron a los buhoneros ya andan por su acera cruzan en el rallado	Considera que deben reubicar a los buhoneros que invaden el espacio público, es una medida para mejorar el comportamiento de las personas
José	que los pasajeros sean diferentes, porque los pasajeros cuando llegan a Petare se convierten en una manera que "llegamos al cerro" a cambio después de que salen de Petare son otro tipo de persona, así sea la misma persona se comportan de otra persona	Considera que la misma persona se comporta diferente en el barrio que en otros lugares de la ciudad
José	la gente de la oposición son como más gente de plata pues, y andan y caminan es por la California y no quieren tropezarse con ese tipo de personas, como nosotros si estamos en Petare se hacen la vista gorda, si a lo mejor transitaran por Petare si los quitaran, pero como no transitan por Petare, ellos dicen no la chusma que se vayan pa allá	Cree que si han logrado quitar los buhoneros en zonas del municipio de mayor estrato porque la alcaldía es de oposición y esas zonas tienen prioridad. La "chusma" corresponde a Petare

Sofía	ya no es la reunioncita de antes que uno hacía, por lo menos yo de hace mucho tiempo de hacer reuniones grandes en mi casa (...) por el temor ese de que se me metan, uno no le puede decir a esa gente que se vaya de la casa, y yo para vivir con esa angustia dentro de mi casa no	Dejo de hacer reuniones en su casa por temor de que vengan a meterse en la fiesta. Ya las fiestas en el barrio no son familiares sino públicas, a ellos nadie los puede sacar
José	ahorita la gente hasta los más bonitos te roban, ahorita hay que desconfiar de todo el mundo	Desconfía de todas las personas por principio
José	Polisucroque estaba en ese momento, Polimiranda y la Guardia, estaban de casualidad ese día ahí los tres cuerpos, y ellos querían que nosotros abriéramos el paso y nosotros renuentes pues, hasta que no nos buscaran una solución. Nos sentamos en una mesa de trabajo con ellos, conversamos, y duraron como 2 meses, día y noche la policía en todos los sectores, pero después se hicieron la vista gorda	Durante la protesta las negociaciones con los cuerpos de seguridad no rinden fruto, se cumplen los acuerdos sólo por unos meses
Manuel	si, la familia trabaja es de los Rojas es familia Rojas, yo conocí a familiares de ellos	El hecho de agresividad es un hito en la historia de la comunidad. El muchacho asesinado era conocido por todos
José	en la ciudad que hay como más civilización, en el cerro no hay civilización de comportarse, la gente si quiere andar descalzo, anda descalzo y si quieren andar sin camisa, andan sin camisa, si las mujeres quieren andar en bata, andan en bata	En la ciudad la gente tiene buen comportamiento, en el barrio la gente puede hacer lo que quiere
José	no, ahí había tanto jeepceros, camioneros	En la protesta participaron choferes de jeep, camionetas y taxi
Manuel	que se iba acabar La Dolorita, iba a venir la guardia y todo el mundo porque eso fue feo, lanzaron tiros entre los policías con los motorizados, bombas molotov, de todo eso fue caótico	Ese día fue caótico el enfrentamiento entre la comunidad y la policía
José	yo nunca he prestado mi carro para eso, lo que hago es prestar el apoyo con mi persona, no presto mi carro para eso porque uno no sabe si viene una persona loca y te parte los vidrios ves, eso ha pasado, yo veo las experiencias de los demás y me busco resguardar de eso	Ha participado en protestas contra la inseguridad pero no presta su unidad por temor a represalias
Manuel	motorizados defendiendo la muerte del muchacho, o sea, gente de aquí de la misma comunidad viendo que los policías no hicieron nada y los mataron al frente de los policías, la comunidad hizo lo que hizo tumbar el módulo y lo quemaron	La comunidad actuó de forma violenta por indignación y rabia de que asesinaran al muchacho frente al módulo
Manuel	algunos si y algunos no, hasta mismo secuestraron una ambulancia y la metieron contra el módulo, quemaron la misma ambulancia que era de Savempe casi matan al chofer de la ambulancia	La comunidad estaba dividida a favor y contra de las acciones violentas
Sofía	uno ya se había acostumbrado a cuando tú sales a las 5 de la mañana sabías que tenías que agarrar el transporte, pero podías llegar a tu parada tranquila, pero ahora no. No solamente en el sector, sino creo que a todos los ámbitos, todos los sectores, ya los malandros se mueven en todos lados. Antes se quedaban en zonas específicas	La vida en la comunidad ha cambiado, antes sabías que podías llegar a la parada tranquila. La inseguridad es generalizada
Sofía	Una vez le celebre el cumpleaños a mi hijo mayor y cuando vi a ese poco de tipos y entonces que este es el malandro de allá, este es el malandro de acá, que	La última fiesta que hizo se metieron "pranes" y estuvo toda la noche asustada pidiendo a dios que no pasara nada, no

	este es el <i>pran</i> de no sé dónde, así se le dice ahora pero antes se le decía...el papa de los helados, el papa de los helados de este, yo pase toda la santa noche pidiéndole a los santos, ya llegó un momento en que yo no veía quien era quien, de la angustia tan grande que yo tenía de que no fuera a ser que esa gente se pusiera a formar una... Claro, cómo tú le dices a esa gente que no entre, los tienes que pasar obligado, las circunstancias te obligan pero tú ves a esa gente tienes que hacerlos pasar, cómo tú les dices que no	podía pedirles que se fueran
Sofía	los cumpleaños ahora son hasta temprano, si vas a celebrar un cumpleaños es hasta tempranito, ya a las 10 de la noche a duras penas se oye la gente hablar, los que se quedaron borrachos por decirte algo	Las fiestas se acaban máximo a las 10 pm porque la gente tiene que regresarse caminando
Juan	cualquier reunión familiar "mira hasta esta hora porque no podemos dejar los carros allí por la misma inseguridad" siempre son esas cosas	Las reuniones familiares se acaban temprano porque sienten que no pueden tener los carros en la calle de noche
Manuel	a las 7 de la noche, matando al chamo y los mismos motorizados empezaron a rondar por ahí con mandarrias, bromas con gasolina para quemar el módulo y tumbarlo, eso fue un sábado	Los motorizados atacaron el módulo policial reclamando el asesinato del muchacho
Elena	hasta tarde fin de semana nosotros nos quedamos sentados afuera los vecinos, nos sentábamos, jodíamos, armábamos un desorden ahí mismo, ahorita no lo podemos hacer por el temor de que pasen	Medida de prevención. No hace reuniones con sus vecinos afuera de la casa por temor
Sofía	debe ser porque no les tiene miedo a ellos o cree que no le van a hacer nada, o cree que haciéndose...determinándole a ellos no le van a hacer nada	El esposo saluda a los delincuentes porque considera que de esa forma puede evitar ser víctima
Elena	ahí se hacía la casita del nacimiento, todos nos reuníamos y colaborábamos en limpiar eso y en recoger y en recolecta cada uno para hacer las luces, de repente...venían de otro barrio se robaban las cositas	Pérdida de las tradiciones comunitarias a causa de la inseguridad
Sofía	tu sabes que han matado muchos niños en la calle con la broma esa de las balceras, entonces ya los padres se han puesto muy conservadores con los hijos y los mantienen guardaditos. Muy pocas veces se ven los niños jugando en la calle	Los padres tienen miedo de que una bala perdida impacte a sus hijos, los mantienen en la casa por medida de seguridad
Manuel	cuando quemaron el módulo yo presencié todo eso también, cuando vinieron las PM, cuando quemaron el módulo la misma comunidad porque mataron a un muchacho joven en frente de los policías	Presencia cuando la comunidad reacciona de forma agresiva contra la policía por el asesinato de un joven de la zona
Elena	se mantienen fumando ahí, perjudican a esas criaturas que pasan se mantenían los niños jugando hasta tarde, ya no pueden ni jugar por el temor de que no les vaya a suceder nada a ellos	Se limita el tiempo y espacio de recreación de los niños por el conflicto armado, es una zona donde se consume droga
José	los malandros dirían "por aquí no se mete la policía, podemos hacer lo que nos dé la gana" hay como una partecita en la Pradera que es como un callejón, ahí la gente pone música a toda hora y si es fin de semana más rápido y la policía no se mete por allá casi, no sé porque a lo mejor será que tendrán miedo o no le provoca meterse	Se ve mayor abuso en cuanto a normas de convivencia cuando no patrulla la policía

David	si la comunidad se uniera y dejáramos las mezquindades pudiéramos nosotros combatir el delito, podemos nosotros combatir a la delincuencia porque los delincuentes tampoco es que son <i>superman</i> , por eso es que hay unos refranes populares que te dice "aquí nadie es blindado" (...) quiere decir que así como el recibe tiro, los demás también reciben tiros, entonces ellos están claros que ellos también reciben tiros y entonces si la comunidad se uniera, realmente nosotros mismos combatiríamos	Considera que la comunidad organizada puede combatir la delincuencia
-------	--	--