

# ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LAS FUENTES DE HETEROGENEIDAD EN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA EN EL NORTE DE CHILE

Gonzalo Valdés, Juan Vega-Vargas y Giuliani Coluccio

## RESUMEN

*El presente estudio tiene como objetivo la exploración de las problemáticas de seguridad que afectan a las personas, las posibles causas que atentan contra la sensación de seguridad, las problemáticas asociadas a la percepción del sistema de justicia y la percepción de la calidad de servicio del mismo. Se analizan los resultados de dos encuestas hechas en una ciudad del norte de Chile, en la frontera con Perú y Bo-*

*livia. Se concluye que los problemas más grandes percibidos son el consumo y tráfico de drogas y la violencia intrafamiliar. Estas percepciones son robustas a diferentes desagregaciones de los resultados. También se destaca el rol de la prensa como la principal causa potencial de la falta de seguridad. Estas percepciones son transversales a la escolaridad, sexo y tipo de usuario.*

## Introducción

La seguridad de un país es un derecho fundamental cuya protección está encomendada al Estado como garantía de la convivencia democrática y la paz social. Sin embargo, la inseguridad es uno de los problemas que más aqueja y preocupa a los países latinoamericanos en su vida diaria (Galar, 2009; Añez *et al.*, 2011; Costa, 2012). Diversos estudios señalan que América Latina (AL) es uno de los territorios más violentos del mundo, concentrando anualmente alrededor del 33% de los homicidios, pese a que allí vive solamente el 8% de la población mundial. De las 50 ciudades más violentas del mundo, 43 de ellas se encuentran en AL (Soto, 2018).

Según el informe del Banco Mundial (2011) sobre la violencia en siete países de América Central, se identifican tres de

sus causas: el tráfico de drogas, la violencia juvenil y la disponibilidad de armas de fuego. Con respecto a Chile, desde 1990 la delincuencia y la seguridad ciudadana se han posicionado como una de las principales preocupaciones de la población. A esta creciente preocupación se suma el hecho de que las personas presentan un alto índice de temor al delito (Soto, 2018). En este sentido, se dice que el número de delitos cometidos habría tenido un aumento explosivo y que, incluso, el Estado habría perdido el control efectivo del fenómeno delictual aumentando la percepción de inseguridad en las personas, pese a que Chile es considerado uno de los países más seguros de AL (Soto, 2018).

La percepción de seguridad es un concepto subjetivo y multifactorial. Entre los factores que componen este constructo

social están las características socioeconómicas, sociodemográficas, la frecuencia de delitos (especialmente los de mayor connotación social), la desconfianza en las instituciones e incluso el rol que tienen los medios de comunicación. Sin embargo, aunque la percepción de seguridad y la criminalidad son dos conceptos relacionados, la literatura muestra que esta relación no necesariamente es estrecha. Por ejemplo, López (2000) muestra que existe una brecha entre las estadísticas de delincuencia y la percepción de seguridad.

En Chile se implementó una reforma procesal penal entre los años 2000 y 2005. Esta reforma buscaba, entre otras cosas, disminuir la sensación de impunidad, agilizar los procesos y aumentar la percepción de justicia, intentando minimizar la brecha entre delincuencia, criminalidad y percepción de

seguridad. Sin embargo, los resultados de la encuesta nacional de seguridad urbana (2016) que realiza el gobierno de Chile señala que la brecha aun es notoria, donde la percepción de aumento de la delincuencia en el país es del 85% pero la victimización por delitos de mayor connotación social solamente llega al 27,3%. Debido a esto, en el 2017 el Banco Interamericano de Desarrollo (Alda y Beliz, 2007) y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública de Chile implementaron un proyecto piloto para identificar variables críticas que inciden en la percepción de seguridad. En este proyecto participaron tanto ONG's como Carabineros de Chile, aplicándose como proyecto piloto en seis comunas de la zona central de Chile.

Este trabajo busca entender mejor esta problemática ya

**PALABRAS CLAVE / Confianza en las Instituciones / Delincuencia / Seguridad Ciudadana / Sistemas de Justicia / Violencia /**

Recibido: 05/10/2021. Modificado: 18/03/2022. Aceptado: 22/03/2022.

**Gonzalo Valdés** (Autor de Correspondencia). Ingeniero Civil en Electricidad, Universidad de Santiago de Chile. Magister en Ciencias de la Ingeniería y Magister en Economía Aplicada, Universidad de Chile. Ph.D. en Economía,

University of California, San Diego, EEUU. Profesor, Universidad de Tarapacá, Chile. Dirección: Departamento de Ingeniería Industrial y de Sistemas, UTA. Av. 18 de Septiembre 2222, Arica, Chile. e-mail: gvaldes@uta.cl.

**Juan Vega-Vargas.** Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Tarapacá, Chile. Doctor en Administración, Universidad Adolfo Ibañez, Chile. Profesor, Universidad de Tarapacá, Chile. e-mail: jvegav@academicos.uta.cl.

**Giuliani Coluccio.** Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Tarapacá. Master of Science en Gerencia y Doctor en Administración, Universidad Adolfo Ibañez. Profesor, Universidad de Tarapacá, Chile. Chile. e-mail: gcolucciop@gmail.com.

## DESCRIPTIVE STUDY OF THE HETEROGENEITY SOURCES IN CITIZEN'S PERCEPTION OF SAFETY AND JUSTICE IN NORTHERN CHILE

Gonzalo Valdés, Juan Vega-Vargas and Giuliani Coluccio

### SUMMARY

*The objective of this study is to explore the safety problems that affect people, the possible causes that threaten the sense of security, the problems associated with the perception of the justice system, and the perception of service quality in it. Two surveys carried out in a city of northern Chile, at the border with Peru and Bolivia, are analyzed. It is concluded that the*

*biggest perceived problems are drug consumption and trafficking, and domestic violence. These perceptions are robust at different results disaggregation. The role of the press as the main potential cause of the lack of security is also highlighted. These perceptions are transversal to schooling, sex and type of user.*

## ESTUDO DESCRITIVO DAS FONTES DE HETEROGENEIDADE NA PERCEÇÃO CIDADÃ DE SEGURANÇA E JUSTIÇA NO NORTE DO CHILE

Gonzalo Valdés, Juan Vega-Vargas e Giuliani Coluccio

### RESUMO

*Este estudo tem por objetivo estudar os problemas de segurança que afetam as pessoas, as possíveis causas que ameaçam a sensação de segurança, os problemas associados à percepção do sistema de justiça e sua qualidade de serviço. São analisados os resultados de duas pesquisas realizadas em uma cidade do norte do Chile, na fronteira com o Peru e a Bolívia. Con-*

*clui-se que os maiores problemas percebidos são o consumo e tráfico de drogas e a violência doméstica. Estas percepções são robustas a diferentes desagregações dos resultados. Também é destacado o papel da imprensa como a principal causa potencial da falta de segurança. Estas percepções são transversais à escolaridade, sexo e tipo de usuário.*

que se focaliza específicamente en la zona norte del país. Esta zona tiene características particulares no representadas en los programas pilotos como el anteriormente señalado. Por ejemplo, la Región de Arica y Parinacota es una región extrema, trifronteriza, multicultural, con flujo constante de inmigrantes de diferentes países de Latinoamérica y con una realidad socioeconómica diferente a la zona central de Chile. Es así que el trabajo busca tomar parte de esta necesidad, incluyendo las particularidades que tiene la zona norte de Chile en el estudio de la percepción de seguridad de la población incluyendo los diferentes determinantes que ya se han podido establecer en la literatura.

### Percepción de Seguridad y Justicia

En opinión de Prieto y Bishop (2017) el crimen es en general poco frecuente y altamente concentrado y, por lo

tanto, la mayoría de la población rara vez sufrirá algún tipo de delito. Sin embargo, existe la percepción de miedo al crimen. En la literatura consideran diferentes teorías que pueden explicar la percepción de seguridad. Desde una perspectiva de la teoría sociológica de seguridad pública y percepción del delito, Guillen y Lirios (2014) ofrecen una revisión de la literatura que busca explicar cómo las personas construyen sus percepciones de seguridad a través de información que tienen en su entorno. Desde una perspectiva práctica, García-Castro y Barrantes (2016) hacen una revisión de la literatura en español respecto a la percepción y el miedo al crimen, donde muestran como los medios de comunicación afectan las diferentes métricas asociadas a la percepción de criminalidad.

De esta manera, unas pocas interacciones entre personas y su entorno serían suficientes para crear una preocupación crónica en los grupos de la

población formados por personas que no sufrirán ningún tipo de delito pero que temen su ocurrencia. Por lo tanto, según Prieto y Bishop (2017), la percepción de que una región es segura sería bastante inestable y podría cambiar drásticamente con sólo unos pocos incidentes criminales. También se señala que merece la pena estudiar, en particular, el miedo causado en la opinión pública causado por la migración internacional. En este último caso las opiniones y percepciones de los demás, los efectos de los medios de comunicación y las repercusiones de las percepciones mal informadas podrían ser las principales razones por las que la opinión de las personas cambia, en lugar de basarse en los hechos reales.

Según Lagos (2018) el mayor porcentaje de encuestados (19%) señala que el principal problema de su país es la delincuencia. Si a esto se suma la violencia y el consumo de drogas el porcentaje llega al 23%

de los encuestados. El país con menor número de personas sin temor de ser víctimas de un delito es Chile, con un 7%; sin embargo, es uno de los países con menor tasa de homicidios (3,6 por cada 100 mil habitantes).

En ese mismo informe se señala que en los últimos tres años se observa, en general, un aumento de la percepción de las violencias más dañinas para la sociedad. Esto especialmente en la violencia intrafamiliar hacia las mujeres (64%), la violencia hacia los niños (63%) y la violencia de estado que aumenta de 36% en 2016 a 42% en 2018, asimismo la violencia verbal asciende de 36% a 39% en el mismo período. Por otra parte, la población que considera que la seguridad del ciudadano fue buena o muy buena cayó de 19% a 11% entre 2010 y 2015 (CEPAL, 2018).

En opinión de Costa, (2012) la victimización en AL se incrementa ligeramente en función del nivel socioeconómico

de la víctima: la tasa es del 17% en los niveles más bajos y del 24% en los más altos. El tamaño del lugar de residencia también importa. Los que viven en áreas metropolitanas son más vulnerables que quienes viven en ciudades medianas o pequeñas, o en las zonas rurales. La victimización fue del 25% en las áreas de mayor tamaño y del 14% en ciudades pequeñas o zonas rurales.

### *Factores relevantes en la percepción de seguridad y justicia*

La inseguridad es el resultado de una combinación de múltiples factores, desde el tráfico de drogas y el crimen organizado, pasando por sistemas judiciales y policiales débiles, hasta la falta de oportunidades y apoyo para aquellos jóvenes que viven en comunidades desfavorecidas. La complejidad del tema y la multiplicidad de causas son características determinantes y son las principales razones por las cuales no existe una única solución o una única política que pueda terminar con la violencia y la inseguridad en AL (Chioda, 2016).

Dentro de los factores que influyen fuertemente en la percepción de seguridad y justicia en AL se encuentra la corrupción. En el informe Lagos (2018), la corrupción aparece como relevante sólo como problema país pero no a nivel de municipio ni de familia. Esto no deja de sorprender, ya que todos los datos indican que la corrupción ha penetrado profundamente los municipios; sin embargo, los ciudadanos no ven eso como un problema principal. Esto implica que no hay consciencia de cuánto puede la corrupción afectar la cantidad y calidad de los servicios municipales y a sus propias vidas.

La corrupción aparece como el problema más importante de Chile pero cuarto a nivel de AL (9%). En AL la corrupción ha penetrado en diversos ámbitos, tanto político, como económico y social, pero no está en

el discurso público al mismo nivel que la percepción de corrupción, haciéndola más invisible y tolerable. Según el Lagos (2018), la percepción de corrupción aumentó de un 62% a un 65% de 2017 a 2018. En 17 de los 18 países de la región la percepción de corrupción es superior al 50% llegando a más de 70% en seis países. Independiente del lugar que ocupa la corrupción en el problema principal del país, la percepción de aumento de la corrupción no cede. El tema de la corrupción está en el radar de los ciudadanos como un tema en aumento, donde se cree que los principales involucrados son la policía, los jueces y magistrados.

En Chile, comparativamente con otros países, la corrupción no se percibe como el problema más importante del país. Según el Índice de Políticas Anticorrupción (que va de 0 a 10), Chile registra 9,0; por encima de los promedios de AL y el Caribe, y la OCDE, de 5,12 y 6,91 respectivamente. Sin embargo, el 82% de los chilenos declararon en 2016 que la corrupción está extendida en el país. Chile ha adoptado varias políticas para fortalecer la transparencia, el gobierno abierto y la lucha anticorrupción. Para complementar su Ley de Transparencia, Chile aprobó la Ley de Lobby (N° 20.730 de 2014), que dispone hacer pública la información sobre las reuniones de autoridades y funcionarios con individuos o entidades del sector privado, además de regular sus viajes y los regalos que reciben. En 2015, el gobierno puso en marcha una ambiciosa Agenda de Probidad y Transparencia siguiendo las recomendaciones del Informe Final del Consejo Asesor Presidencial contra los Conflictos de Interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción, del mismo año. La agenda se centra en fomentar la confianza entre gobierno y ciudadanos con medidas tanto legislativas como administrativas (CEPAL, 2018).

Con respecto a la confianza en la policía en AL, ésta es

relativamente baja. Así lo han expresado las encuestas realizadas por el Latinobarómetro a partir de 1996, según las cuales la confianza en las policías osciló entre el 29% y el 39%, con un promedio anual del 34% (Lagos, 2018). Se trata de niveles de confianza muy bajos, pues alrededor de las dos terceras partes de la población latinoamericana (entre el 61% y el 71%) expresaron de manera sostenida poca o ninguna confianza (Costa, 2012). La percepción pública sobre la incidencia de la corrupción policial y la confianza en el gobierno en América Latina y el Caribe han mejorado en los últimos 15 años. Sin embargo, las mediciones de confianza en la policía y en los sistemas judiciales han permanecido casi planas (Chioda, 2016).

Según Soto (2018), en Chile las personas dicen vivir en una realidad en la que los delitos han crecido a niveles alarmantes y donde, supuestamente, las instituciones públicas (principalmente las de seguridad pública y los tribunales de justicia) no tienen mayor control de la criminalidad ni se hacen cargo del problema. Tanta es la preocupación por el delito, que muchos de los indicadores muestran que, para la población, la delincuencia es 'el' problema que los distintos gobiernos deben priorizar en solucionar, igual o más importantes que otras áreas fundamentales de una sociedad, como la educación y la salud. Siguiendo a Soto (2018), diversos estudios especializados en el análisis de la violencia y la criminalidad reflejan que, pese a que puede existir un leve aumento en los niveles en la comisión de delitos violentos, este aumento no es de tal gravedad como ocurre en otras localidades de la región que sufren una violencia sistemática. De esta manera, se produce la paradoja de que uno de los países más seguros de América Latina tiene altos índices en la percepción de inseguridad.

Otro factor que podría afectar la percepción de seguridad en la población es la inmigración. Ozden *et al.* (2018) indican que a pesar de su

importancia, la literatura académica sobre la relación entre inmigración y el crimen es todavía escasa y a menudo inconcluyente. En opinión de estos autores, la percepción de que la inmigración aumenta el crimen es una fuente importante de sentimiento antiinmigrante en casi todos los países. Sin embargo, en su estudio se encontró una asociación negativa, en la cual un aumento de inmigrantes en la población de 10 a 11% disminuyó la tasa de delitos contra la propiedad de 0,83 a 0,75%, y la tasa de delitos violentos bajó de 0,19 a 0,16%.

Por otro lado, Gordon (2018) examina la relación entre las actitudes hacia los inmigrantes y la satisfacción con la vida. Encontró que la satisfacción con la vida no tenía una relación fuerte con los sentimientos pro-inmigrantes y que las medidas objetivas de la situación socioeconómica (como el nivel educativo), y tampoco tenían una relación significativa con las actitudes hacia los inmigrantes. Concluye el autor que el contacto entre grupos, las actitudes interraciales y las percepciones acerca de las consecuencias de la inmigración se encontraron como predictores más fuertes de la situación pro-inmigrante. Además, la satisfacción de la vida podría ser un indicador de la ansiedad, la alienación social o la inseguridad que puede estar impulsando sentimiento xenófobo.

Turper (2017) demuestra que tanto las consideraciones económicas como las de seguridad influyen en gran medida en el apoyo público a los inmigrantes individuales. Encuentra que las opiniones de los ciudadanos sobre la admisibilidad de los inmigrantes individuales están predominantemente conformadas por consideraciones sobre los costes de bienestar social y la criminalidad de los inmigrantes potenciales. Además indica que las preocupaciones en materia de seguridad están cediendo el paso a preferencias más excluyentes en materia de política de inmigración que a consideraciones de amenaza económica, especialmente cuando esas

amenazas a la seguridad se miden a nivel individual y no a nivel colectivo.

Vieno *et al.* (2013) estudiaron diversas variables asociadas con el miedo al delito, encontrando que las tasas de inmigración no estaban asociadas con él. De los predictores incluidos, ser mujer, tener poca educación, estar desempleado y ser un habitante urbano mostraron relaciones positivas con el miedo al delito. El miedo era mayor entre las personas que se consideraban socialmente marginales y entre las personas con expectativas negativas sobre sí mismas y el futuro de su país. Además, el grado de desigualdad económica del país y el bajo gasto en educación y protección social mostraron una asociación positiva con el miedo a la delincuencia, mientras que el empleo y la tasa de delincuencia real no lo estaban. Finalmente concluyeron que el miedo al crimen podría ser considerado, al menos en parte, como una inseguridad social y económica disfrazada. Es por lo anteriormente señalado que, a diferencia de lo que se piensa, la inmigración y el crimen no están directamente relacionados con el miedo que tienen las personas.

## Metodología

El presente estudio es de carácter exploratorio y se centra en las problemáticas de seguridad y justicia en la Región de Arica y Parinacota, Chile. En una primera mirada, se exploraron las problemáticas de seguridad que afectan a la comunidad de esa región y se evaluaron las posibles causas que atentan contra la sensación de seguridad. También se exploraron las problemáticas asociadas a la percepción del sistema de justicia. Luego, se analizó la percepción ciudadana de la calidad del servicio provisto por el sistema de justicia mediante la encuesta SERVPERF modificada para este estudio. El trabajo desarrollado se enfocó en la construcción de instrumentos de medición y la selección y utilización de instrumentos validados.

Para ello se diseñó, planificó y aplicó dos encuestas, siendo la primera de ellas utilizada para la exploración de las problemáticas de seguridad, las posibles causas que atentan contra la sensación de seguridad y las problemáticas asociadas a la percepción del sistema de justicia. La segunda encuesta tuvo como fin conocer la percepción de la calidad de servicio del sistema judicial.

### Diseño de la muestra

Para este estudio exploratorio se estableció una muestra compuesta por diferentes actores del sistema de justicia en la región de Arica y Parinacota: Fiscalía, Poder Judicial (Juzgados y Corte de Apelaciones) y Defensoría Pública. La información contenida en la Tabla I corresponde a los parámetros técnicos de la muestra considerando la fórmula de cálculo de tamaño de muestra para población infinita. Cabe señalar que se utilizó un muestreo no probabilístico por cuotas. En las encuestas desarrolladas para la obtención de la información cuantitativa, se preguntó información básica como la edad y el sexo y se determinó qué institución evaluará. Es decir, si ha sido usuario de la Defensoría Pública, de la Fiscalía o bien del Poder Judicial (Juzgados y Corte de Apelaciones). También se identificó el tipo de usuario, para lo cual se considera seis categorías: Demandante, Demandado, Denunciante, Abogado, Testigo y Otros.

Se utilizaron dos instrumentos, uno de construcción propia y la encuesta SERVPERF. El instrumento de construcción propia utiliza una serie de afirmaciones que el encuestado califica con

notas de uno a siete y aborda las problemáticas que más afectan a la comunidad en estudio, las potenciales causas que afectan la falta de seguridad y las percepciones del sistema de justicia de la comunidad. La encuesta SERVPERF ha sido empleada para medir calidad de servicio (Carman, 1990; Salomi *et al.*, 2005; Ibarra y Casas, 2015; Frago y Espinoza, 2017). Ambos instrumentos fueron analizados y se obtienen los siguientes resultados: El alfa de Cronbach del instrumento construido es de 0,76 y por lo tanto la confiabilidad es aceptable. El alfa de Cronbach de la Encuesta SERVPERF es de 0,93 y por lo tanto la confiabilidad es muy buena. En el instrumento construido existen diferencias significativas de medias dentro de cada una de las dimensiones y en la encuesta SERVPERF existen diferencias significativas de medias entre las dimensiones (pruebas Anova y Kruskal Wallis).

## Resultados

La muestra del estudio admite desagregación en varias dimensiones. En primer lugar, en cuanto al nivel educacional, el 5,7% de las personas encuestadas poseen como educación terminal la educación básica; el 24,5% poseen como educación terminal la educación media; el 20,5% la superior técnica; el 24,75% la universitaria incompleta y el 24,5% posee universitaria completa. En segundo lugar, en cuanto a la edad de los participantes, el 38,02% de los encuestados tiene una edad entre los 17 y los 30 años; el 39,26% de los encuestados se sitúa en el rango etario entre los 31 y

los 45 años mientras que el 18,27% es la proporción de encuestados entre los 46 y los 60 años y un 4,2% tiene una edad por sobre los 60 años. En tercer lugar, en cuanto al género, la representación de hombres y mujeres fue casi equitativa, donde un 49,5% de la muestra fue de hombres mientras que un 50,5% de mujeres. En cuarto lugar, también se puede desagregar la muestra según los usuarios del sistema del Poder Judicial, donde un 11,2% corresponde a demandantes; un 5,2% a demandados; 24,4% a denunciante; un 7% a abogados; un 16,9% a testigos, mientras que otros usuarios suman un 35,3% de la muestra.

En la encuesta se consideran seis tipos de ilícitos para ser evaluados por los encuestados: Robos en vías públicas, Robos en casas, Robos en vehículos, Consumo y tráfico de drogas y Violencia intrafamiliar. Los encuestados califican con notas del 1 al 7 cada uno de los seis ilícitos, evaluando con esto cuán vulnerables o afectados se sienten ante cada uno de estos delitos. Por esta razón una calificación más alta en algún ilícito implica una mayor sensación de vulnerabilidad o una mayor percepción de problema asociado a este.

En la Tabla II se consideran los seis ilícitos antes mencionados en las columnas y tres niveles educacionales (básica, media y universitaria completa) en las filas. Las evaluaciones promedios mostradas en la Tabla II corresponden a las notas promedios de las evaluaciones señaladas por los encuestados. Todas las diferencias de los promedios entregados son estadísticamente significativas ya que se rechaza la hipótesis nula de la prueba ANOVA.

De la Tabla II se desprenden tres resultados principales. Primero, a nivel de promedio general se diferencian dos grupos. Las notas promedio asociadas a robos, agresiones y riñas por una parte, y por la otra las notas promedio asociadas a consumo y tráfico de drogas, y también la violencia

TABLA I  
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA MUESTRA

	Cantidad de encuestas	Confianza del instrumento	Error de la muestra
Fiscalía	220	95%	7%
Poder Judicial	134	95%	9%
Defensoría Pública	48	90%	12%

TABLA II  
EVALUACIÓN DE PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA COMUNIDAD SEGÚN ESCOLARIDAD, SEXO Y TIPO DE USUARIO

		Robo en vía pública	Robo en casa	Robo en vehículo	Agresiones y riñas	Consumo y tráfico de drogas	Violencia intrafamiliar
Escolaridad	Básica	6,3	6,6	6,5	6,3	6,8	6,4
	Media	6	5,9	5,9	5,8	6,5	6,1
	Universitaria	5,5	5,6	5,9	5,3	6,6	5,8
	Promedio	5,8	5,8	5,9	5,7	6,5	6,1
Sexo	Mujeres	5,9	6	6,1	5,8	6,6	6,4
	Hombres	5,7	5,7	5,8	5,6	6,4	5,8
	Promedio	5,8	5,8	5,9	5,7	6,5	6,1
Tipo de usuario	Demandante	6,3	6,1	6,4	6,3	6,7	6,5
	Demandado	6,1	6	6,2	6	6,7	6,4
	Denunciante	5,7	5,6	5,6	5,7	6,5	6
	Abogado	5,3	5,4	6,1	4,9	6,7	5,4
	Testigo	5,3	5,4	5,5	5,5	6,4	6,2

intrafamiliar. Es decir, para la comunidad, los ilícitos que constituyen las mayores preocupaciones son el consumo y tráfico de drogas, y la violencia intrafamiliar.

Segundo, se aprecia una heterogeneidad en la evaluación de los cuatro primeros ilícitos (los tres tipos de robos, y agresiones y riñas) al diferenciar por escolaridad. La población de menor educación, es decir la población que como educación terminal ha alcanzado los niveles de enseñanza básica y media, se sienten más vulnerables a estos delitos y evalúan su percepción con una mayor calificación en relación a la población con mayor nivel educacional. Es importante notar que en general, y particularmente en Chile, la literatura económica ha mostrado la existencia de una fuerte e importante correlación entre la escolaridad y los ingresos o salarios (Bravo *et al.*, 2010; Patrinos y Sakellariou, 2011; Espinoza y Urzúa, 2015; Lara *et al.*, 2017). Por lo tanto, cuando se desagrega los resultados considerando los dos grupos más opuestos respecto a nivel de escolaridad también se está desagregando entre los grupos de mayores y menores ingresos en promedio. Por esta razón, se puede argumentar que la población de menores recursos (de menor escolaridad) de la comunidad se siente más vulnerable y más afectado

frente a los ilícitos de robos en vías públicas, en casas o en vehículos y la agresiones y riñas que la población de mayores ingresos (de mayor nivel de escolaridad) por cuanto las diferencias entre medias ilustradas en la Tabla II son estadísticamente significativas.

Una interpretación plausible de estos resultados guarda relación con las implicancias socioculturales y socioeconómicas que establece la correlación entre escolaridad y nivel de ingresos. En general, se puede destacar la segregación social en la comunidad. Es evidente la presencia de barrios donde vive la población de altos ingresos y barrios donde vive la población de bajos ingresos. Es más, existen en la comunidad algunas zonas donde se han configurado barrios tipo gueto. La población de más altos ingresos (con educación universitaria completa) se siente menos insegura o menos vulnerable en promedio que la población de menores ingresos (niveles más bajos de escolaridad). Esto podría deberse, por ejemplo, a mayor presencia policial en barrios de mayores ingresos. Desde la óptica opuesta, la mayor inseguridad percibida por la población de menores ingresos podría deberse a una menor presencia policial en sus barrios. Es sabido que en la región estudiada existe un par de sectores donde se dificulta el acceso de la fuerza pública.

Un tercer resultado de interés guarda relación con la robustez de la percepción de vulnerabilidad de la población respecto al consumo y tráfico de drogas. Este ilícito es evaluado con las más altas calificaciones de la encuesta. Más aún, estas altas calificaciones son transversales a los distintos niveles educacionales y, por lo tanto, transversales a través de los distintos niveles de ingresos o niveles socioeconómicos. Lo anterior establece que para la comunidad la mayor preocupación y sensación de vulnerabilidad es generada por el consumo y tráfico de drogas. Esto podría deberse a que la comunidad estudiada se encuentra en una región fronteriza donde regularmente se hacen incautaciones de droga por parte de la policía.

En la Tabla II también se presentan los seis tipos de ilícitos desagregados por sexo. La evaluación de las mujeres es consistentemente más alta que la de los hombres. Esto indica que las mujeres en promedio se sienten más vulnerables y tienen una peor percepción respecto a los ilícitos planteados. Al igual que en el caso del nivel de escolaridad, el consumo y tráfico de drogas es el ilícito con la calificación más alta. Además, esta evaluación es transversal al sexo. Por lo tanto, nuevamente se aprecia que para la comunidad la mayor preocupación la constituye

este ilícito independiente del sexo del encuestado.

Finalmente, la tabla presenta los seis tipos de ilícitos presentados anteriormente desagregados por tipo de usuario del sistema de justicia. Existe heterogeneidad en las evaluaciones por tipo de usuario. En promedio, los demandantes, demandados y denunciante evalúan con mayores calificaciones los ilícitos presentados. Al igual que en ambos casos anteriores, el consumo y tráfico de drogas es el ilícito con la calificación más alta. Además, esta evaluación es transversal al tipo de usuario. Es decir, sin importar el tipo de usuario del sistema de justicia, este ilícito es consistentemente el que hace sentir más vulnerable a la comunidad en estudio.

La percepción de vulnerabilidad de la población respecto al consumo y tráfico de drogas es evaluada con las más altas calificaciones de la encuesta. Estas altas calificaciones son transversales a los distintos niveles educacionales (ingresos), sexo y tipo de usuario. En la encuesta también se consideran seis motivos de las potenciales causas de la falta de seguridad en la comunidad. Estos son: 'Las personas están más violentas', 'Ha llegado un número mayor de extranjeros', 'Un bajo número de policías', 'Las leyes están mal hechas', 'Los tribunales aplican penas muy bajas' y 'La prensa

umenta la sensación de inseguridad'. La Tabla III muestra la evaluación general de la población que contestó la encuesta y también considera la desagregación de las evaluaciones por niveles de escolaridad, sexo y tipo de usuario. De manera análoga a lo realizado en la sección anterior, se considera para efectos de análisis el nivel de escolaridad más bajo que abarca a los encuestados que obtuvieron como nivel de educación terminal la educación básica y la educación media. Se considera también al grupo con el nivel de educación más alto que corresponde a la educación universitaria completa.

De la Tabla III se desprenden dos resultados. El primero es que para los primeros cinco conceptos considerados como potenciales causas de la falta de seguridad (primeras cinco columnas) las evaluaciones más bajas corresponden al grupo con escolaridad más alta. Esto indica que la población de menor escolaridad, y por lo tanto asociada a los menores ingresos, se siente más vulnerable respecto a las afirmaciones de 'las personas están más violentas', 'ha llegado un mayor número de extranjeros', 'un bajo número de policías', 'las leyes están mal hechas' y 'los tribunales aplican penas bajas'. Este resultado es particularmente interesante debido a la fuerte correlación entre ingresos y escolaridad.

El hecho que el grupo de mayor educación se perciba menos vulnerable en comparación al grupo de menor educación invita a un análisis más profundo. Por ejemplo, la afirmación referente a que la falta de seguridad se debe a un número bajo de policías tiene la evaluación más baja en promedio. Una pregunta entonces podría ser ¿las personas de mayor nivel de educación y de mayores ingresos que viven en sectores segregados y homogéneos piensan que la policía no está relacionada a la falta de seguridad? o bien ¿en sus barrios hay una mayor presencia policial? Las mismas preguntas, pero en sentido opuesto, aplican para el grupo de menor escolaridad.

Cabe recordar que en la comunidad en estudio existen barrios donde la presencia policial es resistida. Lo anterior ilustra el punto de que una mayor inseguridad asociada a una menor presencia policial es percibida en los barrios de menores ingresos y de menores niveles educacionales, lo cual explicaría las diferencias en las evaluaciones por parte de los grupos que difieren en escolaridad (estas diferencias de medias son estadísticamente significativas).

Algo similar ocurre con la percepción del número de extranjeros. Es plausible que los grupos de mayor nivel educacional y de mayores ingresos

no convivan, desde una perspectiva de compartir barrio, con la población inmigrante. Más aún, la coexistencia, de existir, se produce en términos de relaciones asimétricas. Por ejemplo: empleada/o-empaleador/a. Por otro lado, quienes sí conviven y comparten el barrio y el diario vivir en una relación de carácter más bien horizontal son las personas de menores recursos y de menor escolaridad. Es este último grupo quien califica con una alta nota la sensación de falta de seguridad asociada a la afirmación 'Ha llegado un mayor número de extranjeros'. El argumento se puede extender a los restantes conceptos. Por ejemplo, la percepción de que las leyes están mal hechas puede asociarse también a diferencias socioeconómicas. Personas con mayor nivel de escolaridad y por ende mayor poder adquisitivo en promedio pueden financiar 'mejores' abogados y por lo tanto la percepción de falta de seguridad asociada a este concepto es baja. Lo contrario se sostiene para el grupo de menor escolaridad.

Un segundo resultado interesante guarda relación con la afirmación 'La prensa aumenta la sensación de inseguridad'. Esta afirmación tiene la mayor calificación de la muestra. Más aún, la alta calificación de la afirmación es transversal a los niveles de escolaridad. Es

decir, la alta percepción de que la prensa o los medios de comunicación aumentan la sensación de inseguridad es independiente del nivel de educación. Se puede concluir que para la comunidad estudiada la prensa es percibida como la principal fuente amplificadora de la inseguridad. Esta percepción es robusta a través de los distintos niveles de escolaridad.

La Tabla III presenta las mismas seis afirmaciones como potenciales causas de la falta de seguridad pero desagregada por sexo. La evaluación de las mujeres es mayor que la de los hombres para las cinco primeras afirmaciones. Esto indica que las mujeres en promedio se sienten más vulnerables y tienen una peor percepción respecto a esas cinco afirmaciones señaladas como potenciales causales de la falta de seguridad. Es decir, ante una misma potencial causa de la falta de seguridad, las mujeres de la comunidad perciben y califican con mayor nota tales causas en comparación con los hombres.

El rol de la prensa como amplificador de la sensación de inseguridad recibe las calificaciones más altas por ambos sexos. Por lo tanto, se concluye que para la comunidad el rol de la prensa aumentando la sensación de inseguridad se percibe como la mayor causa de la falta de seguridad independiente del sexo del

Tabla III  
PERCEPCIONES RESPECTO A LA FALTA DE SEGURIDAD SEGÚN ESCOLARIDAD, SEXO Y TIPO DE USUARIO

		Las personas están más violentas	Ha llegado mayor número de extranjeros	Bajo número de policías	Las leyes están mal hechas	Los tribunales aplican penas muy bajas	La prensa aumenta la sensación de inseguridad
Escolaridad	Básica	6,6	6	5,6	5,8	6	6,6
	Media	6,1	6,1	5,2	5,6	5,6	6,3
	Universitaria	5,6	4,7	4,4	4,6	4,7	6,3
	Promedio	5,8	5,3	4,8	5,2	5,2	6,3
Sexo	Mujeres	5,9	5,4	5	5,3	5,4	6,3
	Hombres	5,6	5,2	4,7	5,1	5,1	6,3
	Promedio	5,8	5,3	4,8	5,2	5,2	6,3
Tipo de usuario	Demandante	6,2	6,1	5,6	5,5	6,3	6,5
	Demandado	6,3	6,1	5,3	6,1	5,9	6,2
	Denunciante	5,8	5,4	4,7	5,2	5,2	6,1
	Abogado	5,1	4,2	3,9	3,9	3,9	6,5
	Testigo	5,2	4,5	4,1	4,3	4,2	6,1

encuestado. Esto es contrario a lo que debiera ocurrir, ya que los medios de comunicación pueden contribuir de forma significativa a la reducción y prevención de la violencia por el potencial y el vasto alcance de su impacto (BID, 2007).

La Tabla III también muestra las seis afirmaciones como potenciales causas de la falta de seguridad desagregada por tipo de usuario del sistema de justicia. Se observa que existe heterogeneidad en las evaluaciones por tipo de usuario. En promedio, los demandantes, demandados y denunciadores evalúan con mayores calificaciones los ilícitos presentados. Al igual que en ambos casos anteriores, el rol de la prensa aumentando la sensación de inseguridad recibe las calificación más altas. Además, esta alta evaluación es transversal al tipo de usuario. Es decir, sin importar el tipo de usuario del sistema de justicia, esta afirmación respecto al rol de la prensa es consistentemente la que se percibe como mayor causante de la falta de seguridad para la comunidad. Para la comunidad estudiada la afirmación que genera consenso respecto a ser la mayor causal de falta de seguridad y por lo tanto es calificada con las notas promedio más altas es 'La prensa aumenta la sensación de inseguridad'. Cabe destacar que esta apreciación es robusta a

desagregación por nivel educativo, sexo y tipo de usuario.

Es probable que exista una relación subyacente entre niveles socioeconómicos y la percepción de seguridad o falta de esta. Los grupos de estratos socioeconómicos disímiles, en general, viven en barrios distintos, frecuentan lugares distintos y tienen accesos a servicios diferentes. Lo anterior explica la heterogeneidad en las evaluaciones, debido a que personas de grupos socioeconómicos disímiles tienen una percepción y una experiencia diferente respecto a la presencia policial, la convivencia con extranjeros, el acceso a servicio de representación legal privada, etc.

#### *Percepción del sistema de justicia*

En una de las encuestas aplicadas se considera también la evaluación de nueve conceptos importantes para el sistema de justicia. Estos conceptos guardan relación con aspectos tales como la equidad, la confiabilidad, la justicia, la seguridad, el acceso y otros. La Tabla IV contiene la información de las evaluaciones promedio de los conceptos desagregando la información por sexo tipo de usuario. El promedio es un estimador que es muy sensible a valoraciones extremas. Por esta razón es necesario

explorar la heterogeneidad de los datos que permita explicar de una manera más profunda la heterogeneidad de las evaluaciones generadas en la encuesta debido a que se presentan evaluaciones muy dispares. La calificación promedio más baja corresponde a la evaluación de 'El Sistema de justicia es igual para todos/as las personas' con un 3,5. La calificación más alta corresponde a la evaluación de 'El poder judicial fortalece la democracia y la libertad' con un 4,7.

En una primera mirada de los datos se desprende que una mejor comprensión de la heterogeneidad de las evaluaciones no proviene de la desagregación por sexo ilustrada en la Tabla IV. Esto porque las calificaciones generales promedio no son diferentes a las calificaciones desagregadas por sexo. Se puede concluir que no hay una diferencia importante entre hombres y mujeres al evaluar los nueve conceptos del sistema de justicia presentados en la encuesta.

Las evaluaciones promedio para los nueve conceptos antes mencionados, desagregadas por nivel de escolaridad, permiten apreciar una fuente de heterogeneidad. De manera sistemática las evaluaciones más bajas de los nueve conceptos presentados provienen de las personas encuestadas con el nivel de educación más bajo.

La desagregación por nivel educativo permite observar que las evaluaciones promedio de los nueve conceptos tiene una fuente de influencia asociada a la población con el nivel educativo más bajo, siendo de manera sistemática las evaluaciones más bajas las de participantes con educación terminal de enseñanza básica. Toda vez que, como se mencionó en secciones anteriores, los niveles educativos están fuertemente correlacionados con los niveles de ingreso, con lo cual es probable que la heterogeneidad de las evaluaciones desagregadas por escolaridad provenga de la percepción del sistema de justicia condicionada a la pertenencia a distintos grupos socioeconómicos. Por ejemplo, las personas de menor ingreso y menor escolaridad (básica) podrían no tener acceso a representación legal proveniente del mercado privado y los resultados de sus procesos podrían estar asociados a este acceso. Lo anterior podría redundar en la percepción de que el sistema de justicia no es igual para todos, que es el concepto con menor calificación en términos generales y por parte de la población con menor nivel de escolaridad.

Otra importante fuente de heterogeneidad de los resultados proviene de los tiempos de espera de los procesos dentro del sistema de justicia (Tabla

TABLA IV  
PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE JUSTICIA SEGÚN SEXO Y ESCOLARIDAD

	Sexo			Escolaridad			
	Mujer	Hombre	Promedio	Básica	Media	Univ.	Promedio
El sistema de justicia es igual para todos/as las personas	3,5	3,5	3,5	2,9	3,7	3,9	3,5
El sistema de justicia actúa rápida y transparentemente	3,6	3,8	3,7	3,4	3,8	3,9	3,7
Las personas que comenten algún delito reciben sanción	3,9	3,8	3,9	3,6	4,1	4,1	3,9
El sistema de justicia garantiza un juicio justo	4	4,2	4,1	3,4	4,1	4,4	4,1
El sistema de justicia tiene independencia de criterio para resolver conflictos	4,3	4,4	4,3	3,7	4,6	4,5	4,3
El sistema de justicia es confiable	4,2	4,2	4,2	3,9	4,3	4,4	4,2
El sistema de justicia genera seguridad en las personas	4	4,2	4,1	3,7	4,1	4,1	4,1
El sistema de justicia defiende y protege mis derechos	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,4
El poder judicial fortalece la democracia y la libertad	4,7	4,7	4,7	3,8	4,8	4,8	4,7

V). Al evaluar el tiempo de espera para ser atendido, las respuestas muestran que un 52% señala que es un tiempo adecuado mientras que un 45,1% señala que es más tiempo del que se esperaba y un 3% menos tiempo del que se esperaba. En cuanto al tiempo del proceso, un 57,2% señala que el proceso duro más tiempo del que esperaba, un 38,1% señala que el tiempo del proceso fue el adecuado mientras que un 4,7% señala que el proceso duro menos tiempo de lo que esperaba.

La información contenida en la Tabla V ilustra una importante característica para poner en perspectiva la heterogeneidad de las evaluaciones. Cuando se desagrega la información de las percepciones de los usuarios del sistema de justicia respecto a los tiempos del proceso, ocurre que la evaluación de los usuarios de los nueve conceptos del sistema de justicia se polariza. Al considerar las evaluaciones promedio de aquellas personas que perciben que el tiempo de proceso dentro del sistema de justicia es 'Más tiempo del esperado' se obtiene la primera columna de evaluaciones de la Tabla V, donde las calificaciones son bajas y sólo comparables a las calificaciones de la población

con más bajo nivel educativo. Por otro lado, al considerar las evaluaciones promedio de aquellas personas que perciben que el tiempo de proceso dentro del sistema de justicia es 'Adecuado' se obtiene la segunda columna de evaluaciones de la Tabla V, donde todas las calificaciones a los nueve conceptos están por sobre el nivel de aprobación y por sobre los promedios generales.

Finalmente, en la Tabla V se presentan las evaluaciones a los nueve conceptos del sistema de justicia anteriores desagregando por tipo de usuario. En este caso, cuando el usuario es demandante o testigo se aprecian las evaluaciones más bajas en promedio. Una observación anecdótica, por la relación directa con el sistema de justicia, la ofrece las evaluaciones por parte de los abogados participantes en la muestra. Para este tipo de usuario los nueve conceptos son evaluados de manera muy positiva considerando los rangos observados en las evaluaciones de los otros tipos de usuarios. En resumen, las evaluaciones de los nueve conceptos asociados a aspectos importantes del sistema de justicia muestran una importante heterogeneidad. Al realizar distintas desagregaciones de la información, es

posible determinar dos fuentes importantes de heterogeneidad de las evaluaciones generales de la comunidad: nivel de educación y tiempo de procesos.

Al igual que en secciones anteriores es posible que las diferentes evaluaciones estén potencialmente afectadas por procesos subyacentes que pueden correlacionar positivamente o negativamente con las dimensiones estudiadas. Esto propone una fuente de endogeneidad que implicaría la existencia de un sesgo. El trato de este posible sesgo escapa a los alcances de este estudio, pero es un camino interesante de explorar en futuros estudios.

Durante el trabajo exploratorio se les consultó a las personas ¿Cuál es el principal problema del sistema de justicia en la región? Este tipo de pregunta genera una respuesta espontánea. Las respuestas más frecuentes fueron lentitud en los procesos (17,5%), corrupción (8,5%), burocracia (4,4%) y delincuencia (2,1%).

Posteriormente se les solicitó a los encuestados ordenar los problemas de corrupción, justicia, seguridad e inmigración por orden de mayor a menor preocupación para ellos. Los resultados se calcularon mediante porcentaje de la cantidad que cada una de las

alternativas fue nombrada como prioridad número uno. Así, la seguridad en el 47,1% de los casos es sindicada como la mayor razón de preocupación para la comunidad seguida por la justicia con un 24,7%, la corrupción con un 20,3% y, por último, la inmigración representó la mayor preocupación sólo para 14,6% de los encuestados. Además, también se les realizó también a los encuestados la pregunta ¿Usted ha sido víctima de algún ilícito en los últimos dos años? Los resultados muestran que el 37% de los encuestados afirma haber sido víctima de algún ilícito en los últimos dos años, siendo los principales ilícitos el robo con un 44,5%; hurto con un 10,3% y violencia intrafamiliar con un 8,2%.

Finalmente, se consultó por la corrupción. A la pregunta ¿Se siente víctima de la corrupción? El 49,5% de los encuestados dijo que sí. A esta proporción de los encuestados entonces se les solicitó que evaluaran en una escala del 1 al 7, cómo su diario vivir era afectado por la corrupción. Los resultados muestran que los hombres en promedio se sienten más víctimas de la corrupción que las mujeres (3,8 y 3,6 respectivamente) mientras que el nivel de escolaridad muestra que un

TABLA V  
PERCEPCIONES DEL SISTEMA DE JUSTICIA SEGÚN TIEMPO DE PROCESO Y TIPO DE USUARIO

	Tiempo de proceso			Tipo de usuario				
	Más del esperado	Adecuado	Promedio	Demandante	Demandado	Denunciante	Abogado	Testigo
El sistema de justicia es igual para todos/as las personas	3,2	4	3,5	3,5	2,9	3,5	5	3,2
El sistema de justicia actúa rápida y transparentemente	3,4	4,1	3,7	3,5	3,8	3,8	4,8	3,6
Las personas que comenten algún delito reciben sanción	3,6	4,3	3,9	3,6	4,3	3,8	4,8	3,6
El sistema de justicia garantiza un juicio justo	3,8	4,4	4,1	3,7	4	4,2	5,1	3,8
El sistema de justicia tiene independencia de criterio para resolver conflictos	4,1	4,6	4,3	4,4	4,1	4,2	5,2	4
El sistema de justicia es confiable	3,9	4,6	4,2	4,1	4	4,3	5,1	4
El sistema de justicia genera seguridad en las personas	3,8	4,6	4,1	3,9	4,2	4,1	4,8	3,8
El sistema de justicia defiende y protege mis derechos	4,1	4,9	4,4	4,5	4,8	4,4	5,3	4,2
El poder judicial fortalece la democracia y la libertad	4,4	5,2	4,7	4,3	4,6	4,9	5,6	4,4



nivel de escolaridad a nivel de la básica evalúa esta pregunta con un 3,7; la escolaridad media con un 3,2 y la universitaria completa con un 3,5.

## Discusión

A la luz de los resultados obtenidos se hace necesario discutirlos y compararlos con la literatura desarrollada. Nuestros resultados están en la línea de lo estudiado en Núñez *et al.* (2012), quienes sostienen que las variables sociodemográficas tales como género y edad son factores que influyen en la percepción de seguridad. Nuestro trabajo muestra que a nivel de género, las mujeres se sienten más inseguras que los hombres. En cuanto a los factores socioeconómicos, desde un punto de vista cuantitativo, Pain (2000) y Hummelsheim *et al.* (2011) muestran que existe evidencia heterogénea en cuanto a la dimensión socioeconómica y su relación con la percepción de seguridad, donde en estratos de mayores ingresos la percepción de seguridad es menor. Sin embargo, en nuestro estudio, los resultados muestran que a mayores niveles de ingreso (asociados a mayores niveles educativos) la percepción de seguridad es mayor respecto a los de menores ingresos. Nuestros resultados están alineados con Dammert (2004), quien señala que los sectores menos aventajados se sienten más inseguros debido a su vulnerabilidad y exclusión. Por último, nuestros hallazgos respecto a los medios de comunicación y su efecto en la percepción de seguridad están en línea con García-Castro y Barrantes (2016) y Carreon y Cruz (2013).

Cabe resaltar que nuestros resultados son de carácter exploratorio y no necesariamente representan inferencia causal. Sin embargo, esto no le resta validez a los hallazgos, ya que las percepciones de seguridad transforman hábitos y cambian formas de vida en las personas, generando una sociedad menos libre, lo cual es relevante para la generación de políticas públicas.

## Conclusiones

Los resultados obtenidos en este estudio resaltan que para la población de la Región de Arica y Parinacota, Chile, la percepción de vulnerabilidad de la población respecto al consumo y tráfico de drogas es evaluada con las más altas calificaciones de la encuesta. Estas altas calificaciones son transversales a los distintos niveles educativos (ingresos), sexo y tipo de usuario.

Se resalta también el rol de la prensa como la principal causa potencial de la falta de seguridad en la región del estudio. La percepción de que 'La prensa aumenta la sensación de inseguridad' es evaluada con las más altas calificaciones de la encuesta. Más aún, estas altas calificaciones son transversales a los distintos niveles educativos (ingresos), sexo y tipo de usuario. Las evaluaciones de los nueve conceptos asociados a aspectos importantes del sistema de justicia muestran una importante heterogeneidad. Al realizar distintas desagregaciones de la información es posible determinar dos fuentes importantes de heterogeneidad de las evaluaciones generales de la comunidad en estudio: los niveles de educación y la duración de los procesos.

Con respecto a la encuesta SERVPERF aplicada, las diferentes evaluaciones están potencialmente afectadas por procesos subyacentes que pueden correlacionar positivamente o negativamente con las dimensiones estudiadas. Esto genera un problema de sesgo que sería de interés abordar en futuros estudios.

## AGRADECIMIENTOS

Gonzalo Valdés agradece el apoyo de ANID, Fondecyt de Iniciación 11220125.

## REFERENCIAS

Añez MA, Rujano R, Meléndez JEP (2011) Seguridad ciudadana y acceso a la justicia. *Cuestiones Jurídicas*, : 11-29.

Alda E, Beliz G (2007) *¿Cuál es la Salida?: La Agenda Inconclusa De La Seguridad Ciudadana.*

Inter-American Development Bank. WASHINGTON, DC, EEUU.

Banco Mundial (2011) *Crimen y Violencia en Centroamérica. Un Desafío para el Desarrollo.* Departamentos de Desarrollo Sostenible y Reducción de la Pobreza y Gestión Económica, Región de América Latina y el Caribe. Banco Mundial. Washington, DC, EEUU.

Bravo D, Mukhopadhyay S, Todd PE (2010) Effects of school reform on education and labor market performance: Evidence from Chile's universal voucher system. *Quant. Econ. I.* 47-95.

Carman J M (1990) Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *J. Retail.* 66: 33-55.

CEPAL (2018) *Perspectivas Económicas de América Latina 2018: Repensando las Instituciones para el Desarrollo.* Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Santiago, Chile. 271 pp.

Costa G (2012) La situación de la seguridad ciudadana en América Latina. *Aportes Andinos* 31. 11 pp.

Chioldi L (2016) *Fin a la Violencia en América Latina. Una Mirada a la Prevención desde la Infancia a la Edad Adulta.* Sinopsis. Banco Mundial. Washington DC, EEUU. 69 pp.

Dammert L (2004) ¿Ciudad sin ciudadanos? Fragmentación, segregación y temor en Santiago. *Eure* 30(91): 87-96.

Espinoza R, Urzúa S (2015) The economic returns to higher education: Funding, coverage and quality in Latin America. Workshop for the regional study on Higher Education in Latin America and the Caribbean (11/15). World Bank

Fragoso JT, Espinoza IL (2017) Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contad. Admin.* 62: 1294-1316.

Galar S (2009) Movilización colectiva, acción política y percepción del delito. La justicia y la seguridad como objetos de disputa simbólica y política en la Argentina democrática. *Cuestiones de Sociología* 2009(5-6): 145-164.

García-Castro JD, Barrantes Umaña B (2016) Percepción y miedo al crimen: revisión de artículos en español 2004-2014. *Reflexiones* 95: 87-100.

Gordon SL (2018) Understanding evaluations of foreigners in modern South Africa: The relationship between subjective wellbeing and xenophobia. *J. Happiness Stud.* 19: 545-566.

Guillén JC, Lirios MCG (2014) Teorías de la seguridad pública y percepción del delito. *Margen* 71: 1-16.

Hummelsheim D, Hirtenlehner H, Jackson J, Oberwittler D (2011) Social insecurities and fear of crime: A cross-national study on the impact of welfare state policies on crime-related anxieties. *Eur. Sociol. Rev.* 27: 327-345.

Ibarra Morales LE, Casas Medina EV (2015) Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contad. Admin.* 60: 229-260.

Lara B, Meller P, Valdés G (2017) Life-cycle valuation of different university majors. Case study of Chile. *Interiencia* 42: 380-387.

López E (2000) *Reflexiones Acerca de la Seguridad Ciudadana en Chile: Visiones y Propuestas para el Diseño de una Política.* Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Santiago, Chile. 46 pp.

Núñez J, Tocornal X, Henríquez P (2012) Determinantes individuales y del entorno residencial en la percepción de seguridad en barrios del Gran Santiago, Chile. *Invi* 27(74): 87-120.

Ozden C, Testaverde M, Wagner M (2018) How and why does immigration affect crime? Evidence from Malaysia. *World Bank Econ. Rev.* 32: 183-202.

Pain R (2000) Place, social relations and the fear of crime: A review. *Progr. Human Geogr.* 24: 365-387.

Patrinos HA, Sakellariou C (2011) Quality of schooling, returns to schooling and the 1981 vouchers reform in Chile. *World Devel.* 39: 2245-2256.

Prieto R, Bishop S (2017) Modelling the fear of crime. *Proc. Roy. Soc. A: Math. Phys. Eng. Sci.* 473(2203): 20170156.

Salomi GGE, Miguel PAC, Abackerli AJ (2005) SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão Prod.* 12: 279-293.

Soto P (2018) *Diagnóstico de la Delincuencia y Factores que Influyen en la Percepción de Inseguridad en Chile.* Tesis. Universidad de Chile. 77 pp.

Turper S (2017) Fearing what? Vignette experiments on anti-migrant sentiments. *J. Ethnic Migrat. Stud.* 43: 1792-1812.

Vieno A, Roccato M, Russo S (2013) Is fear of crime mainly social and economic insecurity in disguise? A multilevel multinational analysis. *J. Commun. Appl. Soc. Psychol.* 23: 519-535.