

Aportes Del Psicólogo En El Proceso De Aplicación De La Encuesta De Victimización Córdoba

Ogas, Leticia Belén; Calderón, Leandro Eduardo.¹

¹ Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Psicología. Programa de Prevención de problemáticas de violencias.

Palabras claves

QUEHACER DEL PSICÓLOGO

ENCUESTA

Información de Contacto

leticia.belen.ogas@mi.unc.edu.ar

Resumen

El presente trabajo es un relato sobre la experiencia del Proceso de aplicación de la Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción social de Temor al Delito, llevada a cabo durante el año 2017 y 2019. De este modo, se constituye en un estudio longitudinal que se replica cada dos años, con la finalidad de poseer datos actualizados y periódicos sobre la criminalidad de la ciudad de Córdoba, a cerca de la victimización, las modalidades delictivas, cifra negra, la percepción de los ciudadanos y la confianza en las instituciones de seguridad y justicia. Se expondrán aspectos ligados al quehacer del psicólogo durante el proceso de aplicación de la encuesta en las etapas de: capacitación, sensibilización, toma de encuestas, y análisis estadístico – análisis criminológico de datos. En cada una de ellas, el profesional psicólogo realiza aportes distintivos en referencia a: escucha particular, brindar contención, información y orientación sobre los temas que se abordan en la encuesta y las consecuencias que la victimización o el temor al delito pudieran tener en la vida de los ciudadanos. Promoviendo de este modo la prevención de violencias, evitando la revictimización y favoreciendo la participación de los ciudadanos en materia de políticas públicas de seguridad ciudadana. El proceso de aplicación de la encuesta fue realizado por profesionales psicólogos y estudiantes avanzados de psicología, con formación en psicología jurídica quienes realizaron sus trabajos finales de grado o prácticas extensionistas, como parte del equipo de trabajo interdisciplinario e interinstitucional. Cabe destacar que la enseñanza y la formación sobre la comprensión de las diferentes problemáticas de violencias, constituye un paso hacia la prevención al formar a futuros profesionales para su abordaje e intervención. Esta experiencia permitió delimitar aquellos aspectos que resulta valiosos resaltar como aporte singular de la psicología como ciencia y profesión.

1. Introducción

El presente trabajo es un relato de experiencia luego de haber desarrollado durante el periodo 2016 - 2019 los diferentes procesos que se requieren para la aplicación de la “Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social de Temor al Delito”.

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

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

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

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

1.1 La Extensión Universitaria en el Proceso de aplicación de la encuesta

La Extensión Universitaria constituye una de las 3 funciones principales de la Universidad, junto con la docencia e investigación. En este sentido, Tünnermann Bernheim (2000) afirma que la función de extensión, a la par de la docencia y la investigación, forma parte integral de la misión educativa de las instituciones de educación superior. De modo, las tres funciones deben estar presentes en las políticas y estrategias de las instituciones, apoyándose, interrelacionándose y enriqueciéndose recíprocamente. Los programas de extensión deben concebirse, diseñarse y llevarse a cabo en diálogo constante con la comunidad y mediante la plena inmersión de la Universidad en la problemática de su sociedad. El carácter “comunicacional” de la extensión debe tener plena vigencia tanto hacia la propia comunidad universitaria como hacia la sociedad (Tünnermann Bernheim, 2000).

De esta manera, el Programa de Prevención de Problemáticas de Violencias, a través de distintas actividades y con las metodologías acordes a las intervenciones específicas que se programen, se plantea brindar prestaciones a instituciones públicas, ONG o privadas orientadas al fortalecimiento de los equipos técnicos que abordan problemáticas de violencia, a través de la capacitación de los recursos humanos. Se orienta además a brindar elementos para el análisis del delito en la región y específicamente en la Provincia de Córdoba y al estudio de las modalidades de respuestas institucionales que posibiliten la disminución de los índices de violencia.

El desarrollo de la “Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social del Temor al Delito” permite, en virtud de las características de la extensión universitaria, un diálogo con la comunidad en búsqueda de un enriquecimiento recíproco, aspirando a formular recomendaciones con carácter preventivo a diferentes niveles: policial, familiar, asistencial, institucional, etc. a partir de la información que el ciudadano pueda aportar sobre los aspectos trabajados por la encuesta. Todo ello con la finalidad de:

Reducir la tasa de delitos en el futuro, propiciando la prevención de la criminalidad de manera coordinada desde diferentes ámbitos, no solo desde el que compete a la institución policial.

Promover que el conocimiento científico aplicado incremente, además, el bienestar de los ciudadanos y la gestación de políticas públicas basadas en la evidencia empírica, más que en cuestiones ideológicas, mitos y estereotipos.

Explicar los hechos criminales, tanto en forma (modus operandi) a fin de establecer su grado de planificación, y estacionalidad o temporalidad.

1.2 Interdisciplina, intersectorialidad e interinstitucionalidad en el Proceso de aplicación de la Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social de Temor al Delito.

Frente a la complejidad de las problemáticas de violencia y todas sus modalidades de expresión, resulta necesario que el proceso de aplicación de la Encuesta de Victimización sea llevado a cabo a través de un abordaje y trabajo interdisciplinario, interinstitucional e intersectorial.

El entrecruzamiento de la Psicología y el Derecho en el área de la Psicología Jurídica, va más allá del encuentro entre ellas, se requiere del aporte de distintas disciplinas pertenecientes al campo de las ciencias humanas y sociales, sobretodo cuando se aborda el análisis y comprensión de los hechos o fenómenos de violencia.

Desde el campo de la Psicología Jurídica, se logra la comprensión de los complejos fenómenos de la vida psíquica, presentes en las conductas o acciones antijurídicas, delitos, autores, y las víctimas. Es de suma importancia el fundamentar la intervención del psicólogo, que de ninguna manera puede limitarse a otros intereses que no sean propios del saber y hacer psicológico (Puente de Camaño, López, 2010).

Al respecto, Follari (1982, en Puente de Camaño, López, 2010) concibe la interdisciplina como: (...) un modo de resolución de problemas concretos (..) a nivel de la práctica, frente a los

problemas multifacéticos de la sociedad actual, lo interdisciplinario aparece como una necesidad tecnológica evidente y prometedora.

Es de suma importancia la perspectiva de la interdisciplina como modo de analizar e intervenir ya que se fundamenta en la naturaleza compleja de los hechos estudiados, que no admiten explicaciones simples ni unilaterales, se hace necesario la consideración de múltiples dimensiones de análisis (Puente de Camaño; López, 2010). El trabajo interdisciplinario en el proceso de aplicación de la encuesta aportó diferentes miradas y modos de abordaje de la problemática, a través de un enriquecimiento mutuo. Se vio reflejado en la participación de las siguientes disciplinas: Psicología Jurídica, Criminología, Estadística, Ciencias políticas, Sociología, etc.

Por otro lado, el concepto de intersectorialidad se define como: la intervención coordinada de instituciones representativas de más de un sector social, en acciones destinadas, total o parcialmente, a tratar los problemas vinculados con la salud, el bienestar y la calidad de vida (FLACSO, 2015). Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (s/f) la definió como: el proceso mediante el cual los objetivos, estrategias, actividades y recursos de cada sector tienen en cuenta su implicación e impacto en los objetivos, estrategias, actividades y recursos de otros sectores.

La intersectorialidad, se fundamenta en el trabajo conjunto y en la articulación que se lleva a cabo entre diferentes sectores, sean públicos o privados, tales como: educación, justicia, seguridad e implica relaciones de colaboración, coordinación, planificación, e investigación, que no son jerárquicas y son tendientes a la horizontalidad. En este sentido, se destaca la participación de la Facultad de Psicología - Facultad de Ciencias Económicas; UNC, Universidad Tecnológica Nacional, Universidad Nacional de Villa María como parte del Observatorio de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Policía Barrial, etc.

Por último, lo interinstitucional se refleja en todas aquellas instituciones relacionadas entre sí, dos o más, que persiguen un fin en común. Al respecto Santini (2016), tanto el trabajo intersectorial como interinstitucional implica una actitud de respeto hacia el otro y de su necesidad, y el reconocimiento de su aporte para enfrentar y resolver situaciones adversas importantes.

En este sentido, se destaca el trabajo con la Policía, específicamente con la Policía Barrial, quienes realizaron el acompañamiento de los encuestadores en terreno, promoviendo la seguridad y confianza de los ciudadanos dadas las características de proximidad que mantienen con los vecinos. Previo a la toma de encuestas, se desarrollaron talleres de coordinación, planificación y capacitación, con la finalidad de compartir los objetivos del proyecto, metodología y acciones a implementar. Se tuvo en consideración también acordar modalidades de participación de encuestadores y policía barrial, puntualizando las características del acompañamiento de los encuestadores ya que se requiere una cierta distancia física para que el encuestado pueda responder con tranquilidad, de lo contrario pudiera resultar incómodo o incidir en la fiabilidad de los datos. A su vez, se llevaron a cabo actividades de reflexión sobre el valor del trabajo participativo y en equipo que permitieron reconocer el valor del trabajo en conjunto.



2. Materiales Y Método

2.1. Las Encuestas de Victimización

Las encuestas de victimización constituyen un insumo fundamental para la comprensión del fenómeno del delito. La fuente de información oficial sobre los hechos delictivos son los registros administrativos policiales y judiciales, pero estos registros no captan aquellos casos en los cuales los delitos no son denunciados, por lo que estos hechos no son contabilizados en las estadísticas (Encuesta Nacional de Victimización, 2017).

Las encuestas de victimización captan incidentes delictivos que son denunciados y no denunciados a la policía, incluyen preguntas sobre el miedo y las actitudes hacia el delito y el sistema de justicia, así como diversas características socio-demográficas que ayudan a evaluar las poblaciones en riesgo. Se selecciona aleatoriamente un muestreo de la población y se les pregunta directamente sobre sus experiencias de victimización delictiva (Organización de Naciones Unidas, 2009).

Es decir, las encuestas realizan un aporte en el conocimiento de la magnitud de la criminalidad, sus características y las consecuencias de la violencia, relevando los delitos que no fueron denunciados y los motivos por los cuales no se realizaron las denuncias, complementando la información de los registros policiales y aportando una herramienta de diagnóstico para evaluar el vínculo entre la ciudadanía y el sistema de seguridad pública.

De acuerdo a González (2016) la medición de la victimización en relación con la realización o no de la denuncia pone en evidencia la “cifra negra de la criminalidad” y prosigue:

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

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

2.2. Breve reseña de las Encuestas de Victimización

Las encuestas de victimización se originan en las décadas del 60 - 70, cuando se las implementó con el objetivo de examinar la “cifra negra” del delito, es decir aquellos hechos delictivos que no son denunciados y, por lo tanto, no son registrados por la policía (Naciones Unidas, 2009).

Desde la perspectiva internacional, se destaca la aplicación de la “International Crime Victims Survey” (ICVS) o Encuesta Internacional sobre Criminalidad y Victimización (ENICRIV) en 1989, cuyo objetivo se centraba en medir los niveles de criminalidad en los países para lograr la comparación los datos obtenidos (Van Dijk, Van Kesteren, Smit, 2008).



En la Argentina, las primeras encuestas de victimización se llevaron a cabo en 1992-94 en la ciudad de Buenos Aires. En 1995, la Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (DNPC) comenzó a realizarlas en forma anual. La primera se desarrolla en 1996 y la segunda en 1997 en la Ciudad de Buenos Aires, el Gran Buenos Aires y Rosario. En dichas encuestas se utilizó el mismo instrumento - cuestionario con pocas variaciones lo que permitió la comparación de datos.

Para 1999, la encuesta de victimización se aplicó a la Ciudad de Buenos Aires, el Gran Buenos Aires, la ciudad de Córdoba, la ciudad de Rosario y el Gran Mendoza. En el año 2000, 2001, 2002, se empleó un cuestionario que introdujo una ampliación del módulo referido a sensación de inseguridad, comportamientos de autoprotección y evitamiento, opiniones y actitudes frente a la policía y al sistema penal (Sozzo, 2003).

Precisamente en Córdoba, la Dirección Nacional de Políticas Criminales (DNPC) ha realizado diferentes mediciones, pero solamente se incluye a Córdoba en el Estudio de Victimización a partir de 1999 - 2000 (como gran centro urbano) y el año 2007 como total país. Ello trajo aparejado dificultades por la discontinuidad, falta de periodicidad y de especificidad y las modificaciones de los objetivos del estudio (González, 2016).

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

La “Encuesta Córdoba de Victimización y Percepción Social del temor al Delito” se divide en ocho bloques destinados a: ubicar geográficamente la vivienda; indagar acerca del temor a ser víctima de un delito; la opinión de los ciudadanos respecto al desempeño y confianza en las instituciones a cargo de la seguridad pública y la administración de justicia; modalidades preventivas utilizadas; los procesos de victimización vivenciados en relación a robo-hurto (o intento) de bienes patrimoniales (casa; vehículos); situaciones delictivas vividas en la vía pública; incluidas agresiones físicas. La encuesta intenta también hacer luz sobre la cifra negra de la criminalidad, indagando si el ciudadano realizó la denuncia del episodio vivenciado, y si no la hizo, los motivos.

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

Pueden distinguirse 4 etapas fundamentales de intervención del psicólogo:

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

3. Resultados

3.1. Etapa de Capacitación

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

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

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

3.2 Etapa de Sensibilización

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

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

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

Se evidenció que en aquellos segmentos donde previamente se había realizado la sensibilización, los ciudadanos fueron más receptivos, mostrando mayor predisposición, apertura,



compromiso e interés a participar de la encuesta y a socializar la información entre sus vecinos, que en aquellos segmentos en los cuales no se había desarrollado la sensibilización.

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

3.3 Proceso de Toma de encuestas

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

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

En un primer contacto con el ciudadano, el encuestador se presenta con su credencial y haciendo referencia a que es psicólogo o estudiante de psicología; describe las características de la tarea a realizar y objetivos de la encuesta. De este modo se establece un encuadre de trabajo, que permitirá realizar la actividad e informar al encuestado sobre el anonimato y la voluntariedad de su participación, permitiendo que este dé o no su consentimiento a participar. De esta manera, se respetan aspectos éticos y deontológicos considerados en el Código de Ética del Colegio de Psicólogos de la provincia de Córdoba (2016) en relación a la obtención del consentimiento informado, que implica para el profesional psicólogo brindar información clara e inteligible sobre los alcances de la intervención.

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

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

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

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

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

Ante esto, la capacitación y supervisión del equipo de encuestadores constituye un pilar fundamental de la toma de encuestas. Los temas que se abordan implican tal sensibilidad que requieren una posición de escucha particular (victimológica), una escucha activa que consiste en esforzarse por comprender lo que las personas con las que nos comunicamos están expresando, y además, que esto sea evidente para ellas (Navarro Olassagasti, s/f).

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

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

de violencia de género y delitos contra la integridad sexual; o bien donde comenzar un abordaje psicoterapéutico.

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

Por último, resulta valioso destacar que, en esta práctica y en todas aquellas que se interviene como profesional psicólogo, es fundamental apelar a los principios en los que se fundamenta la práctica psicológica (Puente de Camaño; Lopez, 2010):

- Preservar los Derechos Humanos fundamentales.
- Respetar y propender a que sean respetados la dignidad y el valor de las personas.
- Contribuir, desde la perspectiva psicológica, a una mayor armonía entre los seres humanos.
- Defender la salud como un Derecho Humano fundamental, que tiende al equilibrio de las relaciones del hombre consigo mismo, con los demás y con su medio.
- Constituye un desafío para la ciencia psicológica elaborar estrategias de prevención de la violencia en sus diferentes niveles, pensar modalidades de promoción de los derechos (y responsabilidades) humanas, que contemplen la diversidad, pero reconozcan la comunidad.

3.4. Etapa de Análisis Estadístico y Análisis Criminológico de Datos

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

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

En este sentido, se apunta a fortalecer la investigación basada en evidencia, al contar con los datos necesarios para llevar a cabo las sistematizaciones y análisis correspondientes,



promoviendo, además, la difusión y exposición de los conocimientos producidos tanto en informes, publicaciones y/o exposiciones en congresos.

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

4. Conclusión

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

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

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

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

Al momento de realizar una evaluación posterior a la toma de encuestas, tanto el equipo de Extensión como expertos de UNODC que supervisaron el trabajo realizado,

destacan como fortaleza el hecho de que sean psicólogos o estudiantes avanzados de la carrera quienes tomaron la encuesta. Añadiendo, además de los aspectos mencionados, un valor agregado al comprobarse que, al presentarse ante el ciudadano como tales, éstos se mostraron más receptivos y predispuestos a responder la encuesta, reduciendo así el número de rechazos o encuestas incompletas.

Por tal motivo, resulta valioso que sean profesionales o estudiantes avanzados de Psicología lleven adelante el proceso de aplicación de la encuesta, ante el aporte de un valor distintivo a la tarea, ya que desde el saber de la profesión se efectúa una intervención amplia que no se reduce a completar el formulario, sino que, reconoce a quien es encuestado como un sujeto



a quien se le está preguntando sobre cuestiones muy sensibles y complejas, requiriendo una escucha particular. De este modo, la enseñanza y la formación en el ámbito universitario sobre la comprensión de las diferentes problemáticas de violencias, constituye un primer paso hacia la prevención ya que prepara a futuros profesionales para el abordaje e intervención en dichas problemáticas, propendiendo a un enfoque interdisciplinario.

Referencias

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

- Tünnermann Bernheim, C.(2000). El nuevo concepto de la extensión universitaria. Extraído:
<http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/80/EL%20NUEVO%20CONCEPTO%20DE%20LA%20EXTENSI%C3%93N%20UNIVERSITARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Van Dijk, J; Van Kesteren, J; & Smit, P. (2008). Victimización en la Perspectiva Internacional. Resultados principales de la ENICRIV y ENECRIS 2004-2005.
- Yocco, M. (2010). Asistencia a las víctimas de delitos. Tratamiento victimológico. En Prácticas y reflexiones para la prevención de la violencia. Ed: Brujas. Córdoba.