

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
Tesis Licenciatura en Sociología

**"El negocio es el mostrador": vínculos entre
victimización y miedo al delito en comerciantes**

Victoria Gambetta
Tutor: Nicolás Trajtenberg

2013

Resumen

En tanto la victimización criminal constituye una fuente de stress para la víctima, el estudio de sus consecuencias contribuye no sólo al entendimiento de las dificultades que la víctima experimenta para adaptarse socialmente luego del episodio, sino a la comprensión de sus opiniones y representaciones del mundo social. En particular, un abordaje de dicha temática orientado hacia los pequeños y medianos comerciantes permite explorar qué ocurre cuando el delito sufrido repercute tanto en la esfera de sus relaciones personales, como en la esfera de actividad económica de la víctima.

Por tales motivos, esta tesis explora y describe cómo la experiencia de un delito sufrido afecta la vida cotidiana del pequeño y mediano comerciante montevideano. En base a evidencia cualitativa, se propone analizar la naturaleza de las emociones que la persona experimenta, las conductas que lleva a cabo, y los conceptos o imágenes que se ha formado sobre su realidad circundante a raíz del episodio victimizante. Asimismo, se intentará dilucidar qué relación guardan éstos con el género, la edad, el tipo de delito y el número de victimizaciones sufridas por el comerciante, así como la influencia de elementos relacionados con el contexto ecológico del comercio.

Con el fin de identificar qué elementos corresponden a la experiencia de victimización, se lleva a cabo una comparación entre el discurso de comerciantes que han sido víctimas y comerciantes que no han sufrido delito alguno en su local de trabajo. La selección de los casos se efectuó en dos áreas geográficas de la ciudad de Montevideo: una que nuclea a los barrios de mayor nivel socioeconómico, y otra que comprende barrios de menor nivel.

Palabras clave: Victimización • miedo al delito • comerciantes

Key Words: *Victimization • fear of crime • minor traders*

Índice

Resumen.....	1
1. Introducción	4
2. Marco teórico: victimización y miedo al delito	4
2.1. Victimización	5
2.1.1. Victimización primaria: estudios del riesgo o probabilidad de victimización	5
2.1.2. Victimización primaria: estudio de las consecuencias de la victimización.....	7
2.1.3. Victimización Secundaria.....	11
2.2. Miedo al delito	11
2.2.1. Miedo al delito como consecuencia de la victimización	12
2.2.2. Miedo al delito como consecuencia de otros elementos	12
2.3. Antecedentes latinoamericanos.....	14
2.4. Antecedentes nacionales	16
3. Relevancia del tema	18
3.1. Relevancia social.....	18
3.2. Relevancia sociológica.....	18
4. Objetivos	19
4.1. Objetivo general	19
4.2. Objetivos específicos.....	19
5. Problema y preguntas de investigación	20
6. Hipótesis.....	20
7. Metodología	21
7.1. Técnica de recolección de datos	22
7.2. Dimensiones relevadas.....	22
7.3. Selección de la muestra.....	22
7.4. Estrategia de análisis	24
8. Datos cuantitativos sobre la victimización y el miedo al delito en Uruguay y América Latina	24
9. Consecuencias de la victimización criminal en pequeños y medianos comerciantes.....	26
9.1. Consecuencias Cognitivas.....	26
9.1.1. Barrio	27
9.1.2. Policía	28
9.1.3. Delincuencia	29
9.1.4. Revictimización y racionalización del delito	30
9.2. Consecuencias Emocionales.....	32
9.2.1. Miedo como emoción hipotética	32

9.2.2.	Emociones sobre situaciones y emociones evaluativas: frustración, impotencia y enojo	35
9.2.3.	Sentimiento de desamparo	35
9.2.4.	Emociones no introducidas por la victimización	37
9.3.	Consecuencias Comportamentales	37
9.3.1.	Consecuencias comportamentales en el local de trabajo.....	38
9.3.2.	Consecuencias comportamentales en la vía pública.....	41
9.3.3.	Consecuencias comportamentales y otras dimensiones	42
9.3.3.1.	Emociones que constriñen la conducta	42
9.3.3.2.	Emociones que dan lugar a estrategias.....	43
9.3.3.3.	Comportamientos asociados a consecuencias cognitivas.....	44
9.3.3.4.	Depresión y consecuencias comportamentales.....	44
10.	Conclusiones y reflexiones finales.....	45
	Bibliografía.....	48
	Anexos	53
	Anexo 1 - Glosario	53
	Anexo 2 - Guión de entrevista para comerciantes victimizados.....	55
	Anexo 3 - Guión de entrevista para comerciantes no victimizados.....	58

1. Introducción

Durante los gobiernos progresistas, el fenómeno de la delincuencia ha ido cobrando relevancia hasta instalarse como uno de los principales temas de la agenda política del Uruguay. Tal es así, que también ha despertado el interés por otros actores antaño relegados de las políticas públicas: las víctimas de delito. Desde el 2005 a la fecha han tenido lugar varias iniciativas estatales en pro de los derechos de las víctimas. En esta coyuntura, CAMBADU¹ ha efectuado reclamos de políticas específicas orientadas hacia los pequeños y medianos comerciantes víctimas de delito².

Todo ello tiene lugar en el marco de una exhibición sin precedentes de las noticias policiales en los medios de comunicación, posicionando a los pequeños y medianos comerciantes como la víctima por antonomasia de una ola de delitos de una prevalencia y un nivel de violencia desconocido hasta ese momento en nuestro país. En una editorial del diario El País titulada *El drama del comercio minorista*³, un redactor escribe: *El robo o el asalto a un pequeño comerciante ya no es noticia entre nosotros. Por desgracia, es un hecho tan común que los medios de comunicación tienden a ocuparse del tema en los casos que se cometen delitos de sangre. Así y todo, noche a noche los noticieros de televisión muestran a algún comerciante minorista o a un empleado golpeado o malherido relatando con voz nerviosa las circunstancias en que su local fue escenario del delito y los peligros que debió afrontar. Por lo general los entrevistados terminan diciendo que evalúan abandonar su actividad dados los riesgos que corren.*

Así, este drama mediático gira en torno a la imposibilidad de continuar con la actividad comercial luego de la victimización, con contar con los recursos económicos suficientes como para defenderse efectivamente del delito, y con un sentimiento colectivo del gremio de sentirse mayormente amenazado por la delincuencia debido a que tratan con el público y manejan a diario sumas considerables de dinero. Pero, ¿qué es lo que sucede luego de sufrir un delito?; ¿son estos elementos los que realmente se tienen en cuenta, o hay otros de mayor importancia opacados por el revuelo mediático del fenómeno?; ¿de qué forma cambia la vida de estas personas luego de un incidente de este tipo, y qué consecuencias tiene ello en la estructuración de las demandas de seguridad al Estado?; ¿cómo afecta esto al comercio en tanto ámbito de socialización entre vecinos?; ¿el comercio deja de ser un ámbito donde los clientes se relacionan e intercambian información cotidianamente, para convertirse en el escenario de una mera transacción de carácter impersonal donde el comerciante marca distancia y define otras reglas de interacción?; luego de la victimización, ¿el comercio es solamente el mostrador?; ¿es solamente el lugar físico donde se intercambian bienes?; ¿es un espacio claramente delimitado donde el elemento humano de las relaciones entre el vendedor y el comprador es puesto en un segundo plano en pos de la seguridad personal?

Estas, entre otras, son las interrogantes que se intentarán dilucidar en este trabajo, explorando las consecuencias emocionales que un delito sufrido tiene sobre los pequeños y medianos comerciantes, e identificando el rol que el miedo al delito juega en su experiencia post-victimización.

2. Marco teórico: victimización y miedo al delito

El estudio de las consecuencias de la victimización en comerciantes reclama una aproximación exploratoria en virtud de la ausencia de antecedentes teóricos específicos abocados a dicha población. Por tales motivos, serán sintetizadas en este apartado las principales corrientes de abordaje tanto de la victimización como del miedo al delito, sin efectuar mención alguna a los comerciantes. El recorrido comenzará por los estudios avocados a la victimización primaria, rescatando especialmente los aportes a las consecuencias de la victimización realizados desde la psicología, para luego continuar por los enfoques

¹ Centro de Almaceneros Minoristas, Baristas, Autoservicistas y Afines.

² En el marco de la creación del C.A.V.I.D., el MIN y CAMBADU firman en 2010 un convenio de atención a víctimas de delito, en el que el C.A.V.I.D se compromete a asesorar a los pequeños y medianos comerciantes afiliados a la institución con programas de autoayuda para aquellos que hayan sufrido delitos. En 2012, CAMBADU presentó ante el Ministro del Interior Eduardo Bonomi un paquete de medidas a incluir en el plan integral de reparación a víctimas de delito. Las sugerencias de CAMBADU consistieron en postergar la fecha de pago y la quita de multas y recargos a comerciantes que sufran delitos y no puedan asumir las cuentas del BPS, la DGI, y otros entes.

³ Publicada el 12/06/12, disponible en: www.elpais.com.uy

que relacionan o divorcian a la victimización del miedo al delito. Si bien la mayoría de la producción académica proviene de los países anglosajones, se repasarán también los aportes realizados desde Latinoamérica, así como los antecedentes nacionales sobre el tema⁴.

2.1. Victimización

El estudio de la victimización ha despertado el interés no sólo de la sociología, sino de otras disciplinas tales como la economía, el derecho, la psicología o la medicina, conformando un cúmulo de literatura rico y heterogéneo. Según la bibliografía, las consecuencias de la victimización pueden ser abordadas desde una perspectiva primaria o desde una secundaria. El estudio de la victimización primaria se centra en la experiencia individual de la víctima y las consecuencias psicológicas, sociales, económicas, o físicas relacionadas con el delito sufrido (Thomé 2004). Esta temática puede ser abordada, a su vez, desde dos perspectivas: los estudios del riesgo o probabilidad de victimización, y los estudios de las consecuencias que el delito sufrido acarrea para la persona. Por su parte, el estudio de la victimización secundaria se focaliza en la mala o inadecuada atención que recibe la víctima por parte de las instituciones estatales involucradas en el proceso burocrático que ésta debe atravesar (Gutiérrez de Piñeres Botero et al 2009).

2.1.1. Victimización primaria: estudios del riesgo o probabilidad de victimización

Esta línea de investigación cuenta con antecedentes que provienen en su mayoría del campo de la economía y la sociología, cuyo elemento en común ha sido el de determinar, a través de la construcción de modelos estadísticos, qué factores poseen mayor incidencia en la probabilidad de sufrir un delito. A partir del análisis de las tasas de victimización para los distintos grupos de la población (discriminados según sexo, grupo de edad, clase social, etc.), el principal aporte de estos estudios es la demarcación de los denominados “perfiles de riesgo”: conjunto de características que una persona con la mayor probabilidad de victimización debería reunir. Dentro de esta corriente existen también autores abocados al estudio de la probabilidad o riesgo de revictimización, es decir, al estudio de las características personales y ecológicas que hacen que una persona u otro blanco criminal (domicilio, local comercial, etc.) tengan mayor probabilidad de ser victimizados de forma repetida dentro de un período específico de tiempo (generalmente un año) (Lamm Weisel 2005).

Existen cinco clases de factores que influyen de manera positiva en la probabilidad de sufrir un delito: i) pertenecer a un grupo de riesgo (*vulnerabilidad*), ii) exponerse a situaciones que favorecen el delito (*precipitabilidad*), iii) crear situaciones para que el suceso tenga lugar, iv) poseer atractivo como blanco, y v) tener hábitos de seguridad tanto pasivos (alarmas, cerraduras)⁵ como activos (vestirse de determinada forma) (Thomé 2002). Debido a la escasez de literatura sobre los últimos tres factores, serán desarrollados los principales estudios sobre *vulnerabilidad* y *precipitabilidad*⁶.

Los estudios de *vulnerabilidad* asumen que existen características personales (edad, género, raza, clase social, nivel educativo) y características del barrio de residencia que actúan como precursoras de la victimización. En términos generales, esta literatura señala que los perfiles de mayor riesgo están constituidos por hombres, solteros o viudos, menores de veinticinco años de edad, pobres o con bajos ingresos, con un nivel educativo bajo, y pertenecientes a minorías étnico-raciales (Gottfredson 1981; Fanzylver et al 2000; McMillan 2001). Lo que es más, estudios señalan que estas personas tienen a compartir dichas características con sus ofensores (Fagan et al 1987).

⁴ A efectos de facilitar la lectura, se adjunta en Anexos un glosario con los conceptos más importantes presentados en el Marco teórico.

⁵ Si bien este punto puede resultar contraintuitivo, la existencia de sistemas de seguridad puede “atraer la victimización” en el sentido de que informa a los potenciales agresores de la importancia del patrimonio a proteger.

⁶ Es necesario aclarar que *vulnerabilidad* y la *precipitabilidad* a la victimización no constituyen objetos de estudio excluyentes. En la mayoría de los casos suelen presentarse como abordajes complementarios, ya que se trata de dimensiones que se influyen mutuamente: estudios como el de Peterson, Taylor y Finn-Aage (2004) muestran cómo una persona portadora de ciertas características que la vuelven vulnerable ante el delito (por ejemplo, los hombres jóvenes residentes en barrios donde hay una alta prevalencia del delito) puede asimismo verse motivada a realizar actividades que aumentan su precipitabilidad (como unirse a una pandilla en busca de protección).

Por otra parte, el núcleo familiar es considerado como una red de protección ante el riesgo de victimización, ya que la cantidad de miembros que lo componen se encuentra inversamente relacionada con la probabilidad de sufrir un delito (Fanzylver et al 2000). No obstante esto, existen múltiples formas de violencia “invisible” que se ejercen en el ámbito familiar (acoso sexual, violencia doméstica), especialmente sobre las mujeres. Mientras que los hombres sufren mayor cantidad de delitos en la vía pública, las mujeres son victimizadas a diario bajo modalidades que muchas veces escapan a la definición legalista del delito (Stanko 1995; Williams y Goodman Chong 2009), lo cual no permite apreciar el fenómeno a través de la lectura de las tasas de victimización.

En lo que a la edad respecta, McMillan afirma que la victimización es principalmente sufrida por los jóvenes debido a que la conducta violenta es más común durante la etapa de transición hacia la adultez: tanto las tasas de victimización como las tasas de delito alcanzan sus valores máximos durante dicha etapa, para luego comenzar a descender notoriamente a partir de los veinticinco años de edad. Ello, sumado al hecho de que la mayoría de las actividades sociales se encuentran por edad, lleva a que los jóvenes sean principalmente victimizados por sus pares (Mc Millan 2001).

Las características de la comunidad en que el individuo reside también afectan su grado de vulnerabilidad ante el delito (Fanzylver 2000). Dado que el delito es más común en zonas urbanas y su probabilidad de detección es menor, quienes viven en las ciudades poseen mayor riesgo de victimización. Los autores que parten del supuesto de que el delincuente tipo no abandona su propio barrio para delinquir, sostienen que la probabilidad de victimización se ve afectada por los mismos elementos que afectan la conducta delictiva. En los barrios de ciudades con un alto grado de urbanización que reúnen una serie de condiciones asociadas con altas tasas de delito (vecindarios altamente transitados, alta densidad poblacional, fuerte peso relativo de los jóvenes y de las minorías raciales, situación de pobreza económica), existe una alta probabilidad de sufrir un delito violento y/o algún delito contra la propiedad (Fagan et al 1987, Goodman Chong 2009).

Sin embargo, el argumento que señala a los sectores económicamente más vulnerables como los mayormente propensos a la victimización presenta sus matices. Para algunos autores, el delito afecta a los distintos sectores sociales de manera diferencial: mientras que los sectores más carenciados poseen una mayor probabilidad de ser víctimas de crímenes violentos, los sectores medios y altos tienen una mayor probabilidad de ser víctimas de crímenes contra la propiedad. Asimismo, cuanto mayor cantidad de comercios haya en una zona, mayores serán las oportunidades para el delito (Stahura y Sloan III 1988).

Los estudios de *precipitabilidad*, por su parte, centran su análisis en las situaciones o conductas individuales que estructuran las oportunidades delictivas y, por tanto, la probabilidad de ser victimizado. Este conjunto de abordajes dista de ser homogéneo, agrupando planteos con distintas hipótesis subyacentes. La *hipótesis de las actividades rutinarias* (Cohen y Felson 1979), afirma que la ocurrencia del delito está asociada a la convergencia espacio-temporal de tres factores: la ausencia de vigilancia, la existencia de objetivos criminales y (al menos) un ofensor motivado. De esta forma, si las personas realizan habitualmente actividades en áreas próximas a aquellas donde residen los ofensores, la probabilidad de que sufran un delito se ve incrementada (Stahura y Sloan III 1988).

Buscando elaborar una versión mejorada de la hipótesis de Cohen y Felson, la *hipótesis del “estilo de vida”* sostiene que estilos de vida diferenciales están asociados con exposiciones diferenciales a situaciones que presentan un riesgo elevado de victimización. Las características socio-demográficas y la calidad de los lazos sociales de las personas determinan distintos estilos de vida, los cuáles a su vez se manifiestan en lugares, actividades, y momentos del día. Un ejemplo de ello es el género, el cual incide sobre el riesgo de victimización a través de sus efectos en las actividades diarias: si bien las mujeres son más vulnerables ante ataques potenciales, los hombres poseen un mayor riesgo de victimización debido a que son socializados para tomar mayores riesgos y realizar actividades que implican una mayor exposición al delito (Gabriel y Greeve 2003). Por su parte, la literatura que aborda la precipitabilidad desde la Teoría del Control Social sostiene que los lazos sociales fuertes minimizan la probabilidad de ser victimizado en tanto reducen las interacciones con las personas y situaciones en las que el delito ocurre (Gottfredson 1981; Fagan et al

1987). Así, las personas que pasan más tiempo en espacios públicos abiertos, en el horario de la noche, y rodeadas de extraños, poseen un mayor riesgo de victimización que el resto (Gottfredson 1981).

Resta mencionar la denominada *hipótesis de grupo equivalente*, de acuerdo con la cual los ofensores poseen el mayor riesgo de sufrir un delito puesto que, al pertenecer a una misma subcultura criminal, están expuestos a una mayor cantidad situaciones violentas, transformándose fácilmente en potenciales víctimas a cargo de otros ofensores (Deadman y McDonald 2004; Peterson et al 2004; Williams y Goodman Chong 2009).

Ahora bien, los factores que explican la victimización, ¿son los mismos que explican la revictimización? Deborah Lamm Weisel (2005) proporciona dos grandes explicaciones para el fenómeno de la revictimización: la explicación del *impulso* sugiere que una vez que la ofensa inicial resulta exitosa, los ofensores obtienen la motivación para continuar victimizando a la misma persona o blanco. A partir de esta experiencia, los victimarios acceden a información de gran importancia sobre sus víctimas (en qué momentos la víctima o blanco está mayormente desprotegido, cómo acceder fácilmente a determinada propiedad o local, qué técnicas utilizar para violar las medidas de seguridad), y la utilizan para cometer una nueva ofensa. La explicación de la *bandera*, por su parte, centra su estudio en las características de aquellas personas o blancos que han sido constantemente victimizados, pero por ofensores distintos. El atractivo inusual de estas víctimas responde a características específicas que determinan tanto su victimización inicial como las victimizaciones subsecuentes. Para distintos delitos específicos, la revictimización es más común en áreas con altas tasas de delito: las personas y lugares que se encuentran en estas coordenadas poseen mayor riesgo de sufrir una victimización inicial, y probablemente carezcan de los medios para bloquear una futura ofensa a través del mejoramiento de sus medidas de seguridad (Lamm Weisel 2005).

2.1.2. Victimización primaria: estudio de las consecuencias de la victimización

El estudio de la victimización primaria se centra en la experiencia individual de la víctima y las consecuencias relacionadas con el delito sufrido (Thomé 2004). Esta línea de investigación abarca desde estudios cualitativos en profundidad sobre el impacto que los delitos convencionales tienen sobre las víctimas, hasta aquellos provenientes de la psicología clínica que abordan los efectos psicológicos de eventos tales como la violación, secuestro, o actos de terrorismo.

Luego de sufrir un delito, las personas experimentan ciertos cambios en su rutina que operan en detrimento de su calidad de vida. A partir de la literatura consultada, estos cambios pueden ser resumidos en cinco categorías: (a) consecuencias médicas (heridas corporales infligidas por el agresor), (b) consecuencias financieras (pérdida económica), (c) consecuencias comportamentales (modificación de comportamientos y actividades), (d) consecuencias cognitivas (modificación de creencias), y (e) consecuencias emocionales (emociones introducidas por la experiencia).

La síntesis teórica que se presentará en esta sección omitirá las consecuencias médicas y financieras de la victimización, y pondrá especial énfasis en las consecuencias cognitivas, emocionales y comportamentales⁷. Previo a su desarrollo, cabe destacar que existen una serie de elementos que operan como “mediadores” entre la experiencia de un delito sufrido y las reacciones que ello suscita (Markesteyn 1992).

En primer lugar, tanto las características personales de la víctima (sexo, edad, nivel educativo, nivel de ingresos) como aquellas vinculadas al barrio en que reside, conforman el punto de partida desde el cual el proceso de victimización es interpretado (Medina 2003), permitiendo en ocasiones predecir cuál será la reacción de la víctima a los hechos (Markesteyn 1992). Asimismo, la existencia de recursos sociales de

⁷ Trevor Markesteyn (1992) sostiene que las consecuencias cognitivas, comportamentales y emocionales de la victimización juegan un rol de mayor importancia en la vida de las víctimas cuando se las compara con las consecuencias médicas y financieras. Ello se debe a que tanto en el corto como en el mediano plazo, la victimización criminal produce una serie de disrupciones psicológicas y comportamentales en la vida de las personas que pueden llegar a impactarlas de forma traumática.

contención y de un sentimiento de comunidad con el barrio, así como la creencia en “un mundo justo” y la percepción positiva acerca de uno mismo, permiten sobrellevar mejor los efectos de la victimización (Markesteyn 1992).

En segundo lugar, la duración e intensidad del hecho delictivo (número de agresores, grado de violencia física o psicológica ejercida sobre la víctima, tipo de arma utilizada) inciden también en las consecuencias experimentadas: las víctimas de crímenes violentos suelen denotar la pérdida de autoestima, así como síndrome de stress post-traumático (PTSD)⁸ (Markesteyn 1992, McMillan 2001). Otro elemento a considerar es la existencia de victimizaciones previas: si bien la revictimización no introduce nuevas consecuencias, es uno de los factores que hace a la persistencia de las consecuencias emocionales y cognitivas a largo plazo (Menard 2002). A su vez, las víctimas que son atacadas en espacios percibidos por ellas mismas como seguros (en su propio hogar o en su lugar de trabajo), han mostrado reaccionar de una manera más negativa que aquellas que han sido atacadas en lugares “inseguros” (como espacios públicos, por ejemplo) (Bouza de Suaya 2002).

Por último, existen factores post-victimización que, de ser utilizados, pueden disminuir el impacto de la experiencia. La literatura indica que se trata de una combinación de recursos personales, contención emocional ofrecida por otras personas, y distintas formas de asistencia profesional (médicos, policía, sistema judicial, programas de atención a las víctimas). Dentro de los recursos propios se encuentran mecanismos cognitivos tales como la evaluación del infortunio en términos comparativos (quienes se sienten únicamente vulnerables en relación a su entorno experimentan mayores secuelas psicológicas), y auto-atribuciones causales (si la víctima se culpa a sí misma, es probable que experimente una pérdida de autoestima). Adicionalmente, existen estrategias comportamentales que, al estar fuertemente ligadas a la percepción de control personal sobre el ambiente, reducen posibles sentimientos negativos (Markesteyn 1992). El mejoramiento de las medidas de seguridad (colocación de rejas, contratación de sistemas de seguridad) es ilustrativo de este punto.

2.1.2.1. Consecuencias cognitivas

La victimización, y especialmente la victimización violenta, constituye una interacción asimétrica en el transcurso de la cual una de las partes domina a la otra: durante un episodio delictivo las víctimas se encuentran muchas veces en una posición desde la cual no pueden ejercer ningún tipo de control sobre la situación (Hagan 1989, en McMillan 2001). Al no poder actuar libremente, la víctima experimenta una sensación de privación de su autonomía (Markesteyn 1992) denominada “violación del self” (Bouza de Suaya 2002). Esta incapacidad de acción deja como saldo una sensación de pérdida de control sobre los eventos cotidianos en general, y se traduce en una serie de auto-imágenes negativas: la persona afectada comienza a pensar en sí misma como alguien débil e indefenso, experimenta una pérdida de confianza en las actividades que es capaz de realizar (sensación de agencia), y una valoración negativa de su propio desempeño (auto-eficiencia) (McMillan 2001). Estas consecuencias tienden a manifestarse, por ejemplo, en la pérdida de confianza para la concreción de metas a futuro, y en la incapacidad de hacer planes a largo plazo. Bouza de Suaya (2002) sostiene que cuando el robo es a mano armada, las consecuencias son mayores debido a que el atentado fue contra “la envoltura del self”. En esos casos, el sentimiento de ser incapaz de auto-protegerse se incrementa y la habilidad de la persona para el enfrentamiento y el funcionamiento de sí mismo se ve afectada.

En el nivel individual, el delito sufrido introduce también modificaciones en la identidad de la víctima. De acuerdo con Brian Williams y Hannah Goodman Chong (2009), la victimización no puede ser circunscrita al evento de la ofensa criminal, sino que implica un proceso social en tanto involucra a diversos actores (víctima, victimario, actores institucionales, etc.). Pero, para que este proceso pueda constituirse como tal necesita de una decisión cognitiva por parte de la persona afectada: ésta debe asumir el hecho de ser víctima y asimilarlo a su identidad como parte de la estrategia para sobrellevar el proceso. Una vez que la

⁸ En la literatura anglosajona, el síndrome de stress post-traumático recibe el nombre de PTSD: Post Traumatic Stress Disorder.

persona asume su identidad de “víctima”, está lista para recurrir y poner en marcha aquellos mecanismos institucionales que le proporcionan garantías (policía, poder judicial, personal médico). Muchas veces esto no ocurre, bien porque la agresión sufrida no es considerada como un delito, o bien porque el agresor no es visto como un delincuente.

Adicionalmente, la victimización incide en las percepciones sobre los demás y sobre el entorno social. Cognitivamente, la ofensa criminal opera como una disrupción que marca un límite entre un “antes” y un “después”, y deja como saldo la imagen de una existencia caótica en un lugar peligroso. Esta incertidumbre se traslada hacia los demás, quienes pasan de constituir potenciales recursos a ser percibidos como potenciales amenazas, minando las bases de la solidaridad y la cooperación con otras personas (Fischer 1984).

2.1.2.2. Consecuencias emocionales

Realizar una síntesis de la literatura que aborda las consecuencias emocionales de la victimización plantea un desafío, ya que, por tratarse casi en su totalidad de antecedentes provenientes de la psicología, los elementos emocionales de la experiencia post-victimización son a menudo concebidos como un epifenómeno de sus consecuencias psicológicas. Debido a ello, resulta necesario establecer qué se entiende por emoción, a fin de disociar las consecuencias emocionales de la victimización de las consecuencias psicológicas. Rescatando los aportes de Jon Elster, será expuesta una clasificación que permita distinguir entre distintos “tipos” de emociones, así como conceptos útiles para el análisis de la expresión consciente y del “camuflaje” de las emociones.

Jon Elster (1999, 2007) afirma que en la actualidad no existe un consenso en torno a las propiedades que caracterizan a las emociones, puesto que para cada característica propuesta existe un contraejemplo de una emoción en la que dicha característica se encuentra ausente. Para saldar este inconveniente, Elster retoma a Nico Frijda (1986) y propone (a modo de guía) una lista de las propiedades más relevantes que una emoción debe reunir: en primer lugar, las emociones tienen *antecedentes cognitivos*: deben estar precedidas por creencias a partir de las cuales es posible que se gesten. Segundo, las emociones poseen *objetos intencionales*, es decir, están dirigidas hacia “algo” (“estoy indignado porque...”) o “alguien” (“estoy indignado con...”). En este punto se encuentra la principal diferencia entre las emociones y los sentimientos, puesto que los últimos se caracterizan por no poseer un objeto intencional (Frijda 1986). Tercero, las emociones son generalmente acompañadas por algún tipo de cambio fisiológico (cambio del ritmo cardíaco, presión sanguínea, etc.), que se traducen en signos externos y observables (por ejemplo, la ruborización de las mejillas). Cuarto, las emociones tienen *valencia* positiva o negativa, en tanto son experimentadas como placenteras o implacenteras. Quinto, las emociones generan *tendencias a la acción* ya que son acompañadas por tendencias o urgencias de llevar a cabo acciones específicas. Ahora bien, existen ocasiones en las que la persona puede mostrar varias de las manifestaciones conductuales de una emoción, y aún no estar en conocimiento de que está experimentando esa emoción en concreto. En otras palabras, las personas pueden experimentar emociones que no reconocen de forma consciente. Debido a ello, Elster distingue entre *emociones* y *proto-emociones*: las primeras son emociones plenamente conscientes, es decir, la persona está al tanto de que las está experimentando; mientras que las segundas son emociones no conscientes (Elster 1999: 255-6).

Adicionalmente, las emociones pueden ser agrupadas en distintas clases o grupos (Elster 2007). Algunas emociones implican un juicio positivo o negativo acerca de la propia conducta o personalidad (vergüenza, culpa), o acerca de la conducta o personalidad de otro (gratitud, enojo). A estas emociones se las conoce como *emociones evaluativas*. En otro grupo se ubican las emociones orientadas hacia situaciones, generadas por la idea de que alguien más se merece o no cierto bien o mal (simpatía, envidia). El tercer grupo está compuesto por aquellas emociones positivas o negativas suscitadas por la creencia de que cosas buenas o malas le han ocurrido o le ocurrirán a uno (alegría, amargura). En cuarto lugar se encuentran aquellas emociones que tienen origen en una creencia hipotética, es decir, en la idea de que

cosas buenas o malas pueden tener o no tener lugar en el futuro, o de que situaciones buenas o malas pueden tener lugar en el presente (esperanza, miedo). Por último, existen emociones generadas por pensamientos contrafácticos acerca de lo que podría haber ocurrido, o lo que uno podría haber hecho (desilusión, arrepentimiento).

Por otra parte, puede ocurrir que algunas personas experimenten emociones acerca de sus propias emociones, es decir, *metaemociones*, generándoles un conflicto. Sentir vergüenza de sentir miedo, o culpa por experimentar envidia son claros ejemplos de situaciones en las que esta problemática se presenta. Elster (1999) plantea que en estos casos el conflicto se soluciona transformando la emoción que genera vergüenza en otra emoción normativamente aceptable, o convirtiéndola en una creencia. El primer fenómeno lleva el nombre de *transmutación*, y el segundo el de *misrepresentación*⁹.

Partiendo de la base de que la victimización constituye una instancia de aprendizaje, algunos autores proponen que esta experiencia puede tener efectos “positivos” para la víctima. Visto que las experiencias previas en las que la persona haya tenido que lidiar con el stress atenúan las consecuencias emocionales de la victimización (Markesteyn 1992), la experiencia de un delito sufrido puede contribuir a la mejora de las cinco capacidades relacionadas con la inteligencia emocional¹⁰: i) *El conocimiento de las propias emociones* en tanto capacidad de reconocer una emoción o sentimiento en el mismo momento en que aparece, ii) *La capacidad de controlar las emociones* y adecuarlas al momento, iii) *La capacidad de motivarse uno mismo*, iv) *El reconocimiento de las emociones ajenas*, entendido como la interpretación de las señales indican qué necesitan o qué quieren los demás, v) *El control de las relaciones*, entendido como la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas (Goleman 1995: 31).

2.1.2.3. Consecuencias comportamentales

En ocasiones, las reacciones comportamentales ante un delito sufrido trascienden la voluntad de la víctima, llegando en muchos casos a coartarla por completo. En este sentido, la experiencia de victimización puede traer aparejados efectos sobre el funcionamiento sexual de la persona, así como también sobre su ajuste social. Por su parte, comportamientos tales como la conducta evasiva y la dependencia de drogas suelen estar asociados a cuadros depresivos (Menard 2002).

Adicionalmente, la victimización puede llevar a la auto-restricción de determinadas conductas (Gottfredson 1981) con el fin de minimizar la probabilidad de ser revictimizado. Luego de un delito violento, las personas se confinan a su hogar en el horario de la noche, evaden el trato con individuos sospechosos, y evitan transitar por determinadas áreas de la ciudad.

Por otra parte, estudios abocados a la victimización de niños y adolescentes (victimización temprana), especialmente en la esfera familiar (McMillan 2001, Menard 2002), sostienen que la experiencia de victimización puede dar lugar a un posterior involucramiento en actividades delictivas. Según Menard (2002), este tipo de investigaciones se han focalizado principalmente en dos teorías: la “teoría del ciclo de violencia” predice que las víctimas tempranas, particularmente las que sufren de abuso infantil, tendrán mayores chances de involucrarse en actividades delictivas en etapas posteriores de su vida. Otros autores como Fagan (1987), por su parte, plantean a la victimización como una instancia a partir de la cual el niño puede internalizar definiciones favorables hacia el delito (Menard 2002).

⁹ El término original en inglés es *misrepresentation*.

¹⁰ El concepto de inteligencia emocional fue desarrollado por Daniel Goleman (1995) en el marco de la teoría de las inteligencias múltiples. Para ampliar en el concepto de inteligencias múltiples ver Gardner H. (1987): *La teoría de las inteligencias múltiples*.

2.1.3. Victimización Secundaria

Los principales aportes a esta perspectiva provienen de la órbita del Derecho, y parten del supuesto de que la interacción con la policía y con el sistema penal puede intensificar las consecuencias de la victimización primaria, al constituirse como una fuente adicional de stress para la víctima (Stretesky et al 2010). En base a Campbell y Raja (1999) y Albertin (2006), existen básicamente cuatro instancias “agravantes” causantes de la victimización secundaria: primero, la priorización de la investigación del suceso por sobre la atención a la víctima. Segundo, la falta de información que tiene la víctima sobre la evolución del proceso, sobre la sentencia y sobre el destino del victimario. Tercero, la lentitud del proceso judicial y su interferencia con el proceso de recuperación y readaptación social de la víctima. Cuarto, la narración del delito (ya sea durante un interrogatorio o en el juicio oral) es un importante inductor de tensión para la víctima, así como también la puesta en entredicho en su credibilidad y el sentimiento de culpabilidad que esto genera (Campbell y Raja 1999, Albertin 2006).

2.2. Miedo al delito

Debido a que constituye una variante del miedo, el miedo al delito puede ser agrupado dentro de las emociones de carácter hipotético propuestas por Elster (1999, 2007). En concreto, puede ser descrita como una emoción que se gesta en torno a determinada creencia o antecedente cognitivo de carácter probabilístico: en la literatura criminológica, el miedo al delito suele ser definido como una respuesta emocional ante la probabilidad de convertirse en víctima de delito (Block 1971, Garofalo 1981, Taylor y Hale 1986, Stanko 1995, Adams y Serpe 2000, Elchardus et al 2008)¹¹. Otros autores (Joseph 1997, Medina 2003) consideran que el miedo al delito es una emoción de carácter más abstracto vinculada a un estado de ansiedad y preocupación por el delito en general, pero no necesariamente por la probabilidad de victimización personal¹². Rico y Salas (1988) distinguen entre estas dos acepciones utilizando los conceptos de *miedo al delito concreto* y *miedo al delito difuso*: el primero consiste en el temor a ser personalmente objeto de determinados actos violentos, mientras que el segundo está orientado hacia el delito como una amenaza general y lejana que representa un peligro social con posibles repercusiones sobre la propia vida. Karen Snedker (2006) introduce la idea de que el miedo al delito puede generarse no sólo en torno a la sensación de amenaza personal, sino en torno a la probabilidad de que los seres queridos sean victimizados. Este último caso es denominado *miedo altruista* y constituye una variante del miedo al delito. Por su parte, Ute Gabriel y Werner Greeve (2003) proponen una definición multidimensional del miedo, considerándolo como un fenómeno conformado por un elemento cognitivo (la percepción de estar amenazado o de sentir miedo), uno emocional (la experiencia afectiva de “sentir miedo”), y uno comportamental (tendencias o motivaciones a la acción).

A su vez, la literatura consultada (Garofalo 1981, Liska et al 1982, Skogan 1986, Stanko 1995, Pain 1997, Chiricos et al 2001) enumera manifestaciones conductuales del miedo al delito muy similares a las consecuencias comportamentales de la victimización, entre las que se encuentran la conducta evasiva, y conductas de auto-protección como la contratación de seguridad privada.

Pero, a pesar de que la mayoría de los conceptos expuestos incluyen a la victimización dentro la propia definición del miedo al delito, la victimización ocupa un lugar ambiguo en el conjunto de antecedentes que abordan las causas del miedo al delito, ya que éste puede ser producto de un delito sufrido, o simplemente el resultado de la interacción de otros elementos. Fue por tales motivos que el miedo al delito fue omitido del apartado de *consecuencias emocionales de la victimización*, presentándose a continuación una breve síntesis de los principales antecedentes abocados a su estudio.

¹¹ Es importante destacar que esta relación no es unívoca: el miedo al delito constituye una de las tantas respuestas posibles ante la percepción de que existe una probabilidad cierta de sufrir un delito (Medina 2003).

¹² Este punto será retomado en las secciones de Antecedentes latinoamericanos y Antecedentes nacionales.

2.2.1. Miedo al delito como consecuencia de la victimización

El miedo al delito es la principal emoción mencionada dentro de las consecuencias emocionales de un delito sufrido, al punto de que frecuentemente se lo asocia con la manifestación de síntomas clínicos como la ansiedad, la depresión, y el PTSD (Menard 2002).

En la órbita de la criminología, algunos autores señalan que las víctimas experimentan mayores niveles de miedo al delito que el resto de la población (Wanner y Caputo 1987, Rico y Salas 1988, Menard 2002). Otros estudios concluyen que la experiencia de victimización afecta indirectamente al miedo al delito a través de su incidencia en la percepción del riesgo de victimización (Chadee 2003, Goodman Chong 2009). Esto ocurre porque las víctimas de delito son más proclives a percibir que poseen un alto riesgo de (re)victimización en relación al resto de la población, en especial aquellos que han sido victimizados recientemente (Chiricos et al 2001, Thomé 2002). No obstante, Gabriel y Greeve (2003) consideran que una modificación en la estimación del propio riesgo de sufrir un delito no basta por sí solo para afirmar la presencia del miedo al delito, ya que la victimización genera miedo al delito sólo si constituye una experiencia que incide sobre la dimensión afectiva.

En lo que refiere a los efectos del tipo de ilícito sufrido, la literatura consultada proporciona (al menos) dos hipótesis. Por un lado, existen autores que afirman que la experiencia de victimización afecta al miedo al delito en general, independientemente de la modalidad de delito sufrida (Taylor y Hale 1986, Menard 2002). Por otro lado, existen trabajos que respaldan la hipótesis de que la experiencia de victimización incrementa el miedo a crímenes específicos, pero no necesariamente al miedo al delito en general (Miethe y Lee 1984, Elchardus et al 2008).

2.2.2. Miedo al delito como consecuencia de otros elementos

La síntesis bibliográfica propone distintas hipótesis sobre el miedo al delito, las cuales pueden ser agrupadas en cuatro variantes de acuerdo al nivel de generalidad que adoptan: hipótesis del momento socio-histórico actual, hipótesis de interacción con el entorno, hipótesis de la victimización ajena, e hipótesis sociodemográficas.

Las *hipótesis del momento socio-histórico actual* (Beck 1995, Bauman 2001, Garland 2001, Castel 2003) afirman que el miedo al delito es inherente a las sociedades contemporáneas en tanto elemento aglutinador de las inseguridades múltiples que las personas experimentan a diario. El ritmo acelerado de cambio económico ha provocado la pérdida de certeza en el futuro, dejando que la inseguridad y el riesgo colonicen todos los aspectos de la vida de las personas. Como consecuencia, la omnipresencia de la incertidumbre se plasma en el surgimiento de inseguridades múltiples (económica, alimentaria, laboral, emocional), que se vehiculizan a través del miedo al delito.

De este modo, las sociedades capitalistas contemporáneas combinan elevados niveles de incertidumbre ontológica con un amplio malestar en torno al fenómeno de la delincuencia (Thomé 2004). Existe una intensa inversión emocional colectiva en el delito como problema social, en la cual se entremezclan *elementos de fascinación y miedo, enojo y resentimiento* (Owen 2007: 2), y que encuentra su base en la *normalización del delito* (Gutiérrez 2008), es decir, en la creencia de que las altas tasas de delito son “hechos normales” (Owen 2007). David Garland (2001) se refiere a este fenómeno como la *cultura del control del delito*, cuyas consecuencias pueden ser sintetizadas en la siguiente cita: *este compromiso impuesto con el delito y la prevención del delito produce una reacción ambivalente. Por un lado, una adaptación estoica que provoca nuevos hábitos de evitamiento y rutinas de prevención del delito. Por el otro, una cantidad de irritación, frustración e ira ante las molestias acumuladas que el delito implica para la vida cotidiana* (Garland 2001: 271-272).

En este sentido, la preocupación por la delincuencia es de tal relevancia que el control del delito se institucionaliza, convirtiéndose en principal elemento estructurante de las prácticas cotidianas. Así, las personas se encuentran “atrapadas” en un compromiso impuesto con el delito y su prevención: las

instituciones son quienes determinan de qué manera se experimenta el delito, exigiéndoles a las personas que adopten la identidad de víctimas (reales o potenciales), y que piensen, sientan y actúen de esa forma. Dentro de esta dinámica, los medios masivos de comunicación juegan un rol de importancia en la magnificación del miedo al delito a través de la forma en que representan los crímenes (Elchardus et al 2008).

Por su parte, las *hipótesis de interacción con el entorno* suponen que el miedo al delito es producto de la interacción del individuo con su ambiente cotidiano (el barrio en el que reside, los lugares que frecuenta, los circuitos que recorre, etc.). Los niveles de delito en el barrio, la percepción de signos de deterioro comunitario, y el tamaño y densidad de la población que lo integra, inciden positivamente en los niveles de miedo al delito. Aquellas personas que residen en zonas de alta densidad poblacional (Joseph 1997) y/o con población numerosa (Medina 2003) experimentan mayores niveles de miedo al delito cuando se los compara con el resto de la población. Autores como Liska, Lawrence y Sanchirico (1982) señalan que cuanto mayor es el tamaño de la población, mayor es el conflicto normativo, el individualismo, y la despersonalización, así como la ruptura en las relaciones primarias y en las redes de control social informal del barrio. Estos fenómenos generan estados psicológicos nocivos tales como la alienación, sentimientos de indefensión, ansiedad y miedo al delito. Por el contrario, los lazos comunitarios fuertes impactan sobre el miedo al delito de forma inversa: la integración social atenúa indirectamente el miedo al delito de las personas al mejorar su sensación de control sobre el ambiente (Adams y Serpe 2000).

Dentro de este conjunto de enfoques se encuentra la perspectiva de la desorganización social, la cual afirma que el miedo al delito es producto de la preocupación que las personas tienen por el barrio en el que habitan. Las *incivildades*, concepto central para comprender este planteo, aluden a aquellos signos de desorden barrial percibidos por sus habitantes, ya sean de carácter físico (deterioro edilicio, signos de vandalismo, retirada de servicios) o social (deterioro en la calidad de los vecinos, presencia de actividades ilícitas tales como el tráfico de drogas, la prostitución, o el consumo de alcohol en espacios públicos, existencia de grupos de jóvenes que provocan disturbios) (Taylor y Hale 1986). La percepción de incivildades en el barrio aumenta el miedo al delito de sus residentes porque incrementa la percepción de vulnerabilidad (Taylor y Hale 1986, Skogan 1986, Taylor y Covington 1993, Joseph 1997).

Las *hipótesis de la victimización ajena* proponen que la victimización de los demás influye positivamente en el miedo personal a sufrir un delito. Algunos autores afirman que la *victimización vicaria*, tanto de familiares como de conocidos, presenta una relación más clara con el miedo al delito que la victimización directa (Skogan 1986, Wanner y Caputo 1987, Medina 2003). Ello se explica en base a que el rumor de los eventos criminales se esparce a través de redes comunitarias locales, determinando que quienes se enteran de lo acontecido se conviertan en víctimas vicarias. De esta forma, aquellos que se encuentren mayormente integrados a la comunidad son propensos a experimentar mayores niveles de miedo al delito, en tanto tienen una mayor probabilidad de conocer a las víctimas locales (Taylor y Hale 1986). Adicionalmente, el ser testigo directo de una victimización posee los mismos efectos de la victimización vicaria, debido a que incrementa la estimación del riesgo de victimización personal (Miethe y Lee 1984, Taylor y Hale 1986).

Por último, las *hipótesis sociodemográficas* centran su atención en el sexo, la edad, y la clase social de las personas, las cuales influyen en el miedo al delito a través de tres elementos: la percepción del riesgo de victimización personal (¿qué tan probable es que sufra un delito?), de vulnerabilidad (en caso de que el delito ocurra, ¿qué tanto daño físico puedo sufrir?), y de indefensión (¿hasta qué punto soy capaz de evitar o disminuir el riesgo?) (Garofalo 1981, Elchardus et al 2008). En líneas generales, quienes expresan mayores niveles de miedo al delito son las mujeres, los adultos mayores, y aquellos con menores recursos económicos.

El caso de los adultos mayores es claramente paradójico ya que presentan menores tasas de victimización cuando se los compara con el resto de los grupos etarios (Wanner y Caputo 1987, Taylor y Covington 1993, Joseph 1997). Lo mismo ocurre con las mujeres, quienes manifiestan elevados niveles de miedo al delito en comparación con los hombres no obstante los últimos son más frecuentemente

victimizados. A pesar de ello, no existe un consenso en torno a los niveles de victimización que sufren las mujeres. Algunos autores como Stanko (1995) plantean que el miedo femenino es consecuencia de las múltiples formas de violencia “invisible” que los hombres ejercen sobre las mujeres a lo largo de su vida, las cuales les generan una preocupación constante por su integridad sexual. Debido a esto, las mujeres manifiestan mayor miedo al delito que los hombres porque sienten miedo a la violación, fenómeno que actúa como multiplicador del delito (Elchardus et al 2008).

Una hipótesis complementaria propone que las mujeres se auto-perciben como vulnerables ante el delito debido a su socialización en roles de género patriarcalistas: al tiempo que los hombres son socializados en roles violentos y agresivos, las mujeres son codificadas culturalmente para sentirse vulnerables y desamparadas (Elchardus et al 2008). De hecho, las mujeres presentan niveles más elevados de miedo al delito no sólo porque se sienten mayormente vulnerables e indefensas, sino porque fueron socializadas para expresar sus sentimientos de forma más abierta. Esto último es de particular importancia en lo que respecta al *miedo altruista*: a pesar de que los hombres son más proclives a experimentarlo, las mujeres muestran una mayor tendencia a expresarlo debido a que se encuentran mayormente conectadas con la empatía, y a que guardan un mayor compromiso emocional y social en comparación con los hombres (Snedker, 2006).

Los trabajos que relacionan a la clase social con el miedo al delito suelen combinarse con la percepción de *incivildades* en el barrio, ya que las personas con menores recursos económicos poseen una mayor probabilidad de residir en contextos de desorganización social donde frecuentemente habitan los agresores (Medina 2003). Así, las clases sociales más bajas presentan mayores niveles de miedo al delito porque perciben mayores signos de desorganización barrial, dentro de los que se encuentran el nivel de delincuencia en el barrio. Por su parte, estudios como el de Taylor, Schumaker, y Gottfredson (1986) cuestionan el vínculo entre la pobreza y el miedo al delito, y señalan que los signos visibles de deterioro físico y desorganización social generan mayor miedo al delito en los barrios de clase media, en comparación con los más pobres. En las áreas de la ciudad con un ingreso medio donde las condiciones comerciales e inmobiliarias son inseguras, los residentes del barrio son más sensibles ante los signos de deterioro físico del entorno. En los barrios con menores recursos económicos esto no ocurre debido a que sus habitantes tienen otras necesidades más apremiantes por las que preocuparse (Skogan 1986).

2.3. Antecedentes latinoamericanos

La literatura latinoamericana sobre victimización es notoriamente escasa, particularmente en lo que respecta a los estudios de corte cualitativo, dentro de los que se destaca el trabajo de Gabriel Kessler (2009). El trabajo de Roxana Vuanello (2002), por su parte, fue seleccionado como antecedente cuantitativo no obstante existen en América Latina otras iniciativas de abordaje de la temática que han tenido lugar desde la órbita estatal¹³. Finalmente, en lo que respecta a los antecedentes abocados al

¹³ Según el Observatorio de Seguridad Ciudadana de la OEA, en la última década ha proliferado la implementación de encuestas nacionales de victimización en varios países del continente, dentro de los que se encuentran México, Ecuador, Venezuela, Colombia, Perú, Paraguay, Brazil, Chile y Argentina y Uruguay.

En lo que respecta a la experiencia en el Cono Sur, **Argentina** fue el primer país en llevar a cabo un sondeo nacional de la victimización: a partir del año 1995 la Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (DNPC) comenzó a realizar una encuesta de victimización anual que abarcó la ciudad de Buenos Aires, el Gran Buenos Aires, Rosario, Mendoza y Córdoba. Este esfuerzo se discontinuó entre el 2003 y el 2006, dando paso a una descentralización del sondeo a favor de las distintas jurisdicciones, dentro de las que se encuentra la encuesta de victimización de la Ciudad de Buenos Aires del año 2006. Por su parte, el Laboratorio de Investigaciones sobre el Crimen, Instituciones y Políticas (LICIP) de la Universidad Torcuato Di Tella realiza desde el 2007 a la fecha una encuesta de victimización de carácter mensual que abarca un total de cuarenta localidades. En **Brazil** se realizaron dos sondeos de la victimización. El primero se llevó a cabo en 2002 en las ciudades de Sao Paulo, Río de Janeiro, Recife y Vitoria, y estuvo a cargo del Gabinete de Seguridad Institucional de la Presidencia. El segundo, por su parte, tuvo carácter de encuesta nacional de victimización y fue llevado a cabo en el 2009 por el Ministerio de Planeamiento y Gestión y el Instituto Brasileiro de Geografía y Estadística. En **Chile** se viene llevando a cabo desde 2003 la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) como parte de un convenio celebrado entre el Instituto Nacional de Estadísticas y el Ministerio del Interior, la cual incluye la medición de los niveles de victimización desde el año 2009. En **Paraguay**, la primera encuesta oficial de carácter nacional fue iniciada en 2009, a través del convenio entre el Ministerio del Interior; la Secretaría de la Mujer de la Presidencia de la República; la Dirección General de Estadística, Encuestas y Censos (DGECC); el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Mujer (UNIFEM) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). En **Perú**, el Ministerio del Interior llevó a cabo en 2005 un

estudio del miedo al delito y la inseguridad ciudadana, se tuvo acceso a los trabajos de Caldeira (2000), Arriagada y Godoy (1999), Carrión Mena y Nuñez Vega (2006) y Rincón y Rey (2008).

Kessler (2009) comienza por la reconstrucción del sentimiento de inseguridad ciudadana en la ciudad de Buenos Aires, para luego abordar los efectos paradójales que la experiencia de victimización tiene sobre el fenómeno. Para ello, se vale de una estrategia metodológica que combina entrevistas en profundidad, encuestas, archivos de medios, análisis de grupos de discusión y observación no participante, todos ellos realizados en la ciudad de Buenos Aires y en el área metropolitana. A partir de los resultados, Kessler concluye que haber sufrido un delito no necesariamente se traduce en una mayor sensación de inseguridad, pero sí incide sobre la percepción que la víctima tiene de la delincuencia en general en tanto legitima la creencia en la aleatoriedad de la amenaza criminal. Debido a que los sujetos y las situaciones legítimamente temibles varían según la clase social, la edad, el sexo, y el área de la ciudad en que las personas residen, el sentimiento de inseguridad posee fuertes correlatos socioculturales. Ello se ve particularmente ilustrado en el hecho de que hombres y mujeres experimentan niveles similares de temor, pero los primeros lo expresan de forma menos explícita.

A nivel conceptual, la obra de Kessler proporciona terminología clave para el análisis de la victimización y el miedo al delito¹⁴. En primer lugar, el autor plantea que las emociones poseen un trasfondo socio-cultural: se van construyendo y modificando mediante interacciones y negociaciones interpersonales en base a determinadas “reglas del sentir”. Cada cultura proporciona reglas acerca de qué emoción corresponde o no sentir de acuerdo a la ocasión, el grupo social, el sexo o la edad; así como ciertas indicaciones sobre qué se puede hacer cuando se experimentan distintas emociones y quién debe hacerlo (Kessler 2009).

En segundo lugar, Kessler (2009) plantea que el sentimiento de inseguridad se cimienta en dos fenómenos, ambos producto de la creencia en la aleatoriedad de la amenaza criminal: la *deslocalización del peligro* y la *desidentificación relativa*. El primero refiere a la creencia de que las zonas seguras de la ciudad no se encuentran claramente delimitadas de las zonas inseguras; al tiempo que el segundo alude a la extensión de la desconfianza interpersonal más allá de la población clásicamente estigmatizada (hombres jóvenes, pobres, drogadictos, etc.). Kessler se interesa también por la *gestión de la seguridad*: conjunto de estrategias defensivas y elusivas (contratación de seguridad privada, conductas precautorias) que las personas adoptan con el fin de incrementar su sensación de control sobre las amenazas que se perciben en el ambiente (Kessler 2009). Estas estrategias pueden ser aplicadas sobre personas, objetos y dispositivos (dentro de los que se encuentran los distintos tipos de seguridad privada), y sobre circuitos o trayectos.

En tercer lugar, y retomando lo planteado por aquellos autores que conciben a la victimización como una instancia de aprendizaje, Kessler (2009) sostiene que a través de las distintas instancias de victimización la persona aprende el *rol de víctima ideal*: conjunto de comportamientos integrado por todas aquellas acciones que se esperarían de la víctima para evitar la violencia en una situación de escenario ideal de robo (Kessler 2009). Al adoptar este papel, la víctima busca ganar control sobre la relación, anticipándose a la reacción emocional del victimario. De esta manera, un delito sufrido proporciona a la víctima el conocimiento de cómo moderar su reacción emocional en caso de atravesar nuevamente el momento, atenuando el temor y disminuyendo la ansiedad.

Roxana Vuanello, por su parte, afirma que el miedo al delito posee un carácter intrínsecamente vicario en la medida que el auto-percibirse como una víctima potencial genera efectos psíquicos similares a aquellos que les acontecen a las personas que han sufrido delitos. Esto ocurre porque la transmisión de las experiencias de otros, así como la difusión repetida del mensaje de la inseguridad ciudadana a través de distintos canales de comunicación, lleva a que la población se encuentre en un estado de revictimización constante. A partir de los resultados de una encuesta realizada a jóvenes de entre catorce y veintiún años

sondeo de victimización en las ciudades de Arequipa, Cusco, Huamanga, Iquitos, Lima y Trujillo. Más recientemente, se llevaron a cabo dos encuestas de victimización de carácter nacional y urbano, una en el 2011 y otra en el 2012.

¹⁴ A pesar de que Kessler descarta un análisis singularizado del miedo al delito en pos de una reconstrucción del sentimiento de inseguridad, considera que dicho sentimiento comprende al miedo al delito.

de la ciudad argentina de San Luis, la autora concluye que las reacciones emocionales, cognitivas y fisiológicas ante el delito son similares tanto para víctimas de delito como para aquellos que nunca han sido victimizados (Vuanello 2002).

Las estrategias vinculadas al miedo al delito han suscitado el interés de otros autores como Teresa Caldeira (2000), quien realizó una etnografía del miedo al delito en la ciudad brasilera de San Pablo. Al igual que Kessler, Caldeira sostiene que el miedo al delito legitima estrategias cotidianas de protección y reacción, tales como la imposición de distancias sobre aquellos considerados peligrosos, la restricción del movimiento, o la contratación de seguridad privada para asegurar el aislamiento.

Finalmente, otros antecedentes buscan aproximarse al panorama de inseguridad ciudadana en América Latina desde una perspectiva comparada entre países. Su factor común es el rechazo de la hipótesis que asocia a la experiencia de victimización con mayores niveles de miedo al delito, en tanto consideran que el último es también producto de un incremento en los niveles de violencia cotidiana (Arriagada y Godoy 1999), de la presencia de *incivildades* en el medio urbano (Carrión Mena y Nuñez Vega 2006), o de una construcción retórica a cargo a los medios de comunicación y la clase política (Rincón y Rey 2008)¹⁵.

2.4. Antecedentes nacionales

El Uruguay cuenta con un cúmulo significativo de antecedentes que abordan el miedo al delito desde la perspectiva de las *hipótesis sociohistóricas*¹⁶ (Katzman 2001, Bogliaccini 2005, Domínguez 2006, Morás 2007, Paternain 2007a, Paternain 2007b, Morás 2008, Rico 2008, Serna 2008, Bayce 2010, Goinheix 2010, Mallo y Viscardi 2010, Tenenbaum 2010). Así, en el ámbito académico nacional la inseguridad ciudadana es considerada como equivalente al miedo al delito. Al mismo tiempo, se parte del supuesto que niega la correspondencia entre los niveles de miedo al delito y las tasas de victimización de la población, ya que se afirma que la experiencia de un delito sufrido no es el único elemento que afecta el miedo a ser victimizado. La mayoría de esta bibliografía ha enfatizado la reflexión en torno a la influencia de la inseguridad ciudadana en otros fenómenos de relevancia sociológica como son la segregación residencial, el abandono del espacio público, el deterioro del lazo social, o la estigmatización de la población socialmente vulnerable. Sin embargo, existen escasos antecedentes nacionales abocados al estudio de las causas del miedo al delito en Montevideo, dentro de los que se destacan Pablo Domínguez (2006) y los trabajos de Verónica Filardo et al (2007, 2010).

A partir del análisis de encuestas de opinión en el marco del Programa de Seguridad Ciudadana del MIN¹⁷, Domínguez plantea que el temor al delito y a la violencia se encuentran asociados a la brecha que un sujeto percibe entre sus metas y sus chances de realización personal: a mayor brecha entre ambos, mayor sentimiento de inseguridad. Rechazando la hipótesis de que la inseguridad ciudadana es producto de una elaboración mediática, Domínguez plantea que los medios de comunicación proporcionan articuladores discursivos para reafirmar y “demostrar” en la interacción cotidiana una inseguridad en la que ya se cree.

Los trabajos de Verónica Filardo et al (2007, 2010) conciben al miedo urbano como producto de la forma en que los individuos experimentan e interpretan el espacio urbano en el que habitan (Filardo y Aguiar 2010). A partir de un análisis de discurso sobre qué les produce miedo a los habitantes de la ciudad (a quiénes perciben como sujetos peligrosos, dónde se sienten inseguros, y en qué situaciones o circunstancias), Filardo concluye que el significado que las personas otorgan al espacio en que habitan difiere según el sexo, la edad, la clase social, y la posición geográfica. De la misma forma, el miedo al delito posee distintas connotaciones y contenidos según las características sociodemográficas mencionadas.

¹⁵ Arriagada y Godoy (1999) destacan también el papel de los medios de comunicación en el incremento de los niveles de miedo al delito de la población. Sin embargo, difieren con Rincón y Rey (2008) porque consideran que el papel de los medios se encuentra mayormente orientado hacia la magnificación del fenómeno, pero no es su generatriz.

¹⁶ Ver apartado *Miedo al delito y otros elementos*.

¹⁷ Ministerio del Interior.

Asimismo, los miedos urbanos afectan la manera en que la ciudad es (y puede ser) vivida por sus habitantes, ya sea porque inhiben parcial o totalmente el uso de algunos espacios, o porque desencadenan conductas “precautorias” por parte de los individuos que los frecuentan, delimitando formas específicas de uso y apropiación dentro de las que se encuentra el abandono del espacio público (Filardo et al 2007).

Por último, cabe resaltar el trabajo de Juan A. Bogliaccini (2005), el cual realiza una aproximación a las causas de la inseguridad en los barrios de Montevideo percibidos como mayormente inseguros por sus habitantes¹⁸. Allí, el discurso de la inseguridad se sustenta en la percepción de que el consumo de drogas y la actividad delictiva se encuentran principalmente a cargo de los jóvenes que residen en las zonas más pobres del barrio. La sensación de inseguridad de estos colectivos barriales se encuentra asociada a la percepción de que falta presencia policial en los alrededores. En este sentido, y visto que la estructuración de la vida cotidiana es sensible a los niveles de seguridad experimentados, los habitantes de estas áreas adoptan determinadas estrategias privadas de protección contra el delito complementarias a la acción policial. Bogliaccini destaca que la protección de la propiedad privada opera como freno al movimiento, debido a que quienes la implementan terminan por estructurar sus rutinas diarias en función de ella.

Por su parte, los abordajes nacionales de la victimización son notoriamente escasos y fundamentalmente de carácter indirecto, dentro de los que se destacan Riella y Viscardi (2002), Serna (2008) y Borraz et al (2010).

Explorando su relación con los indicadores disponibles de condiciones de vida e integración social de las diferentes zonas de la ciudad, Riella y Viscardi (2002) analizan la distribución de los distintos tipos de criminalidad y violencia para las diferentes zonas de Montevideo. Como resultado, los autores elaboran un mapa regional de la tasa de violencia contra el patrimonio (rapiñas, hurtos y daños). Los delitos de esta índole se concentran en los barrios del centro de Montevideo, donde se observa un rango de violencia de bajo a medio, existe una densidad baja de población, y se registran bajos niveles de pobreza.

Serna (2008), por su parte, realiza un análisis del clima de opinión pública sobre la seguridad ciudadana en el contexto de la crisis económica que sufrió Uruguay, valiéndose de los resultados de encuestas del Programa de Seguridad Ciudadana del MIN. Serna concluye que, en comparación con el resto de la población, la inseguridad personal es mayor en los casos de victimización personal y victimización vicaria. Similarmente a lo planteado por Bogliaccini, el autor identifica que los grupos sociales que son percibidos como más amenazantes a nivel cotidiano son también los más vulnerables: habitantes de asentamientos irregulares urbanos, personas pobres marginadas; desocupados y jóvenes.

Finalmente, Borraz et al (2010) se abocan al estudio comparado de los niveles de violencia en los distintos países de América Latina mediante el análisis del grado de victimización individual de la población. A partir de los datos provenientes del *Latin American Public Opinion Project*, los autores arriban a una conclusión contra-intuitiva cuando se la compara con el resto de la literatura nacional: a pesar de que en el Uruguay se le otorga menor relevancia a la delincuencia, la violencia y la inseguridad en relación al resto de los países de América Latina, la probabilidad de que una persona sea victimizada en nuestro país es una de las más altas del continente.

Cabe destacar que no se encontraron antecedentes académicos nacionales orientados al estudio del miedo al delito en comerciantes, así como tampoco a estudios abocados a la victimización de dicho grupo económico.

¹⁸ Cabe destacar que por centrarse solamente en diez áreas geográficas, este estudio no presenta resultados generalizables al resto de la ciudad de Montevideo.

3. Relevancia del tema

3.1. Relevancia social

Existen diversos motivos por los cuales las consecuencias de la victimización criminal para los pequeños y medianos comerciantes, y su vínculo con el miedo al delito pueden constituirse como una temática relevante desde el punto de vista social.

En primer lugar, debido a la importancia del delito¹⁹, y en particular de las víctimas, en la construcción de la *opinión pública* en nuestro país. Las representaciones sociales sobre la violencia y la delincuencia que se construyen desde los medios de comunicación en base a las noticias sobre delitos, legitiman el discurso de la seguridad ciudadana y sus efectos negativos sobre la convivencia social. En una sociedad sumamente preocupada por el delito, los niveles de sospecha aumentan en detrimento de la confianza interpersonal, reduciéndose la tolerancia hacia determinados actos y colectivos. A su vez, la preocupación por la delincuencia lleva a la adopción de hábitos cotidianos de seguridad que tienden a disminuir la interacción entre las personas, particularmente en lo que respecta al espacio público, y en especial al comercio como espacio de socialización entre vecinos. Cada vez más, el comercio deja de ser un ámbito donde los clientes se relacionan e intercambian información cotidianamente, para convertirse en el escenario de una mera transacción de carácter impersonal, donde el comerciante marca distancia y define otras reglas de interacción. *El comercio es el mostrador*, es un espacio claramente delimitado donde el elemento humano de las relaciones entre el vendedor y el comprador es puesto en un segundo plano en pos de la seguridad personal.

En segundo lugar, los pequeños y medianos comerciantes que han sido víctimas de hurtos y rapiñas en su local de trabajo se presentan como un universo de estudio interesante por los siguientes motivos. En los últimos años, los comerciantes que han sufrido delitos han emergido como un actor público de creciente notoriedad, constituyéndose como “la víctima por excelencia” de los delitos que han registrado el mayor peso relativo durante los últimos tres años: los delitos contra la propiedad²⁰. A diferencia de lo que ocurre con otros gremios, los comerciantes han cobrado una creciente visibilidad pública debido a sus reclamos ante el gobierno por mayores medidas de seguridad. En el marco de estas demandas, La Cámara Nacional de Comercio y Servicios (CNCS) creó en el año 2008 una Comisión de Seguridad Ciudadana con el fin de implementar una encuesta de victimización a las empresas afiliadas a la institución. Hasta la fecha, dicha encuesta cuenta con cuatro ediciones, y constituye la única iniciativa paraestatal de monitoreo de la victimización. Sin embargo, las asociaciones de comerciantes minoristas como CAMBADU permanecen al margen de este tipo de sondeos, por lo que no existe información específica para dar cuenta del panorama de victimización y miedo al delito de los pequeños y medianos comerciantes.

Por último, el tema de este trabajo es relevante como insumo para *políticas públicas*. El conocimiento que este estudio busca generar pretende ser de utilidad para el desarrollo de estrategias y/o programas tanto de atención a víctimas de delito como de prevención de la victimización. Una mejor atención a las víctimas genera mayor confianza en la policía como institución, lo cual deviene en una menor cifra negra y en una menor implementación de soluciones extra-institucionales como la justicia por mano propia.

3.2. Relevancia sociológica

El estudio de las modificaciones en la vida cotidiana que se dan a raíz de los procesos de victimización se presenta como original en el marco de las investigaciones llevadas a cabo, dado que el tema en concreto

¹⁹ Los resultados de la “Encuesta de opinión pública sobre niveles de victimización, percepciones de inseguridad y grados de confianza institucional en el Uruguay” llevada a cabo en 2011 por Equipos Mori señalan que desde el año 2009 la inseguridad y la delincuencia constituyen el principal problema del país desde la perspectiva de los uruguayos. Los resultados de este estudio se amplían en el apartado Datos cuantitativos acerca del miedo al delito y la victimización criminal en Uruguay y América Latina.

²⁰ Según los datos del Observatorio de Violencia y Criminalidad del Ministerio del Interior, durante el 2010 y el 2011 los delitos contra el patrimonio constituyeron el 78% del total de delitos consumados. En el 2012 esa tendencia se mantuvo, aunque el porcentaje mencionado se ubicó en el 74%.

ha sido poco estudiado en el ámbito académico de nuestro país²¹. A nivel estatal, la Comisión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior ha llevado a cabo cuatro encuestas de victimización para Montevideo y Canelones entre los años 1998 y 2004, y dos a nivel nacional desde 2007 a la fecha. Sin embargo, los datos generados por las iniciativas del MIN han sido utilizados por un escaso número de investigaciones de la órbita académica²². Desafortunadamente, tampoco se han implementado estudios de corte cualitativo sobre la temática que busquen reconstruir el punto de vista de la víctima como actor social.

Esta carencia plantea un problema en el plano metodológico, debido a que imposibilita el acceso a fenómenos subjetivos claves para la comprensión de la estructuración de las demandas de seguridad, como son las emociones, las opiniones y las representaciones que surgen a partir de un delito sufrido. Ello es de especial relevancia en lo que refiere a los pequeños comerciantes, quienes en el último tiempo se han transformado en el grupo de presión política que encabeza los reclamos de seguridad al estado, y cuyas opiniones y representaciones en torno al problema de la inseguridad ciudadana se filtran a través de los medios de comunicación e influyen en la construcción de la opinión pública. En el marco de esta coyuntura, es de especial importancia contar con estudios que permitan conocer, desde una perspectiva microsocial, qué es lo que le ocurre al pequeño y mediano comerciante luego de sufrir un delito, y cómo ello se conecta con miedo al delito y con las medidas de seguridad que adopta.

Finalmente, la marginación de la victimización como objeto de estudio trae aparejado el desincentivo de investigaciones que cuestionen el vínculo entre el miedo al delito y las inseguridades múltiples²³. De ser así, podrían surgir a la luz otros fenómenos que permanecen ignorados por la academia, pudiendo dar lugar en el ámbito nacional al desarrollo de nuevas líneas de investigación criminológica.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

El objetivo principal de este trabajo consiste en *explorar y describir* cómo la experiencia de un delito sufrido afecta la vida cotidiana del pequeño y mediano comerciante montevideano. En términos generales, se analizará la naturaleza de las emociones que la persona experimenta, las conductas que lleva a cabo, y los conceptos o imágenes que se ha formado sobre su realidad circundante a raíz del episodio victimizante. Asimismo, se intentará dilucidar qué rol juegan el género, la edad, el contexto ecológico del comercio, el tipo de delito y el número de victimizaciones sufridas en las emociones, los comportamientos y las creencias introducidas por la victimización. En definitiva, este trabajo intentará contribuir a la reflexión acerca de la relación entre la victimización y el miedo al delito, centrando su atención en la experiencia post-victimización de los pequeños y medianos comerciantes.

4.2. Objetivos específicos

A efectos de lograrlo, este estudio tiene propuesto alcanzar los siguientes objetivos específicos:

1. Sistematizar la información secundaria disponible, realizando una descripción cuantitativa a los efectos de caracterizar el fenómeno de la victimización en Uruguay.
2. Sistematizar la literatura nacional e internacional referida al abordaje de la victimización y el miedo al delito.
3. Estudiar las emociones que los pequeños y medianos comerciantes experimentan luego de sufrir un delito, especialmente en lo que respecta al miedo al delito.

²¹ Ver Antecedentes nacionales.

²² Idem.

²³ Ver Marco teórico, hipótesis sociohistóricas.

4. Estudiar los comportamientos que los pequeños y medianos comerciantes desarrollan luego de sufrir un delito, destacando especialmente las estrategias de *gestión de la seguridad*, así como los comportamientos asociados a emociones de manera no consciente.
5. Estudiar las representaciones que el pequeño y mediano comerciante víctima tiene sobre el barrio en que trabaja, la policía de la seccional que trabaja en el barrio, y el fenómeno de la delincuencia en general, identificando si éstas han variado con motivo del delito sufrido. De igual manera, se intentará estudiar los fenómenos que denotan la adscripción a la aleatoriedad de la amenaza criminal.
6. Explorar la manera en que los elementos mencionados en 3, 4, 5 interactúan con el género, la edad, el contexto ecológico del comercio, el tipo de delito y el número de victimizaciones sufridas por el comerciante, poniendo especial énfasis en los correlatos socioculturales y en los correlatos ecológicos del miedo al delito.
7. Generar insumos para investigaciones futuras sobre victimización y miedo al delito.

5. Problema y preguntas de investigación

Con el fin de explorar y describir qué cambios son introducidos en la cotidianeidad de los comerciantes a raíz de un delito sufrido, y si ello se encuentra relacionado con el miedo al delito, la reflexión de este trabajo se concentrará en torno a las siguientes preguntas:

El miedo al delito de los comerciantes, ¿se encuentra relacionado con la victimización, o se trata de un fenómeno mayormente asociado a elementos sociodemográficos y/o al entorno ecológico del comercio?

¿Existen diferencias de género en las consecuencias que los comerciantes experimentan a raíz de una victimización criminal en el local de trabajo?

El grado de violencia del delito sufrido, ¿se encuentra asociado a una mayor cantidad e intensidad de consecuencias emocionales y comportamentales?

La experiencia de sufrir un delito en el local de trabajo, ¿posee algún tipo de consecuencia “positiva” en tanto lleva a que la víctima experimente menor tensión o nerviosismo ante determinadas situaciones?

¿Los hábitos de seguridad de los comerciantes son consecuencia de la victimización, o la anteceden temporalmente?

¿Qué rol juega la revictimización a la hora de analizar las consecuencias de la última victimización sufrida por el comerciante?

6. Hipótesis

1. El concepto o imagen que los comerciantes tienen de su entorno cotidiano (barrio, vecinos, clientes) empeora luego de la experiencia de victimización.
2. El miedo al delito de los comerciantes se incrementa luego de la experiencia de victimización.
3. La victimización posee mayor impacto emocional sobre aquellos comerciantes que se sienten más vulnerables ante el delito, a saber: las mujeres y los comerciantes que perciben signos de desorganización social en el barrio.
 - 3.1. Las mujeres víctimas manifiestan mayor variedad de emociones que los hombres, debido a que se sienten más vulnerables ante el delito y a que han sido socializadas para expresar sus emociones más abiertamente.
 - 3.2. Los comerciantes víctimas que perciben signos de desorganización social en el barrio en el que están instalados sienten mayor miedo al delito cuando se los compara con el resto de los comerciantes víctimas.

4. Asimismo, las consecuencias de la victimización difieren según las características del hecho delictivo.
 - 4.1. Las víctimas de delitos violentos experimentan mayores niveles de miedo al delito que las víctimas de otros delitos.
 - 4.2. Las víctimas de delitos violentos muestran mayores consecuencias comportamentales que las víctimas de otros delitos.
5. La normalización del delito y la desidentificación relativa son introducidas por la experiencia de victimización. A partir de ellas, la víctima redefine cuáles son las situaciones que considera seguras/amenazantes, y qué estrategias poner en práctica para generar/preservar su seguridad. Dichas estrategias difieren de acuerdo al género y al contexto ecológico del comercio:
 - 5.1. Las mujeres gestionan personas en mayor grado que los hombres, especialmente en la vía pública.
 - 5.2. Los comerciantes de la zona de Montevideo que se encuentra mayormente empobrecida implementan conjuntamente estrategias formales y comunitarias de protección, mientras que en la zona de mayores recursos económicos sólo se adoptan las primeras.
 - 5.3. La gestión de personas orientada hacia determinado estereotipo de cliente (hombres, jóvenes, provenientes de barrios de menor nivel socioeconómico) se implementa en mayor medida en aquellos barrios de mayor poder adquisitivo.
6. La revictimización tiene consecuencias “positivas”, en tanto propicia el aprendizaje emocional del comerciante víctima, disminuye la ansiedad ante el delito en general, y le permite realizar una gestión de la seguridad más “eficiente”.
 - 6.1. Luego de ser revictimizado, el comerciante entra en conocimiento de cómo comportarse en caso de ser victimizado nuevamente, atenuando su reacción emocional y disminuyendo el riesgo de sufrir daños físicos.
 - 6.2. La *normalización del delito* posee mayor presencia entre los comerciantes revictimizados que entre aquellos que han sufrido un único delito.
 - 6.3. La experiencia de repetidas victimizaciones permite a la víctima evaluar la eficiencia de las estrategias de seguridad que implementa en el local de trabajo, descartando las que considera inútiles, y reforzando las que encuentra provechosas para protegerse del delito. En este sentido, los comerciantes revictimizados implementan menos estrategias de gestión de la seguridad que los que han sufrido un único delito.

7. Metodología

La estrategia de aproximación al tema de estudio fue de índole cualitativa en respuesta a diversos motivos.

En primer lugar, debido a que el interés de este trabajo se centra en las emociones y representaciones que los comerciantes construyen sobre su entorno, tanto social como material, y el significado que le atribuyen a su experiencia cotidiana luego de ser victimizados (Berg 1989). En tanto productos sociales, las emociones y representaciones requieren de un marco discursivo que les otorgue sentido y los articule con la experiencia concreta. Así, una metodología que permita acceder a ellos a través del *discurso* de los informantes es de especial utilidad. Este punto es de particular importancia para el caso de una emoción como es el miedo al delito, ya que *más que acceder a la emoción en sí misma, se accede a su manifestación discursiva: el miedo derivativo o de segundo grado*. Esta emoción guarda una relación de mutuo sustento con la narración, ya que encuentra su base argumentativa en un relato *general sobre los peligros actuales, la degradación moral de la sociedad o las consecuencias de la situación social* (Kessler 2009: 36).

En segundo lugar, la adopción de una estrategia cualitativa permite la reconstrucción de la subjetividad de las personas, tarea fundamental para el estudio de las consecuencias emocionales de un delito sufrido. El impacto emocional de la victimización es producto de la evaluación subjetiva que cada víctima realiza sobre su propia vivencia: de la relevancia que ésta tiene en tanto acontecimiento, y de si ha resultado o no en el hecho de que la persona afectada se perciba y defina a sí misma como víctima (Williams y Goodman Chong 2009: 24).

En tercer lugar, tanto la apelación a un ejercicio memorístico de los entrevistados para evocar vivencias pasadas, como la sensibilidad que suscitan algunos de los temas a abordar requirieron de una estrategia flexible que permitiera adaptarse al curso de cada conversación de la forma menos invasiva posible.

Finalmente, la escasez de antecedentes teóricos no permitió el abordaje del fenómeno a partir de premisas específicas. En vez de ello, se optó por un enfoque de tipo exploratorio y descriptivo que facilite una aproximación más general al objeto de estudio, así como la producción de un conocimiento rico en detalle.

7.1. Técnica de recolección de datos

La técnica elegida fue la *entrevista individual en profundidad*, debido a que constituye una técnica óptima cuando de recolectar información sobre perspectivas y experiencias personales se trata, y particularmente cuando se exploran temas que implican cierta sensibilidad (Mack et al 2005: 2). Ello se debe a que este tipo de técnica *posibilita un gran nivel de persuasión y armonía con el entrevistado, dando lugar a una relación sustentada en un clima de confianza en la cual fluye la confianza e inclusive la información que normalmente se oculta o no se comparte con nadie* (Quintana Peña 2001: 71).

A su vez, dentro de las distintas variedades se optó por la elaboración de un *guión de entrevista semi-estructurado*. Las entrevistas en profundidad llevadas a cabo bajo esta modalidad se caracterizan por mencionar varias áreas temáticas y por formular preguntas a partir de teorías científicas sobre el fenómeno de interés (Flick 2007: 96). Durante su transcurso, tanto el orden de los temas como la elección de las palabras para formular las preguntas quedan a discreción del entrevistador. Dentro de cada tópico, el investigador tiene la libertad de conducir la conversación del modo que crea conveniente, elegir las palabras que crea más apropiadas, dar explicación y pedirla en caso de que la respuesta del entrevistado sea poco clara, alentar a quien responde para que se exprese en caso de que sea necesario, y de establecer su propio estilo de conversación (Corbetta 2003: 70; en Bhamani Kajornboon 2005).

El tipo de guión de entrevista elegido permitió recabar información sobre todas las dimensiones definidas como relevantes de antemano, respetando en simultáneo su jerarquización en el relato. Tal como fue mencionado, se intentó reconstruir de qué forma los entrevistados otorgan relevancia a los distintos temas de interés, a partir de su evaluación personal de los efectos que el hecho victimizante tuvo, y tiene, sobre sus vidas.

7.2. Dimensiones relevadas

El guión de entrevista²⁴ se organizó en torno a los siguientes núcleos temáticos: 1) Variables sociodemográficas; 2) Barrio; 3) Vecinos; 4) Policía; 5) Gestión de la seguridad; 6) Características del hecho delictivo; 7) Sentimientos post-victimización; 8) Imagen del victimario/agresor. La técnica de recolección de datos permitió saldar las dificultades que se presentaron cuando el orden de los temas mencionados se vio modificado por curso natural de la conversación. De todas formas, las áreas temáticas de interés fueron cubiertas con éxito en la gran mayoría de las entrevistas.

7.3. Selección de la muestra

El método de muestreo seleccionado fue el *muestreo de grupos de casos*, el cual consiste en la recogida de informantes que cumplan con ciertos criterios teóricos establecidos de antemano por el investigador. Cuando el interés radica en la comparación de grupos de casos, la muestra se encuentra a su vez dividida en grupos denominados “niveles estructurales” (Flick 2007).

²⁴ Adjunto en los Anexos.

En base a ello, fueron seleccionados veintiocho dueños de establecimientos comerciales, que trabajaran en el recinto, y que contaran con hasta cuatro empleados en el local²⁵. Con el fin de poder distinguir las consecuencias de la victimización criminal de otras experiencias cotidianas relacionadas con el miedo al delito, se establecieron dos niveles estructurales dentro de la muestra: el de los comerciantes víctimas, y el de los comerciantes que no habían sufrido delito alguno, cada uno de ellos con un total de catorce informantes. Además de las características descritas, los comerciantes víctimas seleccionados debían de cumplir el requisito de, en caso de rapiña o copamiento, haber presenciado el hecho delictivo. Adicionalmente, y previendo posibles inconvenientes para evocar lo sucedido, fueron escogidos aquellos comerciantes victimizados en el período comprendido entre uno y doce meses previos a la fecha de la entrevista²⁶.

Asimismo, se estableció otros dos niveles estructurales a contemplar, que se intersectan con los anteriormente mencionados: el sexo, y la zona en que se encuentra instalado el comercio. En función del último, se buscó que la mitad de los comerciantes seleccionados se encontraran instalados en barrios de nivel socioeconómico (NSE) medio-alto (zona 1), y que la otra mitad lo hiciera en barrios de nivel socioeconómico medio-bajo (zona 3)²⁷. Este criterio de muestreo fue adoptado con el fin de contrastar el panorama delictivo, el grado de cohesión social, y las distintas problemáticas barriales de dos zonas en las que los comerciantes cuentan con distinta capacidad de acceso a recursos. Dentro de cada zona se procuró entrevistar a comerciantes instalados en áreas adyacentes, es decir, que guardaran cierta proximidad territorial en relación al resto de comerciantes entrevistados. Dentro de la primera zona fueron entrevistados comerciantes de los barrios Pocitos, Parque Batlle y Parque Rodó; mientras que dentro de la segunda se recogió el testimonio de comerciantes de La Teja, Cerro, y Casabó. En total, fueron realizadas catorce entrevistas al interior de cada zona: siete a comerciantes víctimas y siete a comerciantes no víctimas. Asimismo, se buscó que las cuotas por sexo fuesen similares, no obstante la muestra analizada cuenta con una primacía femenina.

De esta forma, los informantes entrevistados se distribuyen de la siguiente manera:

Cuadro N° 1. Distribución de los entrevistados por barrio y victimización, según zona

Zona	Sexo	Comerciantes víctimas	Comerciantes no víctimas	Total
NSE medio-alto	H	5	4	14
	M	2	3	
NSE bajo	H	2	4	14
	M	5	3	
Total		14	14	28

El trabajo de campo comenzó en julio 2009 y culminó en octubre 2011. El tipo de estrategia predominante para establecer contacto fueron las recorridas por las zonas geográficas de interés, llevando a cabo el reconocimiento de los locales comerciales que se ajustaban a los criterios de muestreo explicitados. A medida que el trabajo de campo fue avanzando se obtuvieron contactos por medio del

²⁵ Este criterio de selección se utilizó para acotar la muestra a los comerciantes de pequeña y mediana envergadura. Quienes contaran con más de cuatro empleados en el local fueron considerados comerciantes de mayor escala, por lo que fueron excluidos de la muestra.

²⁶ Estos límites fueron establecidos debido a que los sentimientos que afectan el autoestima se manifiestan a partir de los treinta días (Bouza de Suaya 2002), y que luego de los doce meses presentarían dificultades para ser evocados (Koriat et. al 2000).

²⁷ Debido a implicancias prácticas, la Jefatura de Policía de Montevideo operativamente delimita la ciudad en tres zonas, que coinciden en general con la estratificación socioeconómica de la misma: Zona 1 se encarga se encarga principalmente de la zona de NSE medio-alto, zona 2 medio-bajo, y zona 3 bajo. A fines de una mayor contrastación, fueron seleccionados los extremos, es decir, las Zonas 1 y 3.

muestreo de *bola de nieve* (Berg 2001: 33), puesto que varios entrevistados brindaron información vital sobre victimizaciones sufridas por sus colegas vecinos.

En un primer momento se consideró la aproximación a comerciantes víctimas cuyos casos hubiesen sido expuestos en la prensa (diarios, radio y televisión), pero la idea eventualmente fue descartada. La razón principal estriba en que los medios de comunicación suelen cubrir sólo crímenes violentos, los cual, si bien traería mayores consecuencias que para las víctimas se tradujesen en emociones, también podría dar lugar a episodios traumatizantes y especialmente dolorosos como para ser evocados. Si a ello se le suma la exposición mediática de tales incidentes, es dable entender que las personas afectadas se mostraran reacias a colaborar con el proyecto.

7.4. Estrategia de análisis

Con el propósito de condensar y volver sistemáticamente comparable a la información recabada mediante las entrevistas en profundidad, se empleó la técnica de *análisis de contenido* (Berg 1989: 238). Una vez desgrabadas las entrevistas, se les aplicó un esquema de codificación mediante el software Atlas ti®, lo cual permitió organizar y reducir los datos para descubrir patrones de acción y significado (Berg 1989).

8. Datos cuantitativos sobre la victimización y el miedo al delito en Uruguay y América Latina

A modo de contextualización del fenómeno de estudio, y previo a su análisis desde una perspectiva cualitativa, este trabajo se propone brindar un panorama general de la victimización en Uruguay a partir de datos cuantitativos. A tales efectos, serán sintetizados los datos secundarios disponibles sobre miedo al delito y victimización, tanto para Uruguay como para América Latina. Cabe destacar que la información expuesta adoptará un carácter general a falta de estadísticas oficiales sobre victimización y miedo al delito en comerciantes, tanto a nivel nacional como regional²⁸. Así, este apartado comienza presentado los principales resultados sobre miedo al delito y victimización en América Latina publicados en los informes 2011 y 2012 de la Corporación Latinobarómetro, y en un artículo publicado en 2012 por el Latin American Working Group. En un segundo momento, el énfasis será puesto en la órbita nacional a través de los principales resultados de la “Encuesta de opinión pública sobre niveles de victimización, percepciones de inseguridad y grados de confianza institucional en el Uruguay”, llevada a cabo en 2011 por Equipos Mori a pedido del MIN.

En América Latina, el análisis de la tendencia 1995-2011 muestra que los niveles de victimización²⁹ se han incrementado, aunque levemente, en los últimos quince años: la cantidad de víctimas ha fluctuado entre 29% al comienzo del período, y 33% al final del mismo. En 2011, uno de cada tres latinoamericanos (33%) encuestados fue víctima personal o vicaria durante el último año. México, Perú, Argentina, Costa Rica y Colombia, se ubican entre los países con mayor porcentaje de victimización con más del 38%, mientras que Uruguay se sitúa por debajo, con un 30%. Un análisis de las características de la población victimizada evidencia que en 2011 los grupos mayormente afectados fueron los jóvenes, las personas con educación universitaria, los pertenecientes a estratos socioeconómicos altos, y quienes viven en áreas metropolitanas (Latinobarómetro 2012, Latin America Working Group 2012).

²⁸ Ver *Relevancia social* del tema.

²⁹ Latinobarómetro midió la victimización por hogares para América Latina a partir de la pregunta *¿Ha sido usted o algún pariente asaltado, agredido o víctima de un delito en los últimos doce meses?*, lo cual no permite distinguir entre la cifra de victimizaciones personales y la victimizaciones vicarias.

Por su parte, desde el año 2008 la delincuencia se presenta como el problema más relevante³⁰ en términos relativos cuando se lo compara con los niveles de desempleo, la pobreza o la situación económica del país (Latin America Working Group 2012). En total, once de los dieciocho países latinoamericanos encuestados en el 2010 por el Latinobarómetro consideraron a la delincuencia como el problema principal a nivel nacional (Latinobarómetro 2011). Este panorama de opinión pública presenta un dilema de interés: el de la incongruencia entre las tasas de victimización y los niveles de miedo al delito. En el año 2011 se observan tres tipos de situaciones en lo que a dicho fenómeno respecta: primero, un grupo de países entre los que la incongruencia mencionada no es significativa (Ecuador, Honduras, México, Paraguay, Argentina, Chile). Segundo, un grupo de países donde la cantidad de víctimas es superior a la cantidad de personas que declaran que la delincuencia es el problema principal (Nicaragua, Bolivia, Perú, República Dominicana, Brasil, Colombia). Tercero, otro grupo con una alta percepción de delincuencia y con tasas de victimización menores (Venezuela, El Salvador, Guatemala, Panamá, Costa Rica, Uruguay).

En el continente, quienes se sienten inseguros o muy inseguros ante la posibilidad de ser víctimas de delito³¹ alcanzan un 43% en 2011, porcentaje en relación al cual los países del Cono Sur ocupan el segundo lugar³². Dentro de éstos, Uruguay registra el porcentaje más bajo de población victimizada (27%), mientras que en el otro extremo se encuentra Argentina con un porcentaje sensiblemente mayor (41%) (Latin America Working Group 2012).

A nivel nacional, los resultados de la encuesta de Equipos Mori (Equipos Mori 2012) señalan que desde el año 2009 la inseguridad y la delincuencia constituyen el principal problema del país desde la perspectiva de los uruguayos. El 72% afirma que la delincuencia aumentó en nuestro país, pero tan solo el 40% opina que ha ocurrido lo mismo en el barrio donde vive. Esta brecha entre ambas percepciones alcanza sus valores máximos en el interior del país, entre los jóvenes, las personas de nivel socioeconómico bajo, y entre quienes se auto-identifican como “de derecha” en términos políticos. Por su parte, el 59% de los habitantes de nuestro país considera que “probablemente” o “muy probablemente” será víctima de un delito en los próximos meses. Esta percepción es más enfática en Montevideo que en el resto del país, y aumenta conjuntamente con el nivel socioeconómico de los entrevistados.

La encuesta de Equipos Mori proporciona también datos relevantes en lo que a la gestión de la seguridad respecta. Dentro de las estrategias implementadas en los hogares para prevenir los delitos se destacan la colocación de rejas en la vivienda (50%), y la tenencia de perros guardianes (41%). En total, un 17% de los hogares uruguayos está “hiperprotegido”, ya que utiliza tres o más de estas alternativas de defensa en forma simultánea, mientras que el 28% no utiliza mecanismo de protección alguno. Los hogares sin protección crecen en el interior (34%) y entre los hogares de estratos bajos (40%), mientras que los hogares “hiperprotegidos” crecen en Montevideo (24%), fundamentalmente entre los estratos altos (67%).

A su vez, la encuesta releva información sobre otros hábitos incorporados para protegerse de los delitos en la órbita cotidiana. El 43% de los uruguayos no circula por la vía pública con dinero u objetos de valor, 42% no frecuenta lugares solitarios durante la noche, 40% ha dejado de concurrir a determinadas zonas o barrios, y 30% evita salir a la calle salvo para “lo estrictamente necesario”. Alrededor de un 25% de la población ha adoptado medidas más drásticas, principalmente en lo que respecta al tránsito por la vía pública: 26% afirma que “no voy más a espectáculos masivos”, 24% que “voy acompañado a lugares de cobro”, 22% sostiene que “no salgo solo a la calle” y otro tanto que “no voy más a parques o plazas”. Los segmentos con más hábitos de prevención incorporados son mayores en los estratos socioeconómicos y educativos más altos, y también entre los de mayor edad.

En lo que respecta a la victimización, el 54% de los encuestados respondió que fue víctima de algún delito en los últimos cinco años, y 31% afirma haber sido víctima de algún delito en el último año. Ambos

³⁰ Latinobarómetro midió dicho clima de opinión pública a través de la pregunta: *En su opinión ¿Cuál considera Ud. que es el problema más importante en el país?*

³¹ Latinobarómetro midió la inseguridad personal por medio de la pregunta: *Hablando del lugar donde usted vive, y pensando en la posibilidad de ser víctima de un asalto o robo, ¿se siente muy seguro, algo seguro, algo inseguro o muy inseguro?*

³² El estudio realiza un análisis por zona y agrupa a los países latinoamericanos en tres categorías: países andinos, Cono Sur, y México y Centroamérica.

porcentajes descienden tres puntos si se tienen en cuenta exclusivamente los delitos contra la propiedad. Quienes residen en Montevideo (38%) y en el departamento de Canelones (36%), tienen hasta 29 años de edad (36%), pertenecen a los estratos altos (54%), y poseen educación universitaria (43%) son quienes registran los porcentajes más elevados de victimización. Las diferencias entre ambos sexos son pequeñas (33% de las mujeres contra 28% de los hombres), pero se incrementan para los delitos de “lesiones y amenazas”, dentro de los cuáles las mujeres son las más afectadas (Equipos Mori 2012).

Una de las razones por las que las estadísticas oficiales sobre delitos poseen un sesgo a la hora de analizar los niveles de victimización de la población se debe a que existe un porcentaje de delito que no es denunciado. Esta “cifra oculta” o “cifra negra” del delito es del 47% para el total de delitos, y 42% si se consideran sólo los delitos contra la propiedad. Para los intentos de robo a la vivienda la cifra oculta asciende al 65%. Cabe destacar que para los casos de lesiones y amenazas la cifra es también significativa (61%), pero una parte importante de éstas víctimas no hizo la denuncia porque no cree a no sabe si el hecho constituyó un delito (Equipos Mori 2012).

Finalmente, el estudio de Equipos Mori concluye que existe una importante relación entre la experiencia de victimización y los niveles de inseguridad de la población. En primer lugar, la victimización incide sobre las percepciones generales que las personas tienen sobre la seguridad. Cuando se lo compara con quienes no han sufrido delito alguno, los victimizados consideran que la delincuencia aumentó en mucha mayor medida, perciben que su país y su barrio son más inseguros que antes, y otorgan mayor gravedad al problema de la presencia de drogas en su barrio. En segundo lugar, los victimizados muestran visiones más críticas sobre el esfuerzo que hace la policía para combatir la delincuencia, menos satisfacción con los resultados de su actuación en esta área, y más percepción de deshonestidad en la institución. En tercer lugar, las víctimas poseen una mayor estimación del riesgo de sufrir un delito en relación a los no victimizados. Finalmente, la experiencia incide también sobre la gestión de la seguridad de las personas. Ello se constata a partir de que las víctimas en el último año utilizan más alternativas de defensa contra la delincuencia que aquellos que no han sido víctimas.

9. Consecuencias de la victimización criminal en pequeños y medianos comerciantes

A los efectos de realizar un abordaje comprehensivo de los cambios cotidianos que las personas experimentan luego de sufrir un delito, el presente análisis intentará integrar las consecuencias de la victimización en lo que respecta a tres dimensiones: qué *creencias o conceptos* fueron introducidas por dicha experiencia (dimensión cognitiva), qué *emociones* (dimensión emocional), y qué *comportamientos* (dimensión comportamental).

En una primera instancia, la aproximación a cada una de estas dimensiones por separado posibilita la elaboración de un análisis descriptivo que, en una segunda instancia, permitirá evaluar las hipótesis planteadas sobre la naturaleza del vínculo entre las creencias, las emociones y los comportamientos introducidos por la experiencia de victimización.

9.1. Consecuencias Cognitivas

En conjunto, a raíz de un delito sufrido en el local de trabajo los comerciantes pueden experimentar modificaciones en lo referente a dos tipos de creencias: i) cambios en conceptos, y ii) cambios relacionados con el papel de la revictimización. Cuando se evidencian cambios en conceptos, estos pueden estar referidos al barrio en el que el comerciante trabaja, a la seccional policial que está ubicada en dicho barrio, o simplemente al fenómeno de la delincuencia en general. Asimismo, los testimonios que hacen referencia a una modificación en las creencias acerca de la delincuencia pueden aludir bien a un cambio en la modalidad delictiva que predomina en la actualidad, o bien a la *desidentificación relativa*. Por su parte, los cambios cognitivos relacionados con el papel de la revictimización pueden ser resumidos en: a)

normalización del delito, b) traslado de la minimización del riesgo de victimización a la minimización de sus costos, y c) racionalización de los costos de la victimización.

9.1.1. Barrio

Los comerciantes que luego de la victimización ven modificado su concepto acerca del barrio en el que trabajan pertenecen a la Zona 1 (NSE medio-alto). Para estas personas, el barrio comienza a ser percibido como un lugar intranquilo e inseguro a raíz de dicha experiencia.

[Este barrio siempre] *me pareció tranquilo, el tema de los robos y eso... pero ta... como que después de que me pasó esto veo que no es tan seguro como yo pensaba (...)* Antes lo veía tranquilo (...), me gustaba³³.

*Ah, cambió absolutamente la percepción del barrio. (...) Yo vivo en un barrio supuestamente más bajo en poder adquisitivo (...) Siento que aquel barrio es más tranquilo, pero lo siento con la inconciencia de quien no está en el barrio (...)*³⁴.

Puede apreciarse que los comerciantes que trabajan en la Zona 3 (NSE bajo) mencionan que su imagen del barrio también ha sufrido un cambio, pero con la salvedad de que éste tuvo lugar en un momento previo a la victimización. En sus relatos, el punto de inflexión no se ubica en un episodio puntual, sino que el cambio cognitivo se produce a raíz de la creciente presencia de incivildades sociales (prostitución, drogas, delincuencia) en el marco de un proceso de deterioro barrial.

*Y este barrio es una zona roja (...) siempre fue un barrio bravo, de mercado negro, de cosas robadas, (...) acá todo el mundo compra cosas robadas, acá hay familias enteras de delincuentes, familias enteras de prostitutas, acá hay droga, (...) hay gente laburadora, gente bien, pero acá es muy bravo.*³⁵

*(...) de esta barra [de muchachos que se junta en la cuadra] se han presentado denuncias, (...) el otro día estaban fumando porro en la esquina (...) yo pienso que [el cambio en el barrio] es de 20 años atrás, sí, sí, por lo menos. Claro, lo que se agrava con esto de del consumo de pasta base (...)*³⁶

Adicionalmente, pueden observarse alusiones a un proceso de deterioro barrial con similares características en comerciantes que no han sido víctimas de delito. Sus testimonios dan cuenta de un cambio negativo en el concepto acerca del barrio en que trabajan, presentando a los jóvenes como los protagonistas por antonomasia de las incivildades presentes en el entorno (banditas de la esquina, alcohol, drogas, hijos de 'malandros').

*Sí, [el barrio ha cambiado] muchísimo. Esto de las barritas en las esquinas es bárbaro. (...) eso de lo gurises con la pasta base, con esa droga, con el vino, que se ponen ahí en la esquina a molestar a la gente, a molestar en el sentido de estar pidiéndole plata ¿no? (...)*³⁷

*¿Cómo definiría el barrio? Y... mucho carenciado, muchos problemas con drogas, ¿qué más querés que te diga? Los problemas que tenemos con los gurises que se transforman de bien a mal, porque ya vienen de familia (...) hay muchos hijos de malandros que siguen su camino: es corto, la genética tira. (...) se ha empeorado el barrio, se ha empeorado, (...) la gente lo ha cambiado*³⁸.

Parece ser que cuando el local de trabajo se encuentra instalado en la Zona 3 (NSE bajo), las modificaciones que el comerciante experimenta en lo relativo a su concepto del barrio se encuentran asociadas a la percepción de factores de desorganización social. En este sentido, la experiencia de

³³ Entrevista N° 3 (Mujer, Zona 1).

³⁴ Entrevista N° 2 (Hombre, Zona 1).

³⁵ Entrevista N° 11 (Mujer, Zona 3).

³⁶ Entrevista N° 9 (Mujer, Zona 3).

³⁷ Entrevista N° 27 (Mujer, Zona 3).

³⁸ Entrevista N° 24 (Hombre, Zona 3).

victimización parece estar aportando elementos únicamente para comprender las modificaciones en la imagen del barrio de aquellos comerciantes víctimas instalados en la Zona 1 (NSE alto-medio).

9.1.2. Policía

Cuando la experiencia de victimización da lugar a modificaciones en torno al concepto de la policía que trabaja en el barrio, los testimonios apuntan hacia experiencias diversas: ineficacia policial para resolver el ilícito, negligencia al momento de la atención (ya sea en la seccional, en el comercio, o en la línea telefónica del 911). Como consecuencia de ello, la víctima declara haber perdido confianza en la institución policial, y admite que no efectuaría una denuncia en caso de una nueva victimización. El tipo de modificación descrita se observa mayoritariamente en comerciantes instalados en la Zona 3.

(...) cuando abrí sabés cómo me robaron: me corrieron todas las chapas (...) entraron, me sacaron la balanza, (...) y fui a la policía, a la décimo novena, me atendieron, todo bárbaro, (...) y fui a hablar con el comisario, ¿vos te pensás que hizo algo, que me escuchó o algo?, no, no hizo nada... ni vinieron a ver lo que me habían robado, ¿y voy a ir a la policía...? no... (...) porque una vez que me robaron, que me habían entrado de noche, los llamé como cuatro o cinco veces, ¿vos te pensás que vinieron?, ni vinieron... llamaba al 911 y me cortaban, me cortaban podés creer...³⁹

La policía no existe. Ni te atienden, y si te atienden no te dan bola. Si denunciás: "no se puede hacer nada". Acá es tierra de nadie⁴⁰.

Por otra parte, se detecta un discurso en el que no se menciona a la experiencia de victimización en la conformación de la imagen que se tiene de la seccional policial del barrio. En dichos testimonios pueden distinguirse conceptos positivos acerca de la policía, así como también conceptos negativos de distinta intensidad: los conceptos negativos moderados se encuentran amparados en un discurso que contextualiza a la labor policial en un panorama de escases de recursos, y que adopta una visión escéptica en torno a la posibilidad de un cambio: la policía es vista como una institución que ha funcionado mal desde siempre, y cuyas falencias no es posible mejorar. Por su parte, los conceptos negativos de mayor intensidad adoptan un carácter de reclamo del tipo "falta presencia policial en determinados puntos problemáticos del barrio" o "a determinada hora ya no se ven móviles en la calle". El discurso que alberga un concepto positivo de la policía que trabaja en la seccional del barrio se encuentra presente sólo en una minoría de comerciantes instalados en la Zona 1.

(...) yo no espero que cuando me rapiñen [la policía] vaya a correrlos por diez mil, doce mil, quince mil pesos, (...) yo no espero que se vaya a ir a tirotear con él (...) Creo que por un lado están limitados, y por el otro no aplican la suficiente inteligencia en la actuación (...) muchas veces son bien predispuestos, (...) pero bien predispuestos no quiere decir eficientes (...) la policía es un cuerpo grande y con dificultad de movimiento, creo que se ve. Yo a veces en algunos momentos que he sentido la real sensación de inseguridad me he parado y controlado cada cuánto pasa un patrullero por 21 de Setiembre y Br. España (...) Y había tiempos que eran cada dos horas, viste⁴¹.

[La policía de la seccional de barrio] Nunca se ve (...) ni patrulleros, ni gente caminando, nadie que digas: bueno, me están cuidando... (...) pienso que no hay gente capacitada porque los sueldos no son lo suficiente para que les atraigan (...) en más de una oportunidad vinieron, te dejan un teléfono, un celular... y a los dos días cambiaron de guardias y ya nunca más los viste... (...) [El policía es] corrupto (...)⁴²

(...) yo en la policía confío porque las veces que la he precisado la he tenido, no sé si el policía es malo o no, pero han estado...⁴³

Asimismo, los relatos de comerciantes que no han sido víctimas de delito denotan también una imagen negativa de la policía que trabaja en el barrio. Los testimonios de dichos comerciantes, en su

³⁹ Entrevista N° 13 (Mujer, Zona 3).

⁴⁰ Entrevista N° 14 (Hombre, Zona 3).

⁴¹ Entrevista N° 2 (Hombre, Zona 1).

⁴² Entrevista N° 12 (Mujer, Zona 3).

⁴³ Entrevista N° 4 (Hombre, Zona 1).

mayoría instalados en la Zona 3, esgrimen argumentos similares a los expresados por los comerciantes víctimas, y en ocasiones traen a colación episodios de victimización vicaria para ilustrar las falencias de la institución policial.

*(...) para mí [los policías] están metidos en lo de ellos y ya está, (...) no es de ahora. Mirá: hace como cuatro años le habían querido entrar a mi madre a robar y yo llame a los milicos (...) yo corrí a los ladrones y todo con un vecino, después aparecieron [los policías] y mi madre tenía dos porquerías (...) Entonces... no seas malo, no podes ir a las tres horas, está en el Cerro, ¿cuánto les lleva llegar acá? (...) si lo llaman porque hay una pelea callejera vienen a los dos minutos, y si lo llaman porque están robando vienen a las mil horas. Gracias a dios a mí no me pasó nunca nada (...)*⁴⁴

*Esta [seccional] es la peor (...) porque la plata manda (...) yo sé dónde, cuándo y cómo, y ellos también. Es un negocio (...) sino parate a fin de año en frente de la comisaría, cualquiera de ellas, y vas a ver quién para, quién deja, quién no deja. Toda la vida fue así, sigue siendo así, y va a seguir siendo así.*⁴⁵

En síntesis, se aprecia un concepto negativo generalizado acerca de la seccional policial del barrio y sus agentes, el cual en ocasiones es extrapolado a la institución policial en su conjunto. En este sentido, resulta interesante hacer dos observaciones: en *primer lugar*, la experiencia de victimización no parece estar asociada a la conformación de este concepto, puesto que los conceptos negativos se observan tanto en comerciantes victimizados como en no victimizados, quienes se valen de argumentos similares para dar cuenta de su visión. No obstante esto, puede ser que los comerciantes que poseían una imagen negativa previa a la victimización hayan reforzado sus creencias al quedar insatisfechos con la intervención policial. De ser así, al facilitar una experiencia directa con los agentes policiales de la seccional del barrio, el delito sufrido estaría operando como una instancia en la que los comerciantes actualizaron sus creencias. En *segundo lugar*, parece ser que la zona donde el comercio está instalado proporciona elementos que permiten comprender la problemática planteada: tanto para los comerciantes que fueron victimizados como para los no, los testimonios que respaldan a los conceptos más peyorativos corresponden en su mayoría a la Zona 3.

9.1.3. Delincuencia

Algunos testimonios permiten apreciar cómo la experiencia de un delito sufrido puede tener efectos sobre el concepto que la víctima tiene de la delincuencia como fenómeno social. En lo que a ello respecta, la victimización puede afectar las creencias sobre la delincuencia de dos maneras no excluyentes. La primera de ellas se relaciona con la percepción de que en el presente existe una modalidad delictiva predominante que es distinta de aquella que prevalecía en el pasado. A pesar de que pueden constatarse matices en la caracterización de los delincuentes, el factor común de este discurso es la ubicación de los menores de edad a cargo de una modalidad delictiva presente, llevada a cabo con mayor violencia e impulsividad que en el pasado. Estos actores son retratados bien como jóvenes en situación de pobreza y exclusión social, o bien como jóvenes socialmente integrados que delinquen para satisfacer determinadas pautas de consumo. El delincuente de antaño es descrito como alguien más “veterano”, con un conocimiento práctico que lo habilitaba a ejercer mayor control sobre el escenario de robo sin recurrir al empleo de la violencia, o como un sujeto proveniente de hogares con recursos económicos muy escasos, incapaz de planificar delitos sofisticados.

Adicionalmente, la experiencia de victimización puede dar lugar a la percepción de que la amenaza criminal posee un carácter aleatorio, es decir, que cualquier persona puede constituirse en potencial agresor o victimario⁴⁶. Contraintuitivamente, los testimonios relatan experiencias de delitos sufridos en las que los victimarios no se condicen con las figuras frecuentemente señaladas como sujetos peligrosos por los medios de comunicación: jóvenes del sexo masculino provenientes de asentamientos. Por el contrario, los relatos narran incidentes a cargo de jóvenes de clase media, gente conocida, personas bien vestidas y

⁴⁴ Entrevista N° 23 (Mujer, Zona 3).

⁴⁵ Entrevista N° 26 (Hombre, Zona 3).

⁴⁶ Ver concepto de *desidentificación relativa* en Marco teórico.

de apariencia prolija, o hasta incluso niños; llegando a visualizar al enemigo público como el caso menos posible, o incluso, como un sujeto inofensivo. Este tipo de consecuencia se apreciaba únicamente en el discurso de comerciantes de la Zona 3.

*[La delincuencia] ahora se ha tornado muchísimo más violenta porque son menores, más agresiva. Antes cuando te robaban era muy profesional, (...) la gente que venía antes era como más... gente más veterana, como que manejaban más la situación y para uno era más rápido, y sí, te ponían muy nerviosos y te daba mucho miedo pero no tenías miedo de que te mataran como es ahora. Ahora ves que son gurises los que vienen, y lo que se roban no es muy suculento tampoco porque se roban la plata de las cajas (...)*⁴⁷

*Los que andan con un arma rapiñando (...) tienen más nivel intelectual que los de abajo del todo. (...) no son ese tipo de rapiñeros de antes que eran gente de hogares de malvivir, que agarraban un arma... ahora cualquier gurí te agarra un arma, es una moda (...) para mí, los que están rapiñando no son los que consumen pasta base. Porque los que consumen pasta base, a mi criterio, son los que están en la última etapa, están hechos pelota, no les da la cabeza (...) para agarrar un arma y salir a rapiñar. Para mí en este momento los que están rapiñando son guachos hasta de casa de familia, (...) están bien vestidos, mejor que uno, [roban] para mantener el celular, las salidas de los sábados, los championes caros.*⁴⁸

*A mí todos los que me ha saltado acá, yo tengo asaltos hace 20 años, no es de ahora, no inventaron ahora los ladrones, bien vestidos, perfectamente, pelo corto, limpios, ningún sucio, hasta una nena que me quiso robar el año pasado, un domingo, yo le abrí, bien vestida*⁴⁹.

*Yo tuve la mala suerte de que me rapiñaron bien vestidos, bien pelito corto, vos ves... (...) No aspecto de rapiñero, no te das cuenta (...) no ese botija que vos entras y decís: ¡pa! Ese botija.... (...) Ya te digo, vamos para allá abajo y te muestro, los que están de pasta base son muertos vivientes, ¿me entendés?*⁵⁰

9.1.4. Revictimización y racionalización del delito

La experiencia de repetidas victimizaciones, ya sean generales o específicas, parece estar relacionada con una serie de modificaciones cognitivas caracterizadas por racionalizar tanto el riesgo de sufrir un delito, como los costos generados cuando el delito se materializa. Luego de su cálculo, estos elementos son integrados a una ecuación en base a la cual se decide si es conveniente o no la contratación de seguridad privada en el local. Este conjunto de consecuencias racionalizadoras está integrado por: a) la normalización de delito, b) el traslado del objeto de minimización, y c) la racionalización de los costos de la victimización.

El término *normalización del delito* hace referencia a la percepción de que el delito forma parte del panorama cotidiano⁵¹. Antes concebido como una casualidad, el delito es ahora entendido como una probabilidad que, si bien se encuentra afectada por la presencia de dispositivos de seguridad privada en el local de trabajo, no puede ser eliminada por completo. En los testimonios recogidos, pueden apreciarse distintas acepciones en torno al grado en que las medidas de seguridad privada pueden disminuir la probabilidad de ser victimizado en el comercio. Algunos entrevistados consideran que estas medidas únicamente previenen incidentes menores como son los robos al local en el horario de la noche, mientras que otros directamente niegan toda la posibilidad de prevención. Quienes opinan lo primero, afirman que dada la brevedad de los escenarios de robo, las alarmas con respuesta o las llamadas a la policía no se consideran efectivas. Los guardias de seguridad tampoco son considerados como un elemento disuasorio, ya sea porque pueden volverse potenciales rehenes de la situación, o porque no están dispuestos a poner su vida en riesgo.

Alarma tengo, sensores tengo, los guardias no lo puedo pagar, es algo muy caro y con guardia te viene un tipo, lo encañona a la cabeza con un arma, (...) la pavana tampoco existe, uno trata de cuidarse pero si te

⁴⁷ Entrevista N° 7 (Hombre, Zona 1).

⁴⁸ Entrevista N° 8 (Hombre, Zona 3).

⁴⁹ Entrevista N° 11 (Mujer, Zona 3).

⁵⁰ Entrevista N° 8.

⁵¹ Ver Marco teórico.

*quieren robar te van a robar igual, porque el tipo que esta para eso, es el trabajo del tipo, tiene que hacerlo.*⁵²

*Y creo que para la rapiña en realidad (...) no hay mucho que hacer. (...) Me parece que al final es una suma de gastos que al final del año... ¿me entendés? Y los malos momentos no te los ahorrás para nada. (...) [Un sistema de seguridad] es una suma de obstáculos simplemente, es eso. Lo mismo con las rejas. Yo tengo una muy buena reja, pero la han roto, la han violado, o sea, es una cuestión de tiempo y maña: si encuentro el... y hay destreza digamos, en todos los ámbitos: el ladrón avanzado no va a ver un obstáculo grande, pero hay un conjunto de ladrones que no están bien escolarizados que pueden encontrar eso un obstáculo eficiente para mí.*⁵³

En definitiva, la *normalización del delito* a menudo se encuentra inscripta en un discurso de desorganización social, y se constata tanto para los comerciantes que no han sufrido delitos como para aquellos que efectivamente fueron victimizados. Sin embargo, entre los comerciantes que perciben signos de desorganización social en el barrio, la victimización es considerada como un fenómeno de carácter estructural únicamente por aquellos que efectivamente sufrieron de ella. A la luz de esta evidencia, parecería ser que la normalización del delito se encuentra asociada a la experiencia de victimización. A pesar de ello, existen razones para afirmar que la experiencia de victimizaciones repetidas es la verdadera clave para comprender el fenómeno: en ausencia de signos de desorganización social en el barrio, la *normalización del delito* se constata únicamente para comerciantes revictimizados. De ser así, la revictimización podría estar operando como instancia para la actualización de creencias, puesto que la repetición de delitos sufridos puede ser interpretada como la prueba fehaciente de la aleatoriedad de la amenaza criminal.

La segunda consecuencia cognitiva emparentada con la experiencia de revictimización lleva el nombre de *traslado del objeto de la minimización*. Dada la percepción de que no es posible incidir sobre la configuración del riesgo victimización a través de la voluntad individual, los comerciantes que han sufrido los delitos más violentos han decidido cambiar de estrategia y se han abocado a la minimización de los costos de una eventual revictimización. Más precisamente, sus relatos dejan de manifiesto qué conductas o elementos relativos al comercio es necesario modificar para que el próximo episodio deje un saldo de menor pérdida que el anterior.

*Sí, estoy regalado acá, estoy pensando ahora en cambiar la oficina, (...) porque si ellos roban las cajas y vos le das todo la peligrosidad no es mucha más que el susto, pero si se meten para acá adentro ellos quieren más, quieren más, demoran más de lo habitual, (...) ellos lo que quieren es robar las cajas e irse, entonces roban un par de minutos (...) En cambio si entran para acá adentro no solamente hay más riesgo, porque no sabes cómo reacciona...*⁵⁴

Por último, resta mencionar un conjunto de consecuencias cognitivas con una serie de cálculos probabilísticos subyacentes, a las cuales se ha dado en llamar *racionalización de los costos de la victimización*. En lo que a ello respecta, puede apreciarse que: en *primer lugar*, a partir del número de delitos sufridos durante los doce meses anteriores, algunos comerciantes pueden estimar cuántos meses trascurren en promedio entre una victimización y la siguiente. En función de esta estimación, el comerciante tiene una noción de qué tanto probable es que sufra una nueva victimización dada la cantidad de meses que han transcurrido desde el último delito consumado. En *segundo lugar*, es posible anticiparse a las consecuencias económicas de una eventual victimización en el local de trabajo a través de la racionalización de sus costos. La sumatoria de los costos de cada una de las victimizaciones sufridas es dividida entre la cantidad de episodios acaecidos, obteniendo de esta forma un estimativo de la pérdida económica para hipotéticas victimizaciones subsiguientes. Finalmente, este valor estimativo pasa a formar parte de la ecuación en función de la cual se decide si es o no redituable efectuar la contratación de seguridad privada. En los testimonios analizados, el costo mensual que la contratación de seguridad privada

⁵² Entrevista N° 11 (Mujer, Zona 3).

⁵³ Entrevista N° 2 (Hombre, Zona 1).

⁵⁴ Entrevista N° 7 (Hombre, Zona 1).

implica es superior al costo económico promedio de una eventual victimización, por lo que la contratación de un seguro para el local y/o de un servicio de vigilancia dos veintidós es descartada. Así, en los relatos se pone de manifiesto la idea de que “es menos caro dejarse victimizar que invertir en seguridad privada”.

(...) quinientos dólares, seiscientos para un seguro, es más o menos que te roben una o dos veces por año, ¿me entendés? ‘Tas pagando para, es algo que te ponés a pensar y es más o menos lo mismo. Digamos: si no te roban, se lo lleva el seguro. ⁵⁵

Seguro, seguro, cada media hora hacemos un retiro y la plata se mete en...se saca del super, ¿no? (...) Entonces ta, con eso logras que cuando te vengán a robar te lleven cinco, seis mil pesos de cada caja (...) y se llevan las tarjetas de teléfono y algún papel más que tengas, algo de mercadería, entonces cada vez que te roban se llevan si tenés suerte quince mil, y si tenés mala suerte veinticinco mil, te roban una vez cada tres meses...: es mucho más barato que un policía. ⁵⁶

En términos generales, parece ser que tanto el género como la zona en que se encuentra el comercio están asociados al impacto cognitivo de la victimización: tanto las mujeres como aquellos comerciantes que trabajan en barrios de la Zona 3 admiten en su totalidad haber experimentado cambios en sus creencias luego de la victimización. Ello puede estar relacionado con que la victimización posee un mayor impacto cognitivo sobre aquellos que se sienten mayormente vulnerables, como son las mujeres y quienes perciben incivildades en su entorno inmediato. La victimización violenta, por su parte, se presenta también como un elemento a tener en cuenta para comprender el fenómeno, particularmente para las modificaciones cognitivas que se observan a partir de la revictimización. Finalmente, la evidencia sugiere que la normalización del delito se encuentra asociada a las consecuencias vinculadas con la revictimización.

9.2. Consecuencias Emocionales

A los efectos de realizar un estudio singularizado de las emociones suscitadas por la experiencia de victimización, las mismas serán abordadas en base a la tipología de emociones propuesta por Elster (2007). De esa forma, el análisis de las consecuencias emocionales se dividirá en tres partes: i) miedo como emoción hipotética; ii) enojo, frustración, e impotencia como emociones sobre situaciones y emociones evaluativas; y finalmente, iii) sentimientos.

9.2.1. Miedo como emoción hipotética

En los testimonios recogidos, el *miedo* puede ser identificado a través de referencias generales (“siento miedo”) o específicas (“siento miedo al delito”). Asimismo, el *miedo* puede encontrarse presente en los relatos bien como una emoción, o bien como una proto-emoción⁵⁷. Cuando esto último ocurre, es posible reconstruir que se trata del *miedo* y no de otra emoción debido a que el testimonio narra: i) alguna manifestación conductual del miedo; o ii) alguna emoción a la que se le atribuye otro nombre (*inseguridad, miedo altruista, alerta, intranquilidad, susto, sensación de amenaza constante*) pero que en definitiva se encuentra asociado al mismo estado cognitivo que el *miedo al delito* (la creencia de que existe una probabilidad cierta de ser victimizado), así como tendencias a la acción orientadas hacia los mismos sujetos (aquellos a los que se identifica como potenciales victimarios).

Cuando el miedo se manifiesta como una emoción, las referencias a éste son predominantemente de carácter general. La gran mayoría de los comerciantes que admiten sentir *miedo* de forma consciente no lo expresan como *miedo al delito*, sino como un *miedo* de carácter más difuso que suele extender su influencia a la esfera pública. Sin embargo, al profundizar en el relato es posible identificar que esta emoción se sustenta en la creencia de que existe una probabilidad cierta de ser victimizado, y que genera

⁵⁵ Entrevista N° 8 (Hombre, Zona 3).

⁵⁶ Entrevista N° 7 (Hombre, Zona 1).

⁵⁷ Ver Marco teórico para consultar distinción entre emociones y proto-emociones.

disposiciones a la acción orientadas hacia personas que se identifican como potenciales victimarios. Estímulos tales como el ingreso de desconocidos al comercio, o la presencia de otros peatones que no se observan en la vía pública, provocan una suerte de presentimiento de revictimización: el comerciante comienza a creer que en ese mismo momento existe una alta probabilidad de sufrir un delito a manos de quienes le infligen temor.

[Después de su última victimización se siente] *más nerviosa,... ya cuando entra uno con una capuchita puesta, ya me da miedo, o sea: lo estoy atendiendo y estoy pensando: ay, ¿cuándo me va a sacar el revólver?- estás de otra manera, no es lo mismo*⁵⁸.

[Luego de sufrir un delito] *como que ya no estás tan tranquila, ya no trabajás tan tranquila como antes. Antes entraba cualquier persona y no me parecía que me iba a robar, ahora ya entra alguien y medio como que me sobresalto*.⁵⁹

El miedo como emoción no sólo está poco presente en los relatos de las víctimas, sino que pertenece casi exclusivamente al sexo femenino. En los testimonios masculinos, el *miedo* es o bien circunscrito únicamente a la semana posterior a la experiencia de victimización, o bien experimentado cotidianamente pero de forma “vigilada”. En este último caso, el deseo de comportarse de una manera menos irracional lleva a la víctima a auto-imponerse conductas para enfrentar el *miedo al delito*, evitando así que éste lo domine^{60, 61}.

No, [después de su última victimización en el comercio] estoy muy miedosa, (...) me he convertido en una persona muy miedosa.⁶²

No, a mí no, trauma no. Trauma no porque ya te digo, yo mismo me trato de pensar que no puedo vivir así (...) porque no quiero, porque no todo el mundo es violento, mismo hasta los que veo que están en la calle que tienen mal aspecto son desgraciados.⁶³

*No [siente miedo]. Quedé muy preocupado y mal por mis hijos pero no, (...) no me da miedo enfrentarlos [a los victimarios], (...) son unos guachos, tienen dieciocho años, diecisiete, dieciséis, ¿qué miedo te pueden dar? Te da miedo en ese momento porque te ponen el arma en la cabeza, pero después, no, miedo no (...)*⁶⁴

Cuando el *miedo* es observado como una proto-emoción, también es posible identificarlo con el *miedo al delito*. Al igual que ocurre para su manifestación consciente, el *miedo* como proto-emoción se encuentra asociado a una suerte de “estado de alerta” que genera disposiciones a la acción orientadas hacia las personas a las que se teme. Sin embargo, el *miedo* como proto-emoción se funda en un “estado de alerta” más permanente y abarcativo que, no sólo trasciende la esfera del comercio, sino que llega a cooptar todos los ámbitos de la vida cotidiana. El testimonio más ilustrativo al respecto expone cómo estas disposiciones “permanentes” a la acción bloquean la capacidad de distensión de la víctima, no permitiéndole experimentar el disfrute de actividades de esparcimiento tales como irse de vacaciones o frecuentar eventos populares masivos como ir al estadio o asistir a recitales.

A pesar de que las referencias a los estados cognitivos que suscitan al miedo como *proto-emoción* son un tanto más vagas que para el *miedo* como emoción, es posible reconstruir que todas ellas aluden a la creencia de que existe una probabilidad cierta de sufrir un delito.

(...) en el barrio Sur, cuando recién vine a Montevideo caminaba por las calles a todas horas de la madrugada solo. Nunca me sentí en riesgo, (...) y ahora realmente no me gusta... no me gusta caminar mucho de noche, (...) Siento una especie de alarma constante. (...) Yo creo que el problema más grande es esa sensación constante de sentir que te puede pasar algo. (...) Si me voy de vacaciones (...), que son los

⁵⁸ Entrevista N° 10 (Mujer, Zona 3).

⁵⁹ Entrevista N° 3 (Mujer, Zona 1).

⁶⁰ Este caso será retomado en el apartado de Consecuencias Comportamentales.

⁶¹ Existe también una tercera respuesta masculina ante el *miedo* denominada transmutación, a la cual se hará referencia más adelante en este mismo apartado.

⁶² Entrevista N° 11 (Mujer, Zona 3).

⁶³ Entrevista N° 8 (Hombre, Zona 3).

⁶⁴ Entrevista N° 7 (Hombre, Zona 1).

*únicos diez días que tengo libres al año, (...) esos días yo estoy pensando constantemente que si me llaman por teléfono porque pasó algo, ¿entendés?*⁶⁵

*(...) después de [su última victimización violenta] perdés tiempo y energía en estar alerta solo en eso. (...) Ya no estás más tranquilo.*⁶⁶

Hasta aquí, las emociones analizadas corresponden a una versión específica del *miedo al delito*, denominada *miedo personal*. Existe a su vez otra versión que se caracteriza por estar orientada hacia “los demás”: el *miedo altruista*. Fundada en la probabilidad de victimización de familiares cercanos, esta emoción presenta una serie de disposiciones a la acción relativas a la protección y cuidado de estas personas, en especial hacia figuras débiles tales como los hijos, las mujeres o los adultos mayores⁶⁷.

*(...) todos tenemos miedo: tengo miedo por mi mujer, por mi hija, hasta por mi vieja, porque si me pasa algo mi vieja queda solita y...*⁶⁸

*No me gusta dejar a mi hermano solo en ese turno, ni que hablar a mi vieja. (...) [Experimenta] una sensación de responsabilidad. No sé por qué tu pecho puede valer menos que el de tu hermano, pero sentís básicamente que no querés que tu hermano esté en riesgo, digamos.*⁶⁹

En los relatos en que se encuentra presente, únicamente masculinos, el *miedo altruista* es atribuido a experiencias de victimización violenta y suele manifestarse en compañía del *miedo personal*. En este sentido, la masculinización de esta emoción no sólo resulta contraintuitiva cuando se tienen en cuenta los roles estereotípicos de género⁷⁰, sino que podría estar evidenciando el camuflaje del *miedo al delito* en otra emoción de mayor aceptación social. En otras palabras, no es posible descartar que el *miedo altruista* sea, en términos de Elster (1999), una emoción producto de la transmutación del *miedo a la victimización* en *miedo a la victimización de los seres queridos*.

En términos globales, parece ser que no existe un *miedo* genérico ni un *miedo* orientado hacia otros objetos. Según los testimonios recogidos, el *miedo* se experimenta únicamente como *miedo al delito* ya que: i) surge a partir de la creencia de que existe una alta probabilidad de ser (re)victimizado (estado cognitivo); y ii) genera disposiciones a la acción orientadas hacia sujetos identificados como potenciales victimarios. Asimismo, el *miedo* se encuentra asociado a la experiencia de victimización violenta⁷¹, así como también al género. Parece ser que el último se encuentra vinculado al grado de conciencia que la víctima tiene sobre sus propias emociones: al tiempo que los hombres niegan sentir *miedo* o utilizan otro nombre para referirse a él (proto-emoción), las mujeres son más conscientes de sus emociones y admiten sentir *miedo* de forma explícita (emoción). En segundo lugar, los testimonios masculinos que refieren al *miedo* no sólo poseen un carácter más implícito, sino que evidencian una racionalización de la emoción, su circunscripción a la experiencia específica de victimización, o su transmutación en *miedo altruista*.

Por último, resta señalar si el hecho de residir o no en el barrio donde el comercio está instalado posee una influencia relevante sobre el *miedo*. Una primera hipótesis sugiere que aquellos comerciantes víctimas que residen en el barrio experimentan menores niveles de *miedo* en relación de los demás, debido a que se encuentran mayormente integrados a la comunidad. Por otro lado, una hipótesis alternativa sugiere que la residencia podría tener un efecto negativo sobre el *miedo* para aquellas víctimas residentes en barrios con altos niveles de desorganización social. Al comparar los testimonios, no se aprecian diferencias entre los niveles de *miedo* de los comerciantes víctimas que residen en el barrio y aquellos que no. Sin embargo, parece ser que la zona en que el comercio se encuentra ubicado proporciona

⁶⁵ Entrevista N° 2 (Hombre, Zona 1).

⁶⁶ Entrevista N° 14 (Hombre, Zona 3).

⁶⁷ Debido a que el *miedo altruista* se encuentra asociado a una serie de comportamientos, será retomado en el apartado Consecuencias comportamentales.

⁶⁸ Entrevista N° 8 (Hombre, Zona 3).

⁶⁹ Entrevista N° 2.

⁷⁰ De acuerdo con Snedker (2006), las mujeres son más proclives a manifestar miedo por los otros debido a que fueron socializadas para expresar sus emociones, y porque guardan mayor compromiso social y emocional que los hombres.

⁷¹ La única excepción la constituye una comerciante víctima que afirma que su miedo post-victimización se vio reforzado por el hecho de presenciar una victimización en la vía pública del barrio. Debido a que las consecuencias emocionales de ser testigo de delito no pueden ser constatadas para ningún otro caso, no es posible esclarecer el nexo entre dicha experiencia y emociones relacionadas con el miedo al delito.

elementos que permiten comprender mejor el *miedo*: los discursos del *miedo* que circunscriben las incivildades a determinadas coordenadas barriales donde habitan aquellos grupos señalados como peligrosos (asentamientos, zona norte del barrio), se observan sólo para comerciantes víctimas instalados en la Zona 3.

*Eh, mirá [se siente con más miedo] en el verano cuando pasan hacia la playa los... viene gente de Cerro norte, etc.... cuando vuelven sobre todo de la playa son como la langosta, son banditas que, pequeños rateros, esos que se meten, esa es una de las épocas bravas*⁷²

9.2.2. Emociones sobre situaciones y emociones evaluativas: frustración, impotencia y enojo

La asimetría entre la cantidad de tiempo y trabajo invertidos para generar un patrimonio, y la inmediatez con que éste se pierde, constituye una situación en torno a la cual se gestan emociones como la *impotencia* y la *frustración*. Es posible reconstruir que en una segunda instancia dichas emociones son exteriorizadas como emociones de carácter evaluativo, tales como la *rabia* y la *bronca* (ambas entendidas como versiones intensas del *enojo*). Así, las respuestas emocionales originalmente orientadas hacia una situación específica que se considera como injusta, se expresan posteriormente como emociones que implican un juicio negativo acerca de la conducta del agresor.

Este grupo de emociones se ven particularmente ilustradas en dos relatos que comparten una última victimización violenta. Más allá de los elementos emocionales anteriormente señalados, ambos relatos presentan diferencias: para el caso femenino, conjuntamente con la sensación de injusticia se experimenta un sentimiento de *desamparo* introducido por la victimización secundaria⁷³. Para el caso masculino, la frustración genera además de *rabia* una suerte de *desilusión*⁷⁴ con los medios legítimos para procurarse el sustento.

*Lo que si sentí todas las veces [que fue victimizada] fue mucha rabia (...) decís: la puta madre, vienen en un rato y te hacen lo mismo (...) yo siento rabia, rabia, rabia, rabia, rabia, de que pasas horas trabajando, te privas de cosas, tratas de hacer las cosas bien y no, no.*⁷⁵

*(...) después de un hecho, por un tiempo quedás asustado, (...) Y es susto con bronca. (...) Digamos: vos metés tantas horas acá y no ves el fruto, y que vengan en cinco minutos y te lleven de repente dos mil, tres mil (...) Digamos que te cuesta pagar el alquiler, ¡imaginá que te lo lleven en cinco minutos! Sentís como una desilusión, viste. Como nadar, nadar, y te ahogás en la orilla (...) te quedás con esa impotencia de que un guacho de porquería... te sentís tan rebajado*⁷⁶.

9.2.3. Sentimiento de desamparo

El sentimiento de *desamparo*⁷⁷ se experimenta cuando la persona no recibe la protección esperada por parte de la red de garantías institucionales, lo cual genera angustia. Entre las víctimas, este sentimiento es prerrogativa femenina, y se reconstruye a partir de testimonios que narran una demanda de protección policial insatisfecha a causa de una mala experiencia en ocasión de victimización. En concreto, la ineficacia policial a la hora de atender el hecho en particular deja como saldo la sensación de que “una está por su cuenta”, sin la posibilidad de recurrir a otros agentes para defenderse del crimen de manera exitosa.

⁷² Entrevista N° 12 (Mujer, Zona 3).

⁷³ La literatura consultada define a la victimización secundaria como el proceso mediante el cual la interacción con la policía, el sistema penal, y demás actores institucionales involucrados en el proceso burocrático que la víctima debe atravesar, intensifican o agravan las consecuencias de la victimización primaria (Gutierrez de Piñeres Botero et al 2009, Stretesky et al 2010). No obstante ello, en este trabajo se utiliza el término para referir exclusivamente a las consecuencias introducidas por una mala atención policial.

⁷⁴ A pesar de que la desilusión no aparece en la literatura consultada, puede ser asimilada a la decepción planteada por Elster (2007: 150). Dicha emoción surge cuando un evento positivo del que se tiene esperanza (en este caso, que el trabajo duro le permita procurarse suficiente sustento para él y su familia) no se materializa.

⁷⁵ Entrevista N° 5 (Mujer, Zona 1).

⁷⁶ Entrevista N° 8 (Hombre, Zona 3).

⁷⁷ A pesar de que para J. Laplanche y J.B. Pontalis (1983) el desamparo refiere a un “estado”, siguiendo los criterios de N. Frijda (1986) señalados por Elster (1999) en este trabajo se lo considera como un sentimiento ya que no posee un objeto intencional.

A pesar de que no existen testimonios masculinos que hagan referencia al *desamparo*, es posible encontrar comentarios que ilustran un choque de expectativas entre una demanda de protección y el desempeño policial real. Ante la ineficacia del aparato policial de la seccional barrial, los hombres se posicionan de forma activa como único agente a cargo de la preservación del patrimonio. Este discurso masculino sostiene que la protección de la propiedad privada queda únicamente en manos del propio comerciante, quien debe asumir la responsabilidad ante los riesgos. Así, el género marca una respuesta diferencial ante una misma situación objetiva (una demanda de seguridad insatisfecha): mientras las mujeres responden de forma pasiva y manifiestan *desamparo*, los hombres no parecen experimentar emociones relacionadas con el hecho.

*No, lo único que me arrepiento es de haberlos llamado [a la policía], realmente, otra vez no llamaría (...) porque sé que no va a pasar nada, (...) que estás solo en el mundo, realmente para mí me siento eso, que estas por las tuyas (...)*⁷⁸

*La policía no existe (...) si denunciás: "no se puede hacer nada". Acá es tierra de nadie (...) Vos tenés que protegerte vos, poner seguridad.*⁷⁹

A la luz de los roles de género, no parece novedoso que hombres y mujeres reaccionen distinto ante el choque de expectativas mencionado. En una sociedad en la que predominan los "valores masculinos", es legítimo que los hombres asuman un rol defensivo o de resguardo ante una amenaza criminal inminente. Lo que es más, la experiencia emocional masculina puede ser similar a la femenina, pero diferir en lo relativo a los medios culturalmente legítimos para expresarla. De ser así, los hombres pueden llegar a sentir vergüenza de su sentimiento de *desamparo*, el cual puede estar siendo mantenido a un nivel subterráneo, o siendo misrepresentedado a través de alguna consecuencia cognitiva afín como puede ser la *normalización del delito*. En este sentido, el sentimiento de *desamparo* puede estar siendo expresado como la creencia de que ya no es posible evitar la victimización, sin importar a qué agente se recurra.

A modo de resumen, es necesario poner de manifiesto que todas las consecuencias emocionales de la victimización se encuentran asociadas al *miedo*. Tanto el *miedo altruista*, como el sentimiento de *desamparo* y las *emociones sobre situaciones* (posteriormente exteriorizadas como *emociones evaluativas*) constituyen respuestas emocionales que bien acompañan o bien surgen a partir de un mismo *miedo* inicial.

Al constituirse como el punto de partida para la reconstrucción de las emociones en el relato, la experiencia de victimización violenta parece estar jugando un rol clave para su comprensión. Asimismo, el género es de especial relevancia para entender el grado de conciencia que las víctimas tienen sobre sus propias emociones: las mujeres suelen estar más conscientes sobre su propio *miedo*, lo cual les permite expresarlo abiertamente, mientras que los hombres encuentran mayores dificultades a la hora de identificarlo. Adicionalmente, las diferencias de género en torno a las consecuencias emocionales de la victimización permiten abrir la discusión sobre los correlatos socio-culturales de las emociones. La feminización del *miedo* y del *desamparo*, así como la masculinización del *miedo altruista*, parecen sintomáticas de procesos en los que las distintas emociones podrían estar siendo reprimidas o camufladas por medio de la transmutación o la misrepresentación.

Por otra parte, es necesario un análisis que integre la zona donde el comercio se encuentra instalado a fin de poder comprender la relación entre la percepción de desorganización social y las emociones asociadas con la victimización. En los barrios que presentan estas características, el miedo es georeferenciado, es decir, ubicado geográficamente en aquellas coordenadas donde las incivildades se vuelven más evidentes. En cuanto al criterio de residencia y al número de victimizaciones en el local de trabajo, estos no parecen aportar información relevante en lo que a las consecuencias emocionales de la victimización respecta.

⁷⁸ Entrevista N° 9 (Mujer, Zona 3).

⁷⁹ Entrevista N° 14 (Hombre, Zona 3).

9.2.4. Emociones no introducidas por la victimización

Si bien se afirmó que la victimización, y en especial de la victimización violenta, juega un rol de importancia para la comprensión de determinadas emociones, hay casos en los que esta experiencia no es tan relevante o necesaria.

Por una parte, existen víctimas que afirman haber comenzado a experimentar *miedo al delito* previo a sufrir un delito, y no como consecuencia de ello. En ocasiones, dichos relatos atribuyen tal emoción a fenómenos relacionados con factores ecológicos del barrio tales como banditas de muchachos que roban, o rumores de consumo de pasta base. Adicionalmente, el delito sufrido no parece haber incrementado el grado de displacer que estas personas experimentan cotidianamente: quienes manifiestan que ya experimentaban *miedo al delito* previo a convertirse en víctimas de delito, afirman que no han experimentado ninguna emoción o sentimiento nuevo a partir de su victimización⁸⁰. En este sentido, puede sostenerse que el delito no actualiza ni refuerza emociones.

Por otro lado, se constatan testimonios de comerciantes que no sufrieron delitos en los que también se hace referencia al *miedo al delito*. Sin embargo, puede identificarse que se trata de una versión moderada de tal emoción en la que el *miedo* posee cierta autonomía: mientras que los comerciantes victimizados se refieren al miedo al delito en primera persona (“siento miedo al delito”) los comerciantes no victimizados se refieren a éste desde un lugar más impersonal, omitiendo apropiarse de tal emoción (“hay un estado –generalizado- de miedo al delito”).

*No, no... [luego de ser victimizada] me siento igual (...) [siente miedo] pero también lo sentía antes, no me cambió, no me afectó en nada...*⁸¹

*En realidad, el barrio últimamente es inseguro respecto (...) de los que vienen de otros lados y evidentemente, de noche te rompen el auto, te roban y bueno... ahí hay una inseguridad en la calle.*⁸²

9.3. Consecuencias Comportamentales

En el siguiente apartado se abordará de qué manera la experiencia de victimización incide en los comportamientos cotidianos, ya sea modificando comportamientos preexistentes o introduciendo comportamientos nuevos. Las consecuencias comportamentales observadas pueden resumirse en dos grupos de acuerdo al ámbito en que operan: i) vía pública, ii) local de trabajo. A su vez, se abordará un tercer grupo de consecuencias comportamentales emparentadas tanto con la dimensión emocional, como con la dimensión cognitiva de la victimización.

Las consecuencias comportamentales que se desarrollan tanto en la vía pública como en el local de trabajo, corresponden a estrategias de gestión de la seguridad⁸³. Este conjunto de medidas pueden ser observadas bajo las modalidades de: a) sistemas de seguridad privada, b) estrategias de seguridad de carácter informal y comunitario, c) gestión del dinero, y d) gestión de personas. En este trabajo, se desarrollarán en primer lugar aquellas estrategias que tienen lugar en el local de trabajo (contratación de seguridad privada, estrategias de seguridad de corte informal, gestión del dinero, y gestión de personas), para posteriormente analizar aquellas desarrolladas en la vía pública (gestión de personas).

Finalmente, el tercer grupo de consecuencias comportamentales profundizará en: a) emociones que constriñen la conducta; b) emociones que dan lugar a estrategias; c) comportamientos asociados a consecuencias cognitivas; y d) síntomas de depresión.

⁸⁰ La única excepción la constituye una entrevistada que afirma haber experimentado desamparo a raíz de su última victimización, caso que no se tiene en cuenta debido a que se trata de un sentimiento introducido como consecuencia de su victimización secundaria.

⁸¹ Entrevista N° 12 (victimizado, Mujer, Zona 3).

⁸² Entrevista N° 21 (no victimizado, Hombre, Zona 1).

⁸³ El concepto de gestión de la seguridad es tomado de Kessler (2009). Ver Marco teórico.

Cuadro 2. Consecuencias comportamentales de la victimización criminal

CONSECUENCIAS COMPORTAMENTALES		
EN LA VÍA PÚBLICA	EN EL LOCAL DE TRABAJO	ASOCIADAS A OTRAS CONSECUENCIAS
gestión de personas	gestión de personas	emociones que constriñen la conducta
	gestión del dinero	emociones que dan lugar a estrategias
	sistemas de seguridad privada	comportamientos asociados a consecuencias cognitivas
	estrategias comunitarias	depresión y consecuencias comportamentales

9.3.1. Consecuencias comportamentales en el local de trabajo

Las estrategias relativas a los *sistemas de seguridad privada* consisten bien en la contratación de sistemas de seguridad, o bien en el mejoramiento del sistema de seguridad ya existente mediante la adquisición de nuevos objetos. Los objetos de seguridad privada varían desde dispositivos de alarma hasta rejas o cortinas de hierro colocadas en puertas y ventanas del local.

En términos generales, la contratación y/o mejoramiento de los *sistemas de seguridad privada* se encuentran asociados a la zona en que el comercio está instalado: los comerciantes instalados en la Zona 3 tienden a contratar más que los que se encuentran en la Zona 1. La experiencia de victimización presenta un rol más débil, puesto que la contratación puede observarse como una medida antecedente al delito sufrido, como una consecuencia de intentos de robo, o bien como una medida independiente de la victimización. En cuanto a lo último, resulta particularmente ilustrativa la evidencia de comerciantes que han contratado o mejorado sus sistemas de seguridad en el local de trabajo a pesar de no haber sufrido delito alguno.

[Antes de ser victimizada por última vez] *ya tenía el fierro, no tenía los vidrios y no tenía la rendijita, ya tenía el chapón (...)* [desde su última victimización hasta la fecha lo que hizo fue] *cambiar la puerta y poner vidrio blindado.*⁸⁴

Después de ese robo, del asalto a mano armada, no, no cambié en nada, fue después de cuando quisieron romper el techo, que había sido antes. Las dos veces anteriores, una vez fue que rompieron un vidrio para sacar cosas y no le salían (...), y la segunda vez me atracó el techo (...) [luego de este segundo intento de robo] *puse alarma.*⁸⁵

Sí, [para prevenir robos] puse alarma y la reja del frente, tampoco soy tarado ¿no? Si vos dejás regalado fuiste, ¿entendés? Una cosa es que te respeten y otra cosa es que vos se lo dejes regalado. La oportunidad hace al ladrón, no es que sea ladrón, acá no hay ladrones, acá hay rastrillos. Entonces si vos no le das la oportunidad al rastrillo, ya está. (...) No [puso la alarma y la reja a raíz de un episodio en particular], *arranqué así.*⁸⁶

Se observan otro tipo de estrategias de seguridad de *carácter informal y comunitario*, que en ocasiones son complementarias a la implementación de sistemas de seguridad. Se trata vecinos que vigilan el local (ya sea por su propia iniciativa, o porque el comerciante los contrata como serenos para un caso puntual), o hasta la ejecución de tales actividades de vigilancia y/o patrullaje por parte de los mismos dueños. La elección entre estrategias formales (sistemas de seguridad) e informales de seguridad responde básicamente a un acceso diferencial a recursos de acuerdo a diferencias en el poder adquisitivo de los entrevistados: aquellos que residen en la Zona 3 poseen menor poder adquisitivo, por lo que optan por mayores estrategias de seguridad de *carácter informal* en relación a los comerciantes de la Zona 1.

⁸⁴ Entrevista N° 10 (Mujer, Zona 3).

⁸⁵ Entrevista N° 9 (Mujer, Zona 3).

⁸⁶ Entrevista N° 26 (Hombre, Zona 3).

A grandes rasgos, la victimización parece relevante únicamente para comprender una estrategia comunitaria puntual de gestión de la seguridad: las actividades de vigilancia y/o patrullaje que el comerciante realiza por su cuenta. De hecho, éstas sólo se observan para comerciantes que han sido revictimizados. El género posee asimismo un rol relevante para dar cuenta de la intensidad con que las actividades de vigilancia y/o patrullaje son llevadas a cabo. En concreto, se observa que los hombres implementan medidas tales como dormir en el local de trabajo para disuadir a los delincuentes, patrullar y vigilar las afueras del comercio cada noche, y vigilar a quienes circulan por la vía pública y miran hacia adentro del local. En contraposición, para el caso del sexo femenino las actividades de patrullaje son realizadas de forma esporádica y solamente durante el horario de trabajo.

En lo que respecta a la segunda variante de estrategias informales, es decir, al involucramiento de los vecinos en la vigilancia del local, el hecho de que también sean implementadas por comerciantes que no han sufrido delitos no permite vincularla con la experiencia de victimización. En vez de ello, las estrategias que involucran a los vecinos parecerían estar asociadas a la zona en que se encuentra instalado el comercio, visto que se constatan casi exclusivamente para comerciantes de la Zona 3⁸⁷.

*A mi hermano, que también estaba, lo asaltaron en quince días dos veces, dos rapiñas. Me acuerdo que me fui a quedar más tiempo sólo haciendo guardia yo. Era invierno, me acuerdo, estaba dos horas y media parado en la esquina mirando quién venía por ese lado y quién de este (...) Perdí dos horas y media de mi vida en aquel tiempo (...) estuve absolutamente obsesionado con eso (...) gente que veo caminando y mirando para dentro del comercio, y a veces yo salgo al escalón y los miro como diciendo: ¿qué mirás?, ¿qué estás junando para adentro? (...) Me he llegado a pelear, pasan ellos, te están mirando, salgo y los corro cinco metros simplemente porque estaban mirando.*⁸⁸

*(...) me bajo y miro a ver si hay alguien al lado, si hay alguien en la esquina. Sí, no es lo mismo, no, yo otros años venía y no miraba para atrás, ahora me bajo para acá y si veo un movimiento me voy para la esquina, (...) miro a ver si hay alguien antes de abrir [el comercio] (...)*⁸⁹

*(...) si un vecino ve algo raro cruza, no me deja sola, si pasa alguna carita que no es del barrio enseguida sale para afuera, o sea, a efectos de lo que me pasa acá a mí tengo el apoyo de los vecinos*⁹⁰.

Se constata también otra estrategia denominada de *gestión de la seguridad* denominada *gestión del dinero*. Esta estrategia consiste en ir retirando dinero de la caja en el transcurso del día pero siempre dejando un monto base para que, en caso de sufrir un delito, los victimarios encuentren el pozo mínimamente interesante, evitando así una situación violenta⁹¹. Esta modalidad de gestión se encuentra asociada a la zona en la que el comercio está instalado, dado que se observa en su mayoría para comerciantes de la Zona 1. En ésta última, la clientela posee un nivel socioeconómico mayor y, por tanto, mayor nivel adquisitivo en comparación con la Zona 3, lo cual resulta en recaudaciones más altas. Por su parte, la experiencia de victimización no parece estar aportando elementos que faciliten la comprensión de la *gestión del dinero*, debido a que se observa simultáneamente en comerciantes victimizados y en no victimizados.

*[Ir sacando la plata de la caja] es lo primero que hacés, pero eso es casi instintivo. Siempre tenés que tener plata como para que se vayan y no mucha para que te despatarren por el mes el presupuesto, y no tan poca como para que... ¿me entendés? se frustran.*⁹²

*(...) un poco de precauciones [ante el delito] tomás: no dejar plata en la caja, esas cosas sí (...) ir sacando en el correr del día (...) [Esa plata la deposita] o me la llevo, no trato de tenerla, tampoco hago demasiado en el día que pueda acumular, pero no trato de dejarla acá, ponerla, o la escondo*⁹³.

⁸⁷ Con la excepción de un comerciante víctima de la Zona 1, quien afirma haber realizado actividades de vigilancia y patrullaje de su local de trabajo.

⁸⁸ Entrevista N° 2 (Hombre, Zona 1).

⁸⁹ Entrevista N° 10 (Mujer, Zona 3).

⁹⁰ Entrevista N° 25 (no victimizado, Mujer, Zona 3).

⁹¹ Este aspecto será retomado más adelante en este apartado cuando se analice el concepto de víctima ideal.

⁹² Entrevista N° 2 (Hombre, Zona 1).

⁹³ Entrevista N° 19 (no victimizado, Hombre, Zona 1).

Finalmente, se observa otro tipo de modalidad de *gestión de la seguridad* denominada *gestión de personas*. Se trata de un conjunto de estrategias cuyo objetivo es el de propinar un trato diferencial a los individuos que se identifican como potencialmente peligrosos o conflictivos. Cuando la *gestión de personas* es implementada como consecuencia de la experiencia de victimización, parece estar asociada al género y al tipo de delito sufrido, dado que se observa únicamente en comerciantes del sexo masculino que afirman haberla adoptado a raíz de una victimización por rapiña. Aunque posee un rol más débil, la zona en que el comercio está instalado se encuentra también asociada con la *gestión de personas*, dado que se trata de una estrategia mayoritariamente presente en los testimonios de los comerciantes de la Zona 1.

En función del individuo al que está orientada, la *gestión de personas* puede ser de tres tipos: i) *gestión actitudinal*; ii) *gestión de desconocidos*; o iii) *gestión estereotípica*⁹⁴. La *gestión actitudinal* se caracteriza por ofrecer un trato tajante a aquellos individuos que presentan una actitud o un lenguaje corporal sospechoso. Acciones como efectuar contacto visual y dirigirse al otro con un tono de voz firme son implementadas con el fin de marcar distancia e infundir respeto. Por su parte, la *gestión de desconocidos* es aplicada sobre aquellos clientes que no se reconocen como vecinos o habitantes del barrio donde se ubica el comercio. A los vecinos o clientes regulares se le permite ingresar al comercio y efectuar la compra en el mostrador, al tiempo que a los desconocidos se los atiende en la puerta de entrada al local, muchas veces a través de una reja. Por último, la *gestión estereotípica de personas* está orientada hacia individuos portadores de marcas específicas, a saber: personas provenientes de barrios de bajo poder adquisitivo, de aspecto desprolijo o con indumentaria “plancha”, preferentemente jóvenes y del sexo masculino. Cuando la presencia de tales individuos es detectada por quienes trabajan en el comercio, tanto dentro como en torno a éste, ello es inmediatamente comunicado a sus compañeros. En caso de que el individuo manifieste la intención de ingresar al local, se le gestiona de la misma forma que a los desconocidos.

*Cambió en mí... la forma de trabajar es diferente. Las personas desconocidas que van así en esa pulseada que es: bueno cabeza, ¿todo bien?, y coso, tenés que tratar de Ud. y la voz firme como... el trato normal con el desconocido.*⁹⁵

*Acá oscurece y ya atendemos con la puerta cerrada, les abro solamente a personas que vemos que son clientas mías, que vienen todos los días ¿no? (...) al que no conozco...*⁹⁶

*(...) yo cierro con llave la puerta esta de noche arriba, y le abro solo a los clientes, [a los conocidos] o a los que tengan buen aspecto o yo que se... como visten, el físico, o sea: no le abro a alguien que tenga feo aspecto, que está con ropa sucia, o si ves que son de la calle.*⁹⁷

De acuerdo con la evidencia, la experiencia de victimización no parece estar asociada en todos los casos a la *gestión de personas*. Este fenómeno puede constatare a partir de lo siguiente: en primer lugar, existen comerciantes víctimas del sexo femenino que afirman no haber implementado dicha estrategia como consecuencia de un delito sufrido, sino que se trata de una medida previa a la victimización. Se trata de casos instalados en la Zona 3, y en cuyo discurso se vincula a la *gestión de personas* con la creciente presencia de incivildades barriales tales como banditas que se dedican a las actividades delictivas, o la existencia de cierta población “problemática”. En segundo lugar, la *gestión de personas* se observa tanto en comerciantes victimizados como en aquellos que no han sufrido delito alguno. Dentro de los últimos, se distinguen dos perfiles: i) comerciantes del sexo femenino, instalados en la Zona 3, que no poseen sistemas de seguridad privada en el local. Todos ellos realizan una *gestión de desconocidos*; ii) comerciantes instalados en la Zona 1 cuyo local cuenta con sistemas de seguridad privada. Este grupo lleva a cabo una *gestión estereotípica de personas*, orientada hacia “caras raras” que no se reconocen como vecinos.

⁹⁴ Cabe destacar que la *gestión de personas*, en cualquiera de sus modalidades, no está presente en relato de aquellos que refieren a la *desidentificación relativa*, es decir, en los testimonios de aquellos comerciantes que manifiestan una sospecha generalizada que trasciende a las figuras clásicamente estigmatizadas (hombres jóvenes, pobres, drogadictos, etc.).

⁹⁵ Entrevista N° 2 (Hombre, Zona 1).

⁹⁶ Entrevista N° 27 (Mujer, Zona 3).

⁹⁷ Entrevista N° 1 (Hombre, Zona 1).

A modo de síntesis, la *gestión de personas* parece guardar una estrecha relación con la zona en que el comercio se encuentra instalado. El cuadro que figura a continuación resume los distintos tipos de *gestión de personas* que se implementan de acuerdo a la zona, y qué relación guarda dicha implementación con la experiencia de victimización.

Cuadro 3. Tipo de gestión de personas de acuerdo a la zona y a su relación con la victimización

GESTIÓN DE PERSONAS	ZONA 1	ZONA 3
POST-VICTIMIZACIÓN	gestión estereotípica, gestión actitudinal	gestión actitudinal
PRE-VICTIMIZACIÓN	-	gestión de desconocidos, gestión actitudinal
NO VICTIMIZADOS	gestión estereotípica	gestión de desconocidos

A partir de los hallazgos expuestos, surgen tres observaciones a destacar: en primer lugar, parece ser que la *gestión estereotípica* se encuentra fuertemente asociada a la Zona 1. Lo que es más, el estereotipo de individuo objeto de la gestión no parece desdibujarse con la experiencia de victimización. El hecho de que los comerciantes víctimas instalados en la Zona 3 no efectúen la *gestión estereotípica* puede deberse a que éstos poseen un conocimiento práctico más detallado acerca de las marcas que portan los sujetos potencialmente peligrosos, así como también de las coordenadas espaciales de las que provienen. Resulta ilustrativo de este punto el hecho de que la georreferenciación del miedo tenga lugar únicamente para comerciantes instalados en la Zona 3. En segundo lugar, la *gestión actitudinal* parece estar asociada a la existencia de una población “problemática” en el barrio, pero no así a la experiencia de victimización o a la zona donde el comercio está instalado⁹⁸. En tercer lugar, no obstante hombres y mujeres practican la gestión estereotípica y la actitudinal por igual, la *gestión de desconocidos* es implementada únicamente por mujeres instaladas en la Zona 3. Asimismo, este tipo de *gestión de personas* no parece estar asociado a la experiencia de victimización, puesto que se constata en los testimonios de comerciantes victimizados y no victimizados por igual.

En términos generales, tanto la edad del comerciante como su residencia en el barrio en donde está instalado el comercio no aportan información relevante para comprender la implementación de la *gestión de personas*.

9.3.2. Consecuencias comportamentales en la vía pública

La *gestión de la seguridad* es también implementada en la vía pública, pero únicamente bajo la modalidad de *gestión de personas*⁹⁹. En este escenario, dichas estrategias se fundamentan en el deseo de evitar encuentros con sujetos potencialmente peligrosos.

En ambas zonas, la *gestión de personas* parece estar asociada tanto a la revictimización¹⁰⁰ como a la modalidad de delito sufrida, aunque con la última el vínculo es más débil. Puntualmente, el género posee

⁹⁸ A pesar de que en este trabajo la referencia a incivildades a nivel barrial suele emplearse como sinónimo del panorama de desorganización social presente en los testimonios de los comerciantes de la Zona 3, existe un caso de la Zona 1 que también las menciona. A diferencia de los demás, su testimonio hace alusión a incivildades sociales atribuidas a las personas en situación de pobreza que residen en un edificio abandonado ubicado en su barrio.

⁹⁹ En este escenario también se observa la gestión del dinero en la vía pública, pero únicamente para un comerciante del sexo femenino perteneciente a Zona 3. En su testimonio se hace referencia a la siguiente estrategia: (...) *si vienen los recibos para pagar, mando al chiquilin a pagar de a uno, cosa que si le llegan a sacar la plata no es toda, es tomar precaución, y saber que estoy en una zona fea* (Entrevista N° 11).

¹⁰⁰ Existe un testimonio en el que la *gestión de personas* en la vía pública se observa como consecuencia del haber presenciado la victimización de otras personas, pero no como consecuencia de la propia revictimización en el local de trabajo.

un papel de importancia para comprender la intensidad con que la *gestión de personas* es llevada a cabo: en caso de encontrarse con individuos identificados como potencialmente peligrosos, hombres y mujeres responden de distinta manera. Al tiempo que los primeros transitan la vía pública alejándose u optando por un circuito alternativo, las mujeres se abstienen de realizar a pie el trayecto que conecta su hogar con el local de trabajo, y en ocasiones abandonan por completo el espacio público. Adicionalmente, la gestión de personas en la vía pública es frecuentemente fundamentada en base a la percepción de signos de desorden barrial.

No obstante se trata de un fenómeno que se registra en ambas zonas, los testimonios de comerciantes víctimas instalados en la Zona 3 relatan escenarios en los que las incivildades poseen mayor permanencia a lo largo del tiempo y cooptan al espacio barrial en su totalidad¹⁰¹.

*(...) si veo a una persona sospechosa, trato de tomar las precauciones, si veo a alguien raro trato de cruzar, les sigo la vista...*¹⁰²

*Y como que andas con más cuidado, (...) a mí me gusta venir caminando, yo vivo a cuatro o cinco calles, sin embargo pila de días me vengo en taxi... también porque de repente te conocen, saben que sos comerciante, (...) que venís con dinero, que te vas con dinero...*¹⁰³

*Me voy, me tomo un ómnibus o un taxi y me voy, acá no voy a ningún lado... el barrio no me interesa, (...) no comparto nada [con el barrio] porque no me gusta. Por ejemplo: (...) a mí no me gusta el carnaval pero acá la Intendencia de onda hace un carnaval y terminan todos a los balazos, yo cierro la puerta y me quedo adentro de mi casa, no estoy para esas cosas, no me interesa y no me gusta compartir porque es para problema, (...) me meto en mi casa y no salgo...*¹⁰⁴

9.3.3. Consecuencias comportamentales y otras dimensiones

Es posible observar tres fenómenos interesantes que implican un vínculo entre la dimensión comportamental y otros elementos relacionados con la experiencia de victimización: emociones que constriñen la conducta, emociones que dan lugar a estrategias, y comportamientos asociados a determinadas creencias. Asimismo, por tratarse de una consecuencia que se manifiesta por medio de síntomas comportamentales observables, la evidencia en torno a síntomas de depresión será presentada en este apartado. Si bien la depresión posee elementos emocionales y cognitivos, los testimonios recogidos hacen menor alusión a ellos cuando se los compara con los síntomas comportamentales.

9.3.3.1. Emociones que constriñen la conducta

En tanto disrupción, la experiencia de victimización suele generar obstáculos a la hora de llevar a cabo actividades cotidianas que, en ocasiones, se encuentran relacionados con los efectos constreñidores del miedo sobre la propia conducta. A partir de los testimonios recogidos, es posible apreciar que el *miedo*, ya sea en su versión personal o en su versión *altruista*, suele manifestarse en compañía de consecuencias comportamentales. Tal como lo establecen sus disposiciones a la acción, el *miedo altruista* tiene connotaciones en la acción social: se manifiesta en conductas protectoras orientadas hacia terceros, cuya victimización se busca evitar. Los comportamientos vinculados a esta emoción van desde brindar consejos (por dónde no circular, en dónde guardar el dinero) hasta la aplicación directa de medidas protectoras (acompañar a su pareja cuando sale de noche; llamar a los hijos al celular para ver si ya volvieron a casa).

(...) mi hija por suerte no es de ir a los bailes y eso, sale más bien a cumpleaños de amigos o con los amigos del liceo (...) [anoche] tuve que gastar en taxi [porque] se quedó haciendo un trabajo de

¹⁰¹ Pese a la evidencia desarrollada, la gestión de personas en la vía pública no es exclusiva de los comerciantes que han sufrido delitos. Este fenómeno se constata asimismo para el caso de un comerciante que no ha sido victimizado.

¹⁰² Entrevista N° 4 (Hombre, Zona 1).

¹⁰³ Entrevista N° 5 (Mujer, Zona 1).

¹⁰⁴ Entrevista N° 11 (Mujer, Zona 3).

*arquitectura, una maqueta, vino recién a las diez de la mañana (...) Pero con el celular la paso llamando, me llama apenas llegó acá, se enoja viste, qué vas a hacer...*¹⁰⁵

*(...) mi novia va a algún lugar o a alguna cosa, prefiero ir a buscarla. Me dice: no, que nunca me pasó nada- o sea, ella lo vive diferente por eso, y yo a eso lo asumo como una inconciencia: pa, que inconsciente, no sabe que...*¹⁰⁶

En lo que al *miedo personal* respecta, suele manifestarse en compañía de aquellas conductas referidas a la *gestión de personas en la vía pública*. Si bien ambos elementos no se encuentran explícitamente vinculados en el discurso de los comerciantes víctimas, es posible identificar que las víctimas que hacen referencia a esta emoción también implementan medidas de protección contra potenciales victimarios presentes en la vía pública. Tal como fue analizado, ambos fenómenos se manifiestan diferencialmente para hombres y mujeres, a la luz de lo cual es posible realizar tres interpretaciones: en primer lugar, el carácter más “intenso” de la *gestión de personas en la vía pública* por parte de las mujeres puede deberse a que éstas son más proclives a la victimización múltiple que los hombres¹⁰⁷, lo cual les genera mayores niveles de miedo. En segundo lugar, dadas sus características físicas y sus recursos de protección, podría estar ocurriendo que las mujeres se sienten más vulnerables que los hombres, lo cual sesga positivamente su percepción del riesgo de victimización y da lugar a una restricción de las actividades que desarrollan en la vía pública. Por último, las mujeres podrían estar adaptando sus respuestas comportamentales a las permitidas por los roles de género.

9.3.3.2. Emociones que dan lugar a estrategias

Cuando se observa que los agentes se posicionan de forma activa ante los efectos constreñidores del miedo, buscando combatirlo de forma racional, se distinguen dos tipos de comportamiento: por un lado, se aprecian ciertas estrategias comportamentales para enfrentar o eliminar la fuente de estímulos negativos que provocan el *miedo*. Resulta particularmente ilustrativo de este hallazgo el caso de un entrevistado que admite llevar a cabo una suerte de vigilancia sobre su propio miedo. En otras palabras, buscando comportarse de una manera menos irracional, esta víctima se auto-impone conductas para enfrentar el *miedo* y evitar que la emoción lo domine. Actividades que le producen temor tales como volver a su casa a pie luego de cerrar el comercio, son vistas como una instancia propicia para una suerte de ‘terapia de shock’ que, al activar el *miedo*, le permite afrontarlo de una manera más consciente.

*(...) yo no quiero vivir así. Yo a veces me voy caminando obligado, me voy a propósito caminando a Tres Ombúes. (...) yo tengo cincuenta años, me crié en este barrio, nunca sentí miedo de andar por la calle. Hoy por hoy sí, podríamos decir que miedo, porque si yo me voy cuidando... o sea, el miedo no llegó a tanto como para no irme caminando, porque quiero que no me pase eso, me ha pasado, pero entonces he tratado de vencer ese miedo y me ha hecho bien, (...) me doy cuenta que sigo y no pasó nada, (...) Después de un hecho vos vas nervioso, viste. Ta, los agarrás a estos locos falopeados o algo... pero yo mismo me trato de no sentir ese miedo*¹⁰⁸.

En segundo lugar, se observa otro tipo de estrategia presente exclusivamente en los testimonios de la Zona 3 y que se encuentra orientada a eliminar las influencias del discurso cotidiano sobre el delito en el *miedo*. Los programas de televisión sensacionalistas, los chismes que cuentan los clientes, y las opiniones que emiten al respecto son ignorados afín de bloquear el estímulo negativo.

*(...) [La preocupación por el delito] está latente, lo que trato es no pensar, sino no laburás, son tantas las preocupaciones del día (...) Claro, si ponés la televisión vivís pensando en eso, eso es el primer tema*¹⁰⁹.

¹⁰⁵ Entrevista N° 8 (Hombre, Zona 3).

¹⁰⁶ Entrevista N° 2 (Hombre, Zona 1).

¹⁰⁷ Ver Marco teórico.

¹⁰⁸ Entrevista N° 8 (Hombre, Zona 3).

¹⁰⁹ idem.

*No tengo miedo, escucho radio... y cuándo los vecinos vienen y me cuentan les digo que no me hablen... no escucho el noticiero... (...) Yo no escucho nada...*¹¹⁰

9.3.3.3. Comportamientos asociados a consecuencias cognitivas

Según la evidencia, la percepción del delito como un fenómeno estructural (el punto de partida para comprender el conjunto de consecuencias cognitivas asociadas a la revictimización) se traduce en comportamientos de corte racional: la *normalización del delito* se condice con la decisión de no gestionar la seguridad del local de trabajo mediante la contratación o mejoramiento del sistema de seguridad con que ya se cuenta. En tal sentido, la renuncia a implementar estrategias que minimicen la probabilidad de victimización en el comercio, así como la consecuente puesta en práctica de estrategias que permitan minimizar los costos de una eventual revictimización, son ambas conductas racionales acorde a la *normalización del delito*.

*(...) entonces si de alguna manera no se puede solucionar con la policía (...), hay que tratar de que cada vez que entren se lleven todo lo más rápido posible con la menor violencia posible, yo ya les he dicho: -si llegan a entrar denle todo, que se lleven el supermercado al hombro, después que entraron ya está...*¹¹¹

*Yo creo que es imposible que no vuelva a ocurrir esto (...) entran y ta (...) pero también está el tema de que entran y no hay dinero, ¿y qué? (...) ¡plata tenés que tener! O como la otra vez: me llevan para la caja fuerte y ven que no hay plata... plata tenés que tener, porque tenés que tener.*¹¹²

Por su parte, el *rol de víctima ideal*¹¹³ parece estar relacionado con el conjunto de consecuencias cognitivas asociadas a la revictimización. Ello resulta un tanto intuitivo ya que, en tanto conjunto de comportamientos aprendidos mediante repetidas victimizaciones que buscan evitar la violencia en una situación de robo, el concepto de *víctima ideal* comprende tanto la experiencia de revictimización, como la idea implícita de la minimización de costos. Resulta ilustrativo de este punto el hecho de los testimonios de los comerciantes que no han sufrido delitos manifiestan la intención de adoptar una postura pasiva, pero no hacen referencia a qué conductas a adoptar en un escenario hipotético de robo, ni ante qué situaciones tener mayor precaución.

*(...) en algún momento van a venir [a robar el comercio], yo que sé (...) Depende en ese momento como manejas la situación o no, tampoco me voy a estar resistiendo a nada*¹¹⁴.

*(...) si alguien te viene a robar que se lleve lo que quiera, digo, lo primero es preservar la vida, (...) esa es la prevención lógica [ante un eventual delito] y es el instinto de conservación, de supervivencia*¹¹⁵.

9.3.3.4. Depresión y consecuencias comportamentales

En términos clínicos, la depresión es considerada como un “episodio” de al menos dos semanas de duración durante el cual hay un estado de ánimo cabizbajo o una pérdida de interés o placer en casi todas las actividades. Dicho estado no constituye una emoción en sí mismo porque, contrariamente a lo propuesto por algunos autores que abordan las consecuencias psicológicas de la victimización, puede suscitar emociones y sentimientos diversos (Frances et al 1995).

En los testimonios recogidos, es posible identificar a la depresión a través de referencias a conductas puntuales como son el aislamiento social voluntario, o la incapacidad para llevar adelante actividades diarias relativamente sencillas. Estos síntomas se presentan únicamente en comerciantes víctimas del sexo femenino, que sufrieron (al menos) un delito violento. A diferencia de los efectos constreñidores del miedo,

¹¹⁰ Entrevista N° 13 (Mujer, Zona 3).

¹¹¹ Entrevista N° 7 (Hombre, Zona 1).

¹¹² Entrevista N° 5 (Mujer, Zona 1).

¹¹³ Ver Marco teórico.

¹¹⁴ Entrevista N° 22 (Hombre, Zona 3).

¹¹⁵ Entrevista N° 21 (Hombre, Zona 1).

las conductas asociadas a la depresión tienen lugar sin que la víctima sea consciente de ello, es decir, sin que ésta las vincule en su relato a un estado depresivo.

Sí, [luego de la victimización ha experimentado dificultad para llevar a cabo actividades cotidianas como] (...) levantarme, por ejemplo, eso es típico, como que no tenés ganas de sobrellevar el día y eso, no sé... yo también tengo un nene que tiene dos años y medio y a veces viene a jugar o algo y como que no tengo muchas ganas, como que me cuesta más.¹¹⁶

(...) en mi caso yo me encierro, me quedo sola, no me gusta que nadie me pregunte, que nadie me diga nada. Yo pasé como tres semanas que justo nos estábamos mudando y teníamos la casa en obra, y yo me iba para esa casa y me pasaba todo el día sola¹¹⁷.

10. Conclusiones y reflexiones finales

Una aproximación cuantitativa al fenómeno de la victimización indica que a pesar de que en Uruguay los niveles de miedo al delito de la población superan a los niveles de victimización, el miedo al delito es mayor entre quienes han sido victimizados cuando se los compara con quienes no. Asimismo, la población victimizada implementa mayor cantidad de estrategias de gestión de la seguridad, al tiempo que manifiesta menor grado de confianza en la institución policial y menor conformidad con los resultados de su labor. En este marco, el análisis de las consecuencias de la victimización en pequeños y medianos comerciantes permite reconstruir estos fenómenos desde una escala microsocial. A partir de los resultados obtenidos, y teniendo en cuenta las hipótesis planteadas, es posible destacar que:

Primero, la experiencia de victimización no parece estar vinculada a la existencia de un concepto peyorativo acerca del barrio en el que el comerciante trabaja. Las connotaciones negativas del entorno barrial se encuentran mayormente relacionadas con la percepción de incivildades. Ello se vuelve más evidente en los barrios de menor nivel socioeconómico, donde el deterioro de las pautas de convivencia se combina con una imagen negativa generalizada de la institución policial y sus agentes que en la mayoría de los casos antecedente a la experiencia de victimización.

Segundo, los hallazgos no permiten afirmar que los niveles de miedo al delito de los comerciantes se incrementan luego de la victimización. Sin embargo, parece ser que la experiencia de victimización introduce o inclusive refuerza la creencia de que existe una probabilidad cierta de ser víctima de delito, especificando el miedo y volviéndolo más “personal”. Ello se constata a partir de que el miedo al delito presenta distintas características en comerciantes víctimas y en aquellos que no han sufrido delito alguno: mientras que los primeros manifiestan un miedo al crimen más específico (temen por su seguridad personal y admiten “tener miedo”), los segundos hablan de una emoción más difusa (sienten ansiedad ante el fenómeno de la delincuencia, pero no mencionan el temor a ser personalmente víctima de delito).

Tercero, la victimización genera un impacto emocional específico, aunque no necesariamente más intenso, sobre los comerciantes que se sienten más vulnerables. El género parece estar asociado al distinto grado de consciencia con que hombres y mujeres experimentan las emociones introducidas por un delito sufrido. A su vez, la feminización de la experiencia emocional explícita luego de la victimización puede estar indicando un “camuflaje” masculino de las emociones a través de distintos mecanismos inconscientes (transmutación, misrepresentación, racionalización). Por su parte, los comerciantes víctimas que perciben signos de desorganización social en el barrio circunscriben espacialmente su miedo en las coordenadas donde las incivildades se vuelven más evidentes. En este sentido, el miedo al delito de estas personas se encuentra orientado hacia sujetos más concretos, localizables en un espacio geográfico determinado.

Cuarto, los comerciantes víctimas de delitos violentos (rapia, copamiento) experimentan un mayor impacto emocional que el resto de los comerciantes entrevistados. La evidencia sugiere que la experiencia

¹¹⁶ Entrevista N° 3 (Mujer, Zona 1).

¹¹⁷ Entrevista N° 5 (Mujer, Zona 1).

de un delito violento se encuentra asociada a una mayor variedad de consecuencias emocionales, así como también a consecuencias comportamentales más heterogéneas, e incluso a síntomas de depresión.

Quinto, la implementación de estrategias de gestión de la seguridad parece estar asociada tanto al género como al contexto ecológico del comercio, pero no así a la experiencia de victimización. Visto que las mujeres realizan una gestión más “intensa” que los hombres, el género resulta clave a la hora de analizar la gestión de personas en la vía pública. Sin embargo, no ocurre lo mismo en el ámbito laboral, donde ambos sexos gestionan por igual.

Adicionalmente, se observan distintas modalidades de gestión de la seguridad vinculadas al contexto ecológico del comercio: mientras que en la zona de mayor poder adquisitivo se implementan estrategias formales de seguridad para la protección del local, en la zona de menor poder adquisitivo los comerciantes combinan estrategias formales y comunitarias. Este hallazgo no parece estar vinculado a un acceso diferencial a recursos, puesto que la contratación de seguridad privada tiene lugar en ambas zonas por igual. En vez de ello, la evidencia sugiere que la combinación de lo formal y lo comunitario responde a una mayor percepción de vulnerabilidad ante el delito, la cual se encuentra influenciada por la percepción de incivildades en el entorno, y un juicio negativo acerca de la actuación policial en el barrio.

La modalidad de gestión de personas en el comercio también difiere según la zona: al tiempo que en los barrios de mayor poder adquisitivo se identifica como potencial victimario al individuo portador de determinadas marcas (joven, varón, de aspecto desprolijo o con indumentaria “placha”), en los barrios de menor nivel socioeconómico la sospecha se extiende hacia los desconocidos, particularmente hacia los de actitud sospechosa. En barrios donde priman las comunidades de vecinos y donde no se registran flujos rotativos de clientela, la gestión de personas desconocidas prima como alternativa ante un panorama de mayor vulnerabilidad ante el delito. Por el contrario, en los barrios donde la recaudación es más alta y el cliente posee un mayor poder adquisitivo, son gestionados aquellos individuos que escapan al común de la clientela, es decir, a los claramente identificables como pertenecientes a los estratos sociales más bajos.

Sexto, la evidencia sugiere que la desidentificación relativa es introducida por la experiencia de victimización, al tiempo que la normalización del delito se encuentra asociada a la revictimización violenta. Contrariamente a lo esperado, ambos fenómenos inciden sobre los hábitos de seguridad de comerciantes victimizados a través de la deslegitimación de estrategias específicas de protección en el local de trabajo. En particular, se observa que la desidentificación relativa y la gestión de personas en el local de trabajo constituyen fenómenos excluyentes.

La normalización del delito guarda relación con la racionalización de los costos de la victimización, y con el consiguiente abandono de aquellas estrategias de seguridad que implican una pérdida económica mayor al costo promedio por victimización. Así, parece ser que la revictimización, en tanto prueba fehaciente de la ineffectividad de las estrategias de seguridad privada implementadas en el local, no conduce necesariamente hacia una gestión “más eficiente” de la seguridad, sino más bien hacia un panorama dicotómico: ante la imposibilidad de prevenir el delito mediante la acción individual, y ante la deslegitimación de la policía como institución, el pequeño y mediano comerciante revictimizado debe o bien resignarse a implementar estrategias de protección, o bien abandonar la actividad económica.

Séptimo, la experiencia de sucesivas victimizaciones resulta también esencial para comprender el rol de víctima ideal debido a que proporciona instancias de aprendizaje a través de las cuáles la víctima perfecciona su inteligencia emocional. La experiencia de repetidas victimizaciones dota al comerciante víctima de un conocimiento más detallado acerca de cómo reducir la propia reacción emocional durante el escenario de robo, al tiempo que perfecciona su habilidad para anticiparse a las reacciones del victimario. Cabe destacar que pesar de este aprendizaje, la revictimización no parece repercutir sobre la manera en que los comerciantes víctimas experimentan el miedo al delito cotidianamente.

Las conclusiones expuestas no sólo proporcionan respuestas a las interrogantes guía de esta investigación, sino que también abren otras interrogantes aún no exploradas desde la academia aplicables tanto al estudio de los comerciantes victimizados, como al de la población en su conjunto: *¿de qué forma*

difiere la experiencia emocional de hombres y mujeres en general?; las emociones, ¿poseen correlatos generacionales?; las consecuencias de la victimización criminal, ¿varían según el tipo de delito sufrido? ¿qué similitudes y diferencias existen entre las consecuencias de sufrir un delito en la vía pública y las de ser victimizado en el propio domicilio?; las víctimas de delito, ¿presentan mayores reclamos de punitividad para los delincuentes?, ¿y mayor adhesión a la justicia por mano propia?; ¿cuáles son las consecuencias de la victimización secundaria?

Al día de hoy, las víctimas de delito permanecen postergadas por la academia, órbita desde la cual se cuenta con poca información sobre del miedo al delito en términos cualitativos. Bajo la influencia intelectual de las hipótesis sociohistóricas, las investigaciones existentes continúan centrándose en las consecuencias del miedo al delito a nivel macrosocial, alejándose cada vez más del estudio de las dimensiones que intervienen en su conformación. Un conocimiento más sofisticado al respecto permite no sólo descartar interpretaciones reduccionistas, sino combatir los fenómenos que actúan como detonantes de la fragmentación del espacio público, la segregación residencial, y la estigmatización de la población socialmente vulnerable. Finalmente, un mayor conocimiento acerca de cosmovisión de las víctimas de delito refina la elaboración de programas de asistencia y posibilita una capacitación más adecuada del personal policial, estrategias de especial importancia en el marco del fenómeno de la deslegitimación institucional.

Bibliografía

- Adams, R.; Serpe, R. (2000):** "Social Integration, Fear of Crime, and Life Satisfaction" en *Sociological Perspectives*, Vol. 43, No. 4, invierno 2000, pp. 605-629.
- Albertin, P. (2006):** Psicología de la victimización criminal. En Soria, M.; Saíz, D. (coord.)(s/f): *Psicología Criminal*, pp 245-276. España, Pearson Educación.
- Arriagada, I.; Godoy, L. (1999):** "Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa" en *Serie Políticas sociales*, N° 32., 1999, División de Desarrollo Social de la CEPAL.
- Bauman, Z. (2001):** *La sociedad individualizada*. 2001. Madrid, Editorial Cátedra.
- Bayce, R. (2010):** "Creando Inseguridad: modelo para la construcción social de la desmesura" en Mallo, Susana; Viscardi, Nilia (2010): *Seguridad y Miedos. Qué ciudadanía para los jóvenes*. Montevideo, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.
- Beck, U. (1992):** *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. 1998. Barcelona, Editorial Paidós.
- Berg B. (1989):** *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. 2001. Estados Unidos, Allyn and Bacon.
- Bhamani Kajornboon, A. (2005):** Using interviews as research instruments en *E-Journal for Research Teachers*, 2005.
- Borraz, F.; Melgar, N.; Rossi, M. (2010):** *Victimización y justicia por mano propia en Uruguay. Una visión comparativa con América Latina*. Documento de trabajo N° 17. DECON, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.
- Block, R. (1971):** "Fear of Crime and Fear of the Police" en *Social Problems*, Vol. 19, No. 1 verano 1971, pp. 91-101.
- Bogliaccini, J. A. (2005):** "Inseguridad y segregación en Montevideo. Las claves territoriales de la fractura social urbana" en *Revista semestral de Ciencias Humanas*, Nro.21, pp. 169-193. Universidad Católica, Montevideo, Uruguay.
- Bouza de Suaya, G. (2002):** "Violencia: las víctimas" en *Revista Relaciones*, No. 68, setiembre 2002, Disponible en: <http://fp.chasque.net/~relacion/0209/violencia.htm> [01/03/2013]
- Caldeira, T. (2000):** *City of walls: crime, segregation, y citizenship in Sao Paulo*. Los Angeles, California, University of California Press.
- Campbell R. y Raja S. (1999):** "Secondary Victimization of Rape Victims: Insights from Mental Health Professionals Who Treat Survivors of Violence" en *Violence and Victims*, Vol. 14, Nro. 3, pp. 261-275.
- Carrión Mena, F.; Nuñez Vega, J. (2006):** "La inseguridad en la ciudad: hacia una comprensión de la producción social del miedo" en *EURE*, Vol. 32, N° 97, diciembre 2006, pp. 5-16.
- Castel, R. (2003):** *La inseguridad social*. 2004. Bs. As., Editorial Manantial.
- Chadee, D. (2003):** "Fear of crime and risk of victimization: an ethnic comparison" en *Social and Economic Studies*, Vol. 52, No. 1, marzo 2003, pp. 73-97.
- Chiricos, T.; McEntire, R.; Gertz, M. (2001):** "Perceived Racial and Ethnic Composition of Neighborhood and Perceived Risk of Crime" en *Social Problems*, Vol. 48, No. 3, agosto 2001, pp. 322-340.
- Corporación Latinobarómetro (2011):** *Informe 2011*. Disponible en www.latinobarometro.org
- _____ (2012): *Informe 2012. La Seguridad Ciudadana: El problema principal de América Latina*. Disponible en www.latinobarometro.org
- Deadman D. y McDonald Z. (2004):** "Offenders as Victims of Crime?: An Investigation into the Relationship between Criminal Behaviour and Victimization" en *Journal of the Royal Statistical Society. Series A (Statistics in Society)*, Vol. 167, No. 1, 2004, pp. 53-67.

Domínguez, P. (2006): *Desintegración y miedo: dinámicas de la inseguridad ciudadana*. Monografía de grado, Montevideo, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.

Elchardus, M.; De Groof, S.; Smits, W. (2008): "Rational Fear or Represented Malaise: A Crucial Test of Two Paradigms Explaining Fear of Crime" en *Sociological Perspectives*, Vol. 51, No. 3, agosto 2008, pp. 453-471.

Elster, J. (1999): *Alchemies of the Mind: Rationality and Emotions*. 2003. Cambridge University Press.

_____ (2007): *Explaining Social Behaviour*. Cambridge University Press.

Equipos Mori (2011): *Encuesta de opinión sobre niveles de victimización, percepciones de inseguridad y grados de confianza institucional en el Uruguay. Informe final*. Montevideo.

Fagan J., Piper E., Cheng Y. (1987): "Contributions of Victimization to Delinquency in Inner Cities" en *The Journal of Criminal Law and Criminology*, Vol. 78, No. 3, otoño 1987, pp. 586-613.

Fanzylver P., Lederman D., Loayza N., Reuter P., Roman J., Gaviria A. (2000): "Crime and Victimization: An Economic Perspective" en *Economía*, Vol. 1, No. 1, otoño 2000, pp. 219-302.

Filardo, Verónica (coord.) (2007): *Usos y apropiaciones de espacios públicos de Montevideo y clases de edad*. Informe de investigación I y D CSIC. Montevideo, Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.

Filardo, V. (2010): "El miedo a la violencia en la ciudad y sus consecuencias son 'reales'" en Mallo, Susana; Viscardi, Nilia (2010): *Seguridad y Miedos. Qué ciudadanía para los jóvenes*. Montevideo, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.

Filardo, V.; Aguiar, S. (2010): Miedos en la ciudad. En *Uruguay desde la sociología*, Vol. VIII, pp. 257-270. Montevideo. FCS-CBA.

Fischer, C. (1984): "A phenomenological study of being criminally victimized: contributions and constraints of qualitative research" en McMillan, Ross (2001): "Violence and the Life Course: The Consequences of Victimization for Personal and Social Development" en *Annual Review of Sociology*, Vol. 27, 2001, pp. 1-22.

Flick, U. (2007): *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid, Ed. Morata.

Frances, A.; Pincus, H.; First, M. (1995): *DSM-V. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona, Editorial Masson.

Frijda, N. (1986): *The Emotions*. Cambridge University Press.

Gabriel, U.; Greeve, W. (2003): "The Psychology of Fear of Crime: conceptual and methodological perspectives" en *British Journal of Criminology*, Vol. 43, No. 3, 2003, pp. 600-614.

Garland, D. (2001): *La cultura del control: Crimen y orden social en la sociedad contemporánea*. 2005. Barcelona, Editorial Gedisa.

Garofalo, J. (1981): "The Fear of Crime: Causes and Consequences" en *The Journal of Criminal Law and Criminology*, Vol. 72, No. 2, verano 1981, pp. 839-857.

Goinheix, S. (2010): *Segregación y estrategias contra la inseguridad en Montevideo*. Ponencia presentada en las IX Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales. Montevideo, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.

Goleman, D. (1995): *Inteligencia Emocional*. Madrid, Editorial Kairós

Gottfredson, M. (1981): "On the Etiology of Criminal Victimization" en *The Journal of Criminal Law and Criminology*, Vol. 72, No. 2, verano 1981, pp. 714-726.

Gutiérrez, M. (2008): *Punitivismo y Actuarialismo en la Argentina*. Ponencia presentada en las V Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata y I Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales. La Plata, Universidad Nacional de La Plata.

Gutiérrez de Piñeres Botero, C.; Coronel, E.; Pérez, C. (2009): "Revisión teórica del concepto de victimización secundaria" en *Revista Liberabit de Psicología*, Vol. 5, No. 1, 2009, pp. 49-58.

Joseph, J. (1997): "Fear of Crime Among Black Elderly" en *Journal of Black Studies*, Vol. 27, No. 5, mayo 1997, pp. 698-717.

Katzman, R. (2001): "Seducidos y abandonados" en *Revista de la CEPAL*, N° 75, pp. 171-189.

Kessler, G. (2009): *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*. Bs. As., Siglo XXI Editores.

Koriat A., Goldsmith M. y Pansky A. (2000): "Toward a Psychology of Memory Accuracy" en *Annual Review of Psychology*, Vol. 51, pp. 481-537.

Lamm Weisel, D. (2005): *Analyzing Repeat Victimization. Problem-Oriented Guides for Police Problem-Solving Tool Series*. Guía Nro 4., Department of Justice Office of Community Oriented Policing Services.

Laplanche, J.; Pontalis, J.B. (1983): *Diccionario de Psicoanálisis*. Barcelona, Ed. Labor.

Latin America Working Group (2012): La Situación de la Seguridad Ciudadana en América Latina en *Interamerican Dialogue*, febrero 2012, pp. 1-14.

Liska, A.; Lawrence, J.; Sanchirico, A. (1982): "Fear of Crime as a Social Fact" en *Social Forces*, Vol. 60, No. 3, Marzo 1982, pp. 760-770.

Mack, N.; Woodson, C.; MacQueen K.; Guest G.; Namey, E. (2005): *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide*. Estados Unidos, Family Health International.

Madriz, E. (1997): "Latina Teenagers: Victimization, Identity, and Fear of Crime" en *Social Justice*, Vol. 24, No. 4 (70), Losing a Generation: Probing the Myths y Reality of Youth y Violence, invierno 1997, pp. 39-55.

Mallo, S.; Viscardi, N. (2010): *Seguridad y Miedos. Qué ciudadanía para los jóvenes*. Montevideo, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.

Markesteyn, T. (1992): *The Psychological Impact of Nonsexual Criminal Offenses on Victims*. Ministry of the Solicitor General of Canada.

McMillan, R. (2001): "Violence and the Life Course: The Consequences of Victimization for Personal and Social Development" en *Annual Review of Sociology*, Vol. 27, 2001, pp. 1-22.

Medina, J. (2003): "Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España" en *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 2003. Disponible en <http://criminnet.ugr.es/recpc> [01/03/2013].

Menard, S. (2002): "Short- and Long-Term Consequences of Adolescent Victimization" en *Youth Violence Research Bulletin*. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, pp. 1- 15.

Miethe, T.; Lee, G. (1984): "Fear of Crime among Older People: A Reassessment of the Predictive Power of Crime-Related Factors" en *The Sociological Quarterly*, Vol. 25, No. 3, verano 1984, pp. 397-415.

Morás, L. E. (2007): La inseguridad tan temida. Anomía y miedos en el Uruguay reciente. Ediciones del CIEJ.

_____ (2008): La seguridad en tiempos de vecino alerta y ciudadano firme. En Paternain y Sanseviero (comp.): *Violencia, inseguridad y miedos en Uruguay: ¿qué tienen para decir las ciencias sociales?* Montevideo, FESUR.

Owen, T. (2007): "Culture of Crime Control: Through a Post-Foucauldian Lens" en *Internet Journal of Criminology*. 2007.

Pain, R. (1997): "Social Geographies of Women's Fear of Crime" en *Transactions of the Institute of British Geographers*, New Series, Vol. 22, No. 2, 1997, pp. 231-244.

Paternain, R. (2007a): *La teoría de los cuatro escalones. Violencia, criminalidad e Inseguridad*. Documento de trabajo N° 80, Montevideo, Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.

_____**(2007b):** "Violencia e inseguridad en el Uruguay del futuro. Tres escenarios y una política" en Arocena y Caetano (coord.): *Uruguay: Agenda 2020*. Montevideo, Editorial Taurus, Santillana.

Peterson, D.; Taylor, T.; Esbensen, F. (2004): "Gang Membership and Violent Victimization" en *Justice Quarterly*, Vol. 21, No. 4, diciembre 2004.

Quintana Peña, A. (2001): *Metodología de Investigación Científica Cualitativa*. Bogotá, Mc Graw Hill.

Rico, Á. (2008): "Violencia simbólica y proceso sociopolítico" en Paternain y Sanseviero (comp.): *Violencia, inseguridad y miedos en Uruguay: ¿qué tienen para decir las ciencias sociales?* Montevideo, FESUR.

Rico, J. M.; Salas, L. (1988): *Inseguridad Ciudadana y Policía*. Madrid, Editorial Tecnos.

Riella, A.; Viscardi, N. (2003): "Mapa social de la violencia en la ciudad de Montevideo: una aproximación a los escenarios de la violencia urbana" en Mazzei, E. (comp.): *El Uruguay desde la sociología. Integración, desigualdades sociales, trabajo y educación*. Montevideo, Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR.

Rincón, O.; Rey, G. (2008): "Los cuentos mediáticos del miedo" en *URVIO Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, N°5, setiembre 2008, pp. 34-45.

Serna, M. (2008): "Inseguridad y victimización en el Uruguay de la crisis" en Paternain y Sanseviero (comp.): *Violencia, inseguridad y miedos en Uruguay: ¿qué tienen para decir las ciencias sociales?* Montevideo, FESUR.

Skogan, W. (1986): "Fear of Crime and Neighborhood Change" en *Crime and Justice*, Vol. 8, Communities and Crime, pp. 203-229.

Snedker, K. (2006): "Altruistic and Vicarious Fear of Crime: Fear for Others and Gendered Social Roles" en *Sociological Forum*, Vol. 21, No. 2, junio 2006, pp. 163-195.

Stahura y Sloan III (1988): "Urban Stratification of Places, Routine Activities and Suburban Crime Rates" en *Social Forces*, Vol. 66, No. 4, junio 1988, pp. 1102-1118.

Stanko, Elizabeth (1995): "Women, Crime, and Fear" en *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 539, Reactions to Crime and Violence, mayo 1995, pp. 46-58.

Stretesky, P.; O'Connor T.; Hogan M.; Unnithan P. (2010): "Sense-making and secondary victimization among unsolved homicide co-victims" en *Journal of Criminal Justice*, Vol. 38, pp. 880-888.

Taylor, R.; Hale, M. (1986): "Testing Alternative Models of Fear of Crime" en *The Journal of Criminal Law and Criminology*, Vol. 77, No. 1, primavera 1986, pp. 151-189.

Taylor, R.; Covington, J. (1993): "Community Structural Change and Fear of Crime" en *Social Problems*, Vol. 40, No. 3, agosto 1993, pp. 374-397.

Taylor, R., Schumaker S., Gottfredson S. (1986): "Neighborhood-Level Linkages between Physical Features and Local Sentiments: Deterioration, Fear of Crime, and Confidence" en Skogan, W. (1986): *Fear of Crime and Neighborhood Change. Crime and Justice*, Vol. 8, Communities and Crime (1986), pp. 203-229.

Tenenbaum, G. (2010): *Controlando la inseguridad: estudio de opinión pública acerca de la edad de imputabilidad y la legítima defensa como dos modalidades de protección social*. Montevideo, ALUDEC.

Thomé, H. I. (2004): *Victimización y cultura de la seguridad en Europa*. Tesis de doctorado. Departamento de Sociología, Universidad de Barcelona.

Vuanello, R. (2005): "Violencia e Inseguridad urbana: la victimización de los jóvenes" en *Fundamentos en Humanidades*, Año 6, N° 1 (11).

Wanner, R.; Caputo, T. C. (1987): "Punitiveness, Fear of Crime, and Perceptions of Violence" en *The Canadian Journal of Sociology*, Vol. 12, No. 4, invierno 1987, pp. 331-344.

Williams, B.; Goodman Chong, H. (2009): *Victims and Victimisation: a Reader*. Mc Graw Hill.

Anexos

Anexo 1 - Glosario

CONTEXTO DE DESORGANIZACIÓN SOCIAL: percepción de incivildades, tanto físicas como sociales, en el entorno barrial.

DELITO ESPECÍFICO: aquel que pertenece a una misma clase de ofensa (hurto, rapiña, copamiento, etc.)

DELITO VIOLENTO: ilícito durante el cual el victimario empleó la violencia física o utilizó una arma para amedrentar a la víctima.

DESIDENTIFICACIÓN RELATIVA: extensión del temor y la desconfianza interpersonal más allá de la población clásicamente estigmatizada (hombres jóvenes, pobres, drogadictos, etc.) (Kessler 2009).

EMOCIONES EVALUATIVAS: emociones que implican un juicio positivo o negativo acerca de la propia conducta o personalidad (vergüenza, culpa), o acerca de la conducta o personalidad de otro (gratitud, enojo) (Elster 1999).

EMOCIONES HIPOTÉTICAS: emociones que tienen origen en una creencia hipotética, es decir, en la idea de que cosas buenas o malas pueden tener o no tener lugar en el futuro, o de que situaciones buenas o malas pueden tener lugar en el presente (esperanza, miedo) (Elster 1999).

EMOCIONES SOBRE SITUACIONES: emociones generadas por la idea de que alguien más se merece o no cierto bien o mal (simpatía, envidia) (Elster 1999).

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD: conjunto de estrategias defensivas y elusivas (contratación de seguridad privada, conductas precautorias, trato diferencial a determinados individuos) que las personas adoptan con el fin de incrementar su sensación de control sobre las amenazas que se perciben en el ambiente (Kessler 2009).

INCIVILIDADES: signos de desorden barrial/ desorganización social en el barrio. Pueden ser de carácter físico (deterioro edilicio, signos de vandalismo, retirada de servicios) o social (deterioro en la calidad de los vecinos, presencia de actividades ilícitas tales como el tráfico de drogas, la prostitución, o el consumo de alcohol en espacios públicos, existencia de grupos de jóvenes que provocan disturbios). Según la teoría de la desorganización social, la percepción de incivildades en el barrio aumenta el miedo al delito de sus residentes debido a que incide positivamente sobre su percepción de vulnerabilidad (Taylor y Hale 1986, Skogan 1986, Taylor y Covington 1993, Joseph 1997).

MIEDO ALTRUISTA: variante del miedo al delito. Emoción que se gesta en torno a la creencia de que existe una probabilidad cierta de que los seres queridos sean víctimas de delito.

MISREPRESENTACIÓN: mecanismo cognitivo inconsciente por medio del cual una emoción inicial que provoca culpa o vergüenza es transformada en una creencia normativamente aceptable (Elster 1999).

NORMALIZACIÓN DEL DELITO: creencia de que las altas tasas de delito son fenómenos normales y cotidianos.

PERFIL DE RIESGO: conjunto de características que una persona con la mayor probabilidad de victimización debería de reunir.

PROTOEMOCIONES: emociones no conscientes, es decir, aquellas que la persona experimenta sin darse cuenta de ello.

REVICTIMIZACIÓN: cuando el mismo tipo de crimen es experimentado por la misma persona u blanco (en este caso, el comercio) dentro de un período específico de tiempo (generalmente un año) (Lamm Weisel, 2005).

ROL DE VÍCTIMA IDEAL: conjunto de comportamientos integrado por todas aquellas acciones que se esperarían de la víctima para evitar la violencia en una situación de escenario ideal de robo (Kessler 2009).

TRANSMUTACIÓN: mecanismo cognitivo inconsciente por medio del cual una emoción inicial que provoca culpa o vergüenza es transformada en otra emoción normativamente aceptable (Elster 1999).

VICTIMIZACIÓN ESPECÍFICA: sucesivas victimizaciones mediante a una misma modalidad de delito, por ejemplo: victimización únicamente por rapiña.

VICTIMIZACIÓN PRIMARIA: victimización por ofensa criminal.

VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA: victimización por trato institucional inadecuado (policía, sistema judicial, asistencia médica) en el marco del proceso burocrático que la victimización primaria implica. El análisis efectuado en este trabajo sólo considera a la victimización secundaria por maltrato policial.

VICTIMIZACIÓN VICARIA: tipo de victimización que una persona sufre cuando un familiar o conocido es victimizado personalmente.

Anexo 2 - Guión de entrevista para comerciantes victimizados

Tema 1: Barrio

Dimensión a relevar: *Antigüedad/ Involucramiento*

Para empezar... ¿Cuánto hace que tiene el local ubicado en este lugar?

¿Cuánto conoce usted su barrio?

¿Cómo lo definiría? ¿Cuáles cree que son las principales características de la zona?

Dimensión a relevar: *Imagen o concepto del barrio. Identificar los problemas del barrio*

¿Cómo es trabajar en este lugar?

¿Cuáles son las cosas buenas y malas de trabajar en este barrio? (violencia, delito)

¿Cómo se siente Ud. trabajando en este lugar?

Dimensión a relevar: *Modificaciones en la imagen del barrio luego del hecho delictivo. Indagar incremento o descenso de los problemas del barrio relacionados con violencia y delitos.*

Luego del hecho delictivo: ¿Ha cambiado la imagen que tiene del barrio?

¿Usted se siente igual de cómodo trabajando aquí?

¿Diría que trabajar aquí es más o menos problemático? ¿Por qué?

Tema 2: Vecinos

Dimensión a relevar: *Nivel de vinculación con los vecinos/Valoración de la gente de su entorno.*

Y hablando un poco de la gente del barrio... ¿Cómo es el relacionamiento con los vecinos?

¿Cómo es en general la gente del barrio?

Dimensión a relevar: *Imagen o concepto de los vecinos. Identificar conceptos negativos acerca de personas que dificulten el trabajo, su procedencia geográfica, y posibles estereotipos y/o estigmas asociados a éstos.*

¿Cuáles son las cosas buenas y malas de trabajar con la gente de este barrio?

Dimensión a relevar: *Modificaciones en la imagen acerca de los vecinos a raíz del hecho delictivo.*

Luego del hecho delictivo: ¿Ha cambiado la imagen que Ud. tiene de los vecinos?

¿Ha cambiado el relacionamiento con ellos? ¿De qué forma? ¿Por qué razones?

Tema 3: Policía

Dimensión a relevar: *Imagen o concepto de la institución policial y sus agentes. Valoración del trabajo policial en general, y en lo referente a la seccional de su zona. Identificar posibles estigmas de los agentes policiales (corrupción, bajo nivel educativo, abuso de poder).*

En general: ¿qué opinión tiene acerca de la policía como institución? ¿qué tan satisfecho está con la policía?

En lo que tiene que ver con la policía de la seccional del barrio: ¿qué opinión le merece? ¿qué tan satisfecho se encuentra con su labor? En caso de que esté insatisfecho, ¿cuáles son sus razones? (Identificar episodios puntuales de insatisfacción con la acción policial).

Dimensión a relevar: *Evaluación de la intervención policial en su caso (efectos positivos y negativos de la experiencia, calidad del trato recibido, grado de conformidad con la atención de sus demandas, críticas).*

Exceptuando el delito sufrido aquí en su local de trabajo, ¿recurrió alguna vez a la policía? ¿Qué tan conforme quedó Ud. con la forma en que solucionaron su problema/ atendieron su demanda?

¿Qué tan conforme quedó con el trato recibido por parte de los agentes policiales?

Dimensión a relevar: *Modificaciones en la imagen acerca de la policía a raíz del hecho delictivo.*

Luego del hecho delictivo que tuvo lugar en el comercio, ¿ha cambiado la imagen Ud. tiene de la policía?

¿Le tiene más o menos confianza?

¿Está más o menos satisfecho? ¿Por qué?

Tema 4: Gestión de la seguridad

Dimensión a relevar: *Estrategias post-victimización de seguridad en el local comercial. Evaluación de su efectividad.*

¿Ud. considera que ha tomado algún tipo de prevención ante la posibilidad de que vuelva a ser victimizado?

¿A la fecha, considera Ud. que las medidas adoptadas le han dado resultados positivos en cuanto a la prevención de robos?

Dimensión a relevar: *Estrategias pre-victimización de seguridad en el local comercial. Evaluación de efectividad.*

Previo al ilícito, ¿había Ud. implementado algún tipo de medida para la prevención de los robos/ rapiñas al comercio?

¿Mantuvo esta(s) medida(s) luego de ser victimizado?

Tema 5: Hecho delictivo

Dimensión a relevar: *Modalidad y características generales. Indagar fecha y modalidad de victimizaciones anteriores.*

Hablemos ahora del incidente del cual Ud. fue víctima: ¿cuándo sucedió?, ¿hace cuánto?

¿Fue robo o rapiña?

¿Qué se llevaron del local?

Dimensión a relevar: *Intensidad del hecho victimizante.*

¿Cuántas personas fueron las que le robaron?

¿Llevaban algún tipo de arma con ellos?, ¿la utilizaron durante el robo/rapiña?

¿Lo agredieron física y/o verbalmente?, ¿cómo? (preguntar por los insultos que le propinaron, con qué lo golpearon y en dónde).

Tema 6: Emociones Post-victimización

Dimensión a relevar: *autopercepción de la víctima. Indagar connotaciones negativas, sensación de incapacidad, sentimientos de autocompasión y pérdida de autoestima.*

Ud. diría que luego de esta experiencia que me ha descrito, ¿se siente igual o diferente que antes de que le sucediera?, ¿en qué cosas nota la diferencia?

¿Considera que el haber sufrido un delito repercutió de alguna forma en su autoestima?, ¿en qué lo nota?

Dimensión a relavar: *cambio en las actividades cotidianas. Indagar sensación de incapacidad.*

¿Ha experimentado dificultad para llevar a cabo determinadas actividades que podía desempeñar con normalidad antes del incidente?, ¿cuáles?

Dimensión a relavar: *movilidad por el barrio. Indagar restricción de circuitos y abandono del espacio público.*

¿Ud. vive en el barrio?

¿Ud. se mueve por el barrio de la misma manera que lo hacía antes del incidente: sale con igual frecuencia, frecuenta los mismos lugares de esparcimiento?

¿Qué cosas hacía antes que ahora ya no hace o le cuesta más hacer?

Tema 7: Imagen del victimario

Dimensión a relavar: *georreferenciación del agresor. Indagar estigmas del tipo “jovencito pobre o proveniente de entorno ecológico problemático (asentamientos próximos, zonas rojas del barrio)”*

¿Qué piensa de las personas que lo asaltaron?; ¿de qué barrio o zona de Montevideo cree que provienen?, ¿cómo se da cuenta?

Tema 8: Variables sociodemográficas

Dimensión a relavar: *variables sociodemográficas.*

¿Qué edad tiene?

¿En qué barrio reside?

Anexo 3 - Guión de entrevista para comerciantes no victimizados

Tema 1: Barrio

Dimensión a relevar: *Antigüedad/ Involucramiento*

Para empezar... ¿Cuánto hace que tiene el local ubicado en este lugar?

¿Cuánto conoce usted su barrio?

¿Cómo lo definiría? ¿Cuáles cree que son las principales características de la zona?

Dimensión a relevar: *Imagen o concepto del barrio. Identificar los problemas del barrio*

¿Cómo es trabajar en este lugar?

¿Cuáles son las cosas buenas y malas de trabajar en este barrio? (violencia, delito)

¿Cómo se siente Ud. trabajando en este lugar?

Dimensión a relevar: *Modificaciones en la imagen del barrio durante los últimos años. Indagar incremento o descenso de los problemas del barrio relacionados con violencia y delitos.*

En el tiempo que lleva instalado en el comercio, ¿ha cambiado la imagen que Ud. tiene del barrio?

¿Hoy se siente igual de cómodo trabajando aquí que el año en que se instaló?

Tema 2: Vecinos

Dimensión a relevar: *Nivel de vinculación con los vecinos/Valoración de la gente de su entorno.*

Y hablando un poco de la gente del barrio... ¿Cómo es el relacionamiento con los vecinos?

¿Cómo es en general la gente del barrio?

Dimensión a relevar: *Imagen o concepto de los vecinos. Identificar conceptos negativos acerca de personas que dificulten el trabajo, su procedencia geográfica, y posibles estereotipos y/o estigmas asociados a éstos.*

¿Cuáles son las cosas buenas y malas de trabajar con la gente de este barrio?

(En caso de que mencione la existencia de población problemática en el barrio) ¿Por qué considera que estas personas que menciona son problemáticas?, ¿podría mencionar alguna anécdota puntual?

Tema 3: Policía

Dimensión a relevar: *Imagen o concepto de la institución policial y sus agentes. Valoración del trabajo policial en general, y en lo referente a la seccional de su zona. Identificar posibles estigmas de los agentes policiales (corrupción, bajo nivel educativo, abuso de poder).*

En general: ¿qué opinión tiene acerca de la policía como institución?; ¿qué tan satisfecho está con la policía?

En lo que tiene que ver con la policía de la seccional del barrio: ¿qué opinión le merece?; ¿qué tan satisfecho se encuentra con su labor? En caso de que esté insatisfecho, ¿cuáles son sus razones? (Identificar episodios puntuales de insatisfacción con la acción policial).

Dimensión a relevar: *Evaluación de la intervención policial en su caso (efectos positivos y negativos de la experiencia, calidad del trato recibido, grado de conformidad con la atención de sus demandas, críticas).*

¿Recurrió alguna vez a la policía? ¿Qué tan conforme quedó UD. con la forma en que solucionaron su problema/ atendieron su demanda?

¿Qué tan conforme quedó con el trato recibido por parte de los agentes policiales?

Tema 4: Gestión de la seguridad

Dimensión a relevar: *Estrategias de seguridad en el local comercial. Evaluación de su efectividad.*

¿Ud. considera que ha tomado algún tipo de prevención ante la posibilidad de que el comercio sea victimizado?

¿A la fecha, considera Ud. que las medidas adoptadas le han dado resultados positivos en cuanto a la prevención de robos?

Tema 8: Variables sociodemográficas

Dimensión a relavar: *variables sociodemográficas.*

¿Qué edad tiene?

¿En qué barrio reside?