

La inseguridad percibida y sus condiciones ambientales. Un estudio de caso en el pasadizo de Atotxa en Donostia-San Sebastián.

Trabajo de Fin de Grado

Trabajo realizado por: Maitane Aragón Manzanos

Trabajo dirigido por: María Teresa Espí Guzmán

Grado en Criminología UPV-EHU
Curso académico 2016/2017
Convocatoria Julio 2017

Agradecimientos

Después de un largo periodo de siete meses, con este trabajo doy por finalizados mis cuatro años de estudios de Criminología. Pese a que todo lo he conseguido a base de mi propio esfuerzo, no sería justo olvidar a las personas que me han acompañado en este camino y a las que me gustaría dar las gracias.

En primer lugar, me gustaría agradecer a mi tutora Maite Espí, por su dedicación, cariño y plena disponibilidad a lo largo de estos meses de duro trabajo.

También a mi tutor de prácticas, Auxkin Galarraga, que junto a Maite se volcó en asesorarnos tanto a Javier como a mí para que el informe de prácticas fuera lo más brillante posible.

A la Guardia Municipal de San Sebastián, y en especial, a nuestro instructor Patxi Anguera, por proporcionarme todas las herramientas necesarias para la realización de este trabajo.

A Javier, por compartir conmigo el periodo más duro y gratificante de todo el grado, periodo de prácticas en el que comenzó a gestarse la parte empírica de este trabajo.

Por último, me gustaría hacer una mención especial a mis padres y a mi hermana, por confiar en que, pese a mis limitaciones, llegaría a ser lo que quisiera en la vida con esfuerzo, constancia y dedicación. Gracias por brindarme todas las oportunidades que fueran necesarias hasta llegar a alcanzar la meta. Gracias a ellos estoy donde estoy. Gracias también a Julen, por ser mi soporte en la vida.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Tema objeto de análisis y motivaciones	4
1.2. Objetivos e hipótesis preliminares.....	5
1.3. Metodología empleada	6
1.4. Estructura del informe y avance de las conclusiones	7
2. MARCO TEÓRICO: LA INSEGURIDAD PERCIBIDA COMO OBJETO DE ESTUDIO	10
2.1. El concepto de inseguridad percibida	10
2.2. La inseguridad como problema social y político	12
2.2.1. El papel de las políticas de seguridad y de los medios de comunicación	15
2.3. La inseguridad percibida en el marco de la sociedad del riesgo.....	20
2.4. La inseguridad percibida como tema de investigación.....	22
2.5. La inseguridad objetiva vs. La inseguridad subjetiva	24
2.6. La inseguridad percibida en la criminología ambiental	30
2.6.1. Desorganización social e incivismo	30
2.6.2. Diseño urbano y residencial.....	31
2.6.3. Mantenimiento de espacios: “ <i>ventanas rotas</i> ” como indicador del desorden social	32
2.6.4. Diseño de espacios.....	34
3. MARCO EMPÍRICO: EL ANÁLISIS DE LA INSEGURIDAD PERCIBIDA EN EL PASADIZO DE ATOTXA DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	36
3.1. Descripción espacial y ambiental de la zona de interés.....	36
3.1.1. Barrio de Egia, contexto de la considerada “zona de interés”	36
3.1.2. Zona de interés.....	37
3.1.3. Cambios urbanísticos sufridos en la zona tras la remodelación del 2015	38
3.2. Evolución de las tasas de delito	41
3.2.1 Tasa de Criminalidad en Donostia-San Sebastián. Evolución 2015/2016.....	41
3.2.2. Actividad delictiva en el barrio de Egia	44
3.2.3. Análisis de los delitos registrados en la zona de Interés.....	46
3.3. Encuesta sobre la inseguridad percibida	52
3.3.1 Muestra utilizada	52
3.3.2. Cuestionario	55
3.3.3. Pasación de la encuesta	56

3.4 Análisis de los resultados	57
3.4.1 Datos sociodemográficos	57
3.4.2. Factores ambientales e inseguridad percibida	59
3.4.3. Temor al delito	65
3.4.4. Propuestas de mejoras ambientales para incrementar la inseguridad	68
4. Conclusiones	70
5. Informe ejecutivo	75
5.1. Resumen del trabajo	75
5.2 Conclusiones	77
5.3 Propuestas de mejora	80
5.4 Anexo	81
6. Referencias bibliográficas	84
7. Anexos	86
7.1 Encuesta	86
7.2 Cronograma pasación encuesta (27 febrero-5 marzo)	89
7.3 Comparativa pasadizo de Atotxa antes y después de la remodelación.....	90
Acceso desde Federico García Lorca	90
Acceso desde estación de tren RENFE	91
Acceso desde plaza Néstor Basterretxea (1/2)	92
Acceso desde plaza Néstor Basterretxea (2/2)	93
Cuesta que comunica Plaza Néstor Basterretxea con los bajos de Atotxa	94
Interior del pasadizo	95

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Tema objeto de análisis y motivaciones

El tema de este Trabajo de Fin de Grado es la inseguridad percibida. Entendida en su sentido más general, como expresión del malestar que genera un entorno percibido como amenazante, o en su sentido más restringido, como miedo al delito, la inseguridad percibida es una cuestión relevante, desde un punto de vista social, político y académico.

Hemos de remontarnos a la década de los sesenta del pasado siglo XX para ver cómo los responsables políticos norteamericanos comienzan a interesarse por esta cuestión y a introducirlo en sus agendas de trabajo con el fin de orientar las políticas públicas hacia la solución de los problemas que preocupaban a los ciudadanos. Desde ese momento, la inseguridad percibida es considerada y gestionada como un problema social, público, que requiere la adopción de medidas orientadas a su minimización.

En el ámbito de la Criminología, la inseguridad percibida también es un tema objeto de interés que ha dado hasta el momento lugar a numerosas investigaciones orientadas a profundizar en el conocimiento del tema, así como a mejorar la recolección de datos que permitiera una mayor aproximación a la “cifra negra” del delito.

Desde un punto de vista personal, el tema también resulta muy interesante por haber sido el objeto de estudio en mis prácticas externas obligatorias, prácticas que fueron realizadas en la Guardia Municipal de Donostia-San Sebastián, junto con mi compañero Javier del Álamo Lombardía.

En el transcurso de las mismas, nuestro instructor, Patxi Anguera, nos planteó realizar un estudio sobre la inseguridad percibida en la zona del pasadizo de Atotxa.

Esta zona fue objeto de una importante remodelación en el año 2015 vinculada con el traslado de la estación de autobuses desde su anterior ubicación en el barrio de Amara hasta este nuevo lugar. Con ello se buscó además mejorar la seguridad de una zona que tradicionalmente había sido considerada peligrosa. Sin embargo, una vez finalizada la intervención, los datos manejados por la Guardia Municipal evidenciaban que el número de infracciones penales cometidas en la zona habían ido claramente en aumento.

De ahí su interés en conocer el posible cambio en materia de inseguridad percibida por los usuarios de la zona y su hipotética relación con el aumento en la tasa de delitos.

1.2. Objetivos e hipótesis preliminares

A lo largo de este trabajo se analizará la inseguridad percibida desde la perspectiva de la Criminología ambiental. Trataremos de conocer y profundizar en el concepto, estudiando su relación con factores ambientales y buscando respuestas a diferentes preguntas de investigación.

En un primer momento hemos querido clarificar el concepto de inseguridad percibida, analizando los distintos significados que le asignan los estudiosos del tema, de modo que ello nos sirviera de base para decantarnos por el significado concreto con el que iba a ser manejada en este trabajo. Así cuestiones como las siguientes son las que han guiado nuestro estudio en esta primera parte: ¿Qué significa realmente la inseguridad percibida? ¿Qué significado/s le otorgan los expertos? ¿Existe consenso entre ellos a la hora de darle un significado?

Hemos querido también entender por qué la inseguridad percibida es considerada un problema social y político, así como la razón por la que la Criminología también la considera un problema científico; y de qué modo es abordado este problema por parte de estos diferentes ámbitos de la realidad.

Nuestro tercer objetivo ha sido conocer hasta qué punto la inseguridad percibida guarda relación con las realidades del delito. Y, en el caso de no existir una clara correspondencia entre ambas, identificar aquellos otros factores de los que depende la inseguridad percibida.

Por último, nos hemos planteado como cuarto objetivo comprender la influencia que el ambiente físico y social de un lugar puede tener sobre la inseguridad percibida y, dentro de ello, ver cuáles son los factores ambientales que mayor incidencia tienen.

Por lo que respecta a la parte empírica de nuestro trabajo, sus objetivos están relacionados con preguntas que se plantearon durante la realización de las prácticas externas.

En primer lugar hemos querido conocer el grado de inseguridad percibida en la zona de interés para nuestro estudio y ver hasta qué punto esa inseguridad ha podido variar a raíz de la remodelación urbanística llevada a cabo en dicha zona.

Nos ha interesado también saber la incidencia real del delito en la zona, así como su evolución reciente, de modo que se pudiera comprobar la relación entre la inseguridad subjetiva y objetiva.

Y, por último, hemos querido analizar la posible relación entre la remodelación urbanística de la zona y los posibles cambios en inseguridad percibida y tasas de delito, de cara a comprender hasta qué punto ha podido haber una influencia significativa entre los cambios ambientales y la nueva situación de inseguridad.

Las hipótesis que han guiado nuestro trabajo empírico se han ajustado a las ideas o sospechas formuladas por la Guardia Municipal en el sentido de que, mientras las tasas de criminalidad (inseguridad objetiva) han aumentado durante los últimos meses, la inseguridad percibida (subjetiva) ha podido descender, lo cual puede resultar inconveniente si da lugar a un exceso de confianza por parte de los transeúntes que no haría sino favorecer aún más la comisión de delitos.

Una segunda hipótesis plantea la posible relación entre los cambios urbanísticos llevados a cabo en la zona y el hecho de que la percepción de inseguridad haya podido disminuir, precisamente por haberse convertido en un lugar aparentemente más agradable y seguro.

Una última hipótesis es la relativa a la posible relación entre los cambios urbanísticos y el aumento de los delitos, que nos lleva a plantear dos explicaciones: la complejidad social de la zona, por las aglomeraciones antes inexistentes, y la mayor seguridad percibida y falta de precauciones de los usuarios.

1.3. Metodología empleada

Para la realización del marco teórico de este trabajo nos hemos basado en autores y trabajos académicos relevantes en el ámbito de la percepción de inseguridad: monografías, artículos académicos, tesis doctorales e investigaciones que nos han permitido elaborar el marco conceptual y teórico del tema.

La parte empírica recoge el trabajo y los resultados obtenidos en la realización de las prácticas externas obligatorias. En este contexto, se he llevado a cabo una encuesta que fue pasada a una muestra de los usuarios del lugar, en base a un cuestionario diseñado al efecto y con el que buscábamos obtener la información necesaria para contrastar nuestra hipótesis de trabajo.

La elección de la encuesta como técnica de observación se ajusta a la práctica habitual en los estudios criminológicos sobre la inseguridad percibida. Especialmente

en nuestro caso, se eligió la encuesta por considerar que es la técnica más adecuada en estudios como el nuestro: un estudio cuantitativo, en el que se busca obtener información acerca de un grupo amplio de personas con el fin de poder finalmente generalizar sus resultados al conjunto de la población objeto de estudio y describir así el fenómeno estudiado.

El análisis de los datos obtenidos ha sido posteriormente realizado mediante el programa estadístico SPSS.

1.4. Estructura del informe y avance de las conclusiones

El resultado de nuestro trabajo se presenta en este informe que hemos estructurado en dos grandes apartados correspondientes al marco teórico y a nuestra investigación empírica.

Dentro del marco teórico, un primer epígrafe trata de delimitar los conceptos con los que se va a trabajar a lo largo de nuestro estudio: inseguridad percibida, miedo al delito o riesgo. Para ello nos apoyamos en diversos autores entre los que se encuentran San Juan y Vozmediano, Zuloaga y Kessler.

En un segundo epígrafe se analizan los rasgos de nuestra actual sociedad que hacen que la inseguridad percibida sea considerada un problema social. En este sentido, las reflexiones de Ulrich Beck sobre la “sociedad del riesgo” nos aportan elementos interesantes para comprender esta cuestión. Así mismo, se atiende al papel de los medios de comunicación y los partidos políticos de cara a identificar la inseguridad percibida como un problema social y político. Sobre esta cuestión se recogen las útiles aportaciones de una reciente investigación realizada por Lohitzune Zuloaga sobre esta temática.

En el cuarto epígrafe, se estudian las razones por las que la inseguridad percibida ha llegado a ser un tema de interés e investigación para la Criminología: el significado que habitualmente se atribuye en este ámbito de estudio a la inseguridad percibida y el habitual recurso a las encuestas como técnica de investigación.

Un quinto apartado trata la inseguridad percibida con respecto al concepto de inseguridad objetiva, profundizando en la comprensión de los diferentes factores de los que depende cada una de ellas. También da cabida a la tipología de posibles situaciones resultantes de la combinación de distintos niveles de seguridad objetiva y subjetiva, propuesta por San Juan y Vozmediano.

En un último punto de nuestro marco teórico se estudia la inseguridad percibida en el contexto de la Criminología ambiental, mostrando cuáles son las principales aportaciones teóricas acerca de la relación entre esta cuestión y los factores ambientales y las dinámicas psicosociales que en ellos se desarrollan: desorganización social e incivismo, diseño urbano y residencial, teoría de las ventanas rotas como indicador del desorden social y el diseño de espacios.

En el apartado correspondiente a nuestra investigación empírica, se describe en primer lugar la remodelación urbanística y los cambios producidos en la zona de interés, pasando a continuación a mostrar la incidencia y evolución de la actividad delictiva en la ciudad de Donostia-San Sebastián y en especial en el barrio de Egia y la zona de interés.

Posteriormente explicamos el trabajo de campo realizado: la metodología de encuesta utilizada, muestra, cuestionario y modo de pasación de la misma. La presentación de los datos obtenidos y su análisis conforman el siguiente punto, finalizando este informe con la presentación de las conclusiones obtenidas.

En ese sentido, podemos avanzar aquí que el análisis de la información obtenida nos ha permitido concluir que los cambios urbanísticos en la zona de interés durante los últimos meses han logrado mejorar la percepción de inseguridad de los usuarios de dicho lugar, a pesar de que la incidencia de los delitos, lejos de reducirse, ha aumentado de forma muy significativa. Teniendo en cuenta las situaciones resultantes de la combinación de los distintos niveles de delito objetivo y miedo al crimen que se analizarán a lo largo del Trabajo, se podría señalar que ha pasado de una situación de *miedo no realista* a una situación de *seguridad no realista* o *seguridad menos realista*.

Consideramos que las razones que explican este cambio son, en primer lugar, el lavado de imagen que ha sufrido el pasadizo, ya que se ha convertido en un lugar aparentemente más agradable y ese hecho ha mejorado la percepción de seguridad del lugar en los encuestados.

Por otra parte, el aumento de la tasa de criminalidad también puede estar relacionado con el cambio sufrido en el subterráneo, ya que al no considerarlo un lugar en el que se debe permanecer alerta, los sujetos toman menos precauciones y se facilitaría la comisión de delitos de tipo hurto/robo. Además del consiguiente aumento de personas en el lugar tras el cambio de ubicación de la estación de autobuses, que unido al consiguiente hacinamiento, da lugar a un espacio mucho más transitado y en el que los infractores pueden pasar más desapercibidos.

En conclusión, la mejora ambiental que se ha producido en el lugar, la complejidad que ha suscitado el nuevo entorno social tras el traslado de la estación de autobuses de Amara a este nuevo lugar, el aumento de las tasas de delitos y la menor inseguridad que existe ahora, que se origina por la complejidad del entorno social son los factores con los que vamos a trabajar a lo largo de este Trabajo de Fin de Grado.

2. MARCO TEÓRICO: LA INSEGURIDAD PERCIBIDA COMO OBJETO DE ESTUDIO

2.1. El concepto de inseguridad percibida

La necesidad por sentirse seguro es inherente a la naturaleza humana¹. La seguridad es una aspiración del ser humano, hasta el punto de haber sido siempre uno de los principales recursos utilizados para mantener la vida social organizada. (Rico y Salas, 1998, p.13). En paralelo, el miedo también es un sentimiento que ha acompañado al hombre a lo largo de la historia.

La Real Academia Española define el miedo como una *“perturbación angustiosa del ánimo por un riesgo o daño real o imaginario”*. Puede estar generado por procesos naturales de la vida o por acontecimientos fortuitos que transforman nuestra vida continuamente. La profesora Zuloaga define el miedo como *“una experiencia con la que los seres humanos convivimos diariamente y que se materializa en muchos ámbitos de nuestra existencia, por ejemplo el miedo al futuro, desempleo, exclusión, desastres naturales, violencia terrorista, todas ellas inciden en el bienestar personal”*. (Zuloaga, 2014, p. 16).

Sin embargo, este Trabajo de Fin de Grado se desarrolla en torno a una cuestión bastante más concreta que el miedo, como sentimiento inherente al ser humano: la inseguridad y más aún la percepción de inseguridad que pueden tener las personas.

Dentro de las numerosas definiciones de este término que podemos encontrar, nos parece especialmente adecuada la recogida por San Juan y Vozmediano en su libro *“Criminología ambiental: ecología del delito y de la seguridad”*. En él recoge la definición que proporcionan Serrano y Vázquez como *“miedo al crimen en abstracto o inquietud hacia el delito como problema social.”* (Serrano y Vázquez, 2007 en San Juan y Vozmediano, 2010, págs. 136-137).

Se trata así de entender la inseguridad como un sentimiento o preocupación individual pero también colectiva que experimentan las personas respecto a las circunstancias del entorno que les rodea y que son vistas como una amenaza. Es una expresión de malestar, un descontento denominado de una manera genérica.

¹ Sentirse seguro es una necesidad humana básica, que en la pirámide de Maslow queda solo superada en importancia por las necesidades fisiológicas. (Echazarra, 2014, p.18)

De este modo, el concepto de inseguridad ciudadana haría referencia a un fenómeno colectivo que se genera en un clima de inseguridad de diverso tipo: económicas, políticas, medioambientales, etc. Y que perfectamente puede ser la expresión de un malestar o descontento respecto a la situación social en general que es percibida como amenazante.

Cuestión distinta es la manera en la que numerosos autores habitualmente miden ese sentimiento de inseguridad al realizar estudios empíricos en el ámbito de la Criminología, ya que lo hacen a través del miedo al delito por ser un término menos genérico y ambiguo y estar mejor definido en la literatura comparada. (San Juan y Vozmediano, 2010, p.136).

En palabras de Serrano y Vázquez el miedo al delito se corresponde con el *“temor de los ciudadanos a ser personalmente víctimas de la delincuencia”*; a ser víctima de un daño o delito que se distribuye de modo aleatorio². (Serrano y Vázquez, 2007 en San Juan y Vozmediano, 2010, p.136).

Resulta así habitual que cuando hablamos del sentimiento de inseguridad automáticamente hagamos referencia al miedo a ser víctima de algún tipo de infracción penal y se utilice como sinónimo de delincuencia. Sin embargo, Zuloaga señala que este término va mucho más allá y su concepción no abarca únicamente el conjunto de delitos, ya que puede ser relacionada con actos y personas que se pueden a simple vista considerar amenazantes, y sin embargo, no necesariamente deben infringir el Código Penal. (Zuloaga, 2014, p.28).

Tomando como base esta diferenciación, nosotros optamos por este segundo significado, de modo que a lo largo de este trabajo y, sobre todo de la parte empírica del mismo, consideraremos la inseguridad percibida con un significado más próximo al miedo al delito que a la inseguridad como expresión del malestar general de la sociedad.

Junto a estos dos primeros significados del concepto de inseguridad percibida, creemos interesante completar esta delimitación conceptual haciendo referencia a una tercera cuestión recogida en la literatura de la mano de Gabriel Kessler y que completa el conjunto de significados relativos a esta temática: el riesgo.

² El miedo al delito no toma en consideración fenómenos como el terrorismo o la violencia machista, ya que estos son condicionados por variables específicas.

Siguiendo a este autor, el riesgo es la percepción de una probabilidad razonable de ser víctima de un delito. Es un fenómeno en el que juega un papel fundamental el cálculo de probabilidades, por lo que no es un hecho social en sí mismo, y por lo tanto, convertir un peligro en riesgo es adjudicarle una serie de factores cuya presencia lo hace más probable. De este modo, el riesgo que percibe una persona es lo que le llevaría a adoptar medidas de autoprotección de cara a evitarlo. (Kessler, 2009, págs. 58-64).

2.2. La inseguridad como problema social y político

A lo largo de este epígrafe haremos referencia a los problemas sociales y a porqué la inseguridad se ha convertido en uno de ellos. Además, trataremos de analizar el papel que tienen los medios de comunicación y los partidos políticos en relación a la inseguridad percibida, a través de un estudio realizado por Zuloaga cuyo objetivo era encontrar el motivo por el que la seguridad ciudadana se había convertido en un tema prioritario en las agendas políticas.

Más allá de la dimensión psicológica del miedo, éste tiene una dimensión social. El miedo es una construcción social hecha por las personas en un contexto social determinado. Cada sociedad genera sus propias amenazas y peligros, define aquello que puede ser considerado como tal y construye los modelos de respuesta generales. Aunque sean las personas las que sientan miedo desde su capacidad emocional, la sociedad construye y define en cada modelo social los riesgos y miedos propios de cada periodo a partir de sus valores y estructuras sociales.

En este sentido, la realidad social actual no es comparable con la realidad de hace unas décadas. Varios fenómenos han contribuido al cambio experimentado, entre ellos la globalización y la expansión de los medios de comunicación. (Zuloaga, 2010, pág. 17). Ello da lugar a que, por ejemplo, en la edad media no existiera el miedo a un ataque nuclear, mientras que en el periodo actual es mucho menor el miedo a lo sobrenatural, al infierno, por ejemplo. Cada sociedad puede tener unos miedos acordes a su momento y define la manera en la que responde a ellos, es decir, al variar las sociedades también varían los miedos.

Igualmente, cada sociedad construye sus propios problemas sociales. Margarita Rozas sostiene que los problemas sociales son *“fragmentaciones de la cuestión social, términos en los cuales se instituye lo social como instancia pública de la acción social del Estado”*, siendo el Estado capitalista el que en cada momento histórico se encarga de definir, jerarquizar, clasificar y fragmentar la cuestión social como problemas sociales. (Rozas, 2001, p.26).

Esta variación de los miedos y los problemas sociales en función del contexto social se refleja en hechos como que la percepción de inseguridad sea una cuestión más propia de entornos urbanos.

En la Edad Media, las comunidades constituyeron refugios para protegerse de los posibles peligros que pudiesen tener lugar en el exterior. Sin embargo, este modo de protección se vino abajo con el nacimiento de las ciudades, ya que la amenaza pasó de ser únicamente exterior a convertirse también en interior. Los términos delito y ciudad van unidos desde los comienzos de la etapa moderna. Se considera el crimen como el mal de las ciudades.

Aunque algunas investigaciones longitudinales históricas hayan cuestionado la relación entre el crecimiento de las ciudades y el crimen, son numerosas las teorías que se han valido de algunas características de la vida urbana con el fin de explicar las causas del delito, entre ellas pueden destacarse el hacinamiento, el anonimato y las mayores oportunidades para delinquir por el aumento de bienes y personas alrededor. El ser humano no puede considerar la ciudad como un *“refugio protector”* debido a la progresiva pérdida de los lazos comunitarios, esta pérdida se convierte en uno de los principales elementos de la configuración del miedo y la inseguridad. (Zuloaga, 2014, págs.17-18).

Uniendo el tema de la cohesión social con las ciudades, el desconocimiento y la desconfianza que surge en ellas, tiene cabida la calificación de extraños y su valoración negativa y consideración como amenaza.

Haciendo referencia esta última teoría de la cohesión social y el carácter comunitario, podría señalarse la pérdida progresiva de los lazos comunitarios en la sociedad moderna, esta pérdida provocaría el aumento de temor en la comunidad, ya que al desaparecer esos lazos estrechos y la percepción favorable de la comunidad, los residentes perderían la confianza en los vecinos, lo que ocasionaría no pedir ayuda en un momento de necesidad, por ello, estamos ante la decadencia de la cohesión vecinal.

No hay más que analizar brevemente como eran las relaciones vecinales hace unas décadas, la confianza que tenían los vecinos era tal que incluso permanecían en el interior de sus viviendas sin ningún tipo de seguro puesto, algo que a día de hoy parece impensable permanecer en el interior de nuestras viviendas con la puerta abierta. Más aún en los espacios urbanos y en las grandes ciudades.

Mientras la vida en la ciudad podría tildarse de independiente y con poco nexo de unión entre sus habitantes, sabemos que la vida en un pueblo resulta mucho más cercana entre sus convecinos. Esta diferencia queda reflejada en una reciente investigación sobre la calidad de vida en pueblos y ciudades llevada a cabo por el Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco³ que pone de manifiesto que los ciudadanos vascos en su conjunto perciben que los pueblos pequeños y los barrios son lugares más seguros para vivir que las grandes ciudades. (Calidad de vida en pueblos y ciudades, 2017).

Con carácter general, el 89% de los ciudadanos hombres y mujeres cree que su pueblo o barrio son lugares bastante o muy seguros para vivir. Sólo el 9% los considera inseguros. Sin embargo, ese porcentaje alcanza el 12% en las capitales y desciende hasta el 5% en municipios pequeños.

Analizado desde una perspectiva ambiental, el miedo estaría relacionado con las características físicas y sociales del entorno urbano. Una comunidad cohesionada en la que no solo los vecinos pueden confiar los unos en los otros y se sientan protegidos sino que también se dé ejemplo de la buena convivencia, además de tener en cuenta que se vea que el espacio no está abandonado, que los desperfectos y pintadas sean solucionadas a la mayor brevedad y que el lugar cuente con una buena iluminación son solo algunas de las características que hacen que la sensación de temor se reduzca y a la vez que la sensación de seguridad aumente en los vecinos. Estas acciones hacen que llegue un mensaje de control no verbal a los ciudadanos.

Las teorías más difundidas han tratado de medir el peso que tiene el factor social, es decir, un planteamiento ligado a que la cohesión social de un lugar y el carácter comunitario que exista sería el mejor “antídoto” contra ese temor. También unida a la idea anterior de la cohesión social, hablamos de una comunidad cohesionada como manera de afrontar ese temor.

Los problemas sociales no son estáticos, cambian conforme a la realidad del momento. Actualmente, el paro, la corrupción y el descontento de los ciudadanos con los partidos políticos han propinado que estos problemas sean los que más preocupen a la sociedad. Entre ellos, la inseguridad ciudadana también adquiere la consideración de problema social y como tal es tratado en las estadísticas oficiales.

La última encuesta sobre “*Seguridad Ciudadana y Victimización*” se realizó en España en el año 1999 a manos del *Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS)*. Sus

³ Delimitaremos el objeto de estudio al País Vasco, por cercanía geográfica.

resultados muestran la inseguridad ciudadana era uno de los problemas que más preocupaban a los encuestados, siendo señalado por el 18.1% de ellos. Junto a la inseguridad, los problemas más mencionados fueron el paro 74.6%, la droga 62% y el terrorismo por un 59% de los encuestados. (Centro de Investigaciones Sociológicas, 1998)

El último dato disponible correspondiente al Barómetro del CIS de marzo de 2017 indica que el 3% de los encuestados señala la inseguridad ciudadana como uno de los tres principales problemas del país, situándolo al mismo nivel que otros problemas como la violencia contra la mujer o el gobierno y los partidos políticos.

Por lo tanto, nos preguntamos si esa menor consideración de la seguridad como problema es debido a una mejora de ésta o a un agravamiento de otras cuestiones. Es decir, ¿ha dejado realmente de ser la inseguridad ciudadana una de las principales cuestiones que preocupen a los ciudadanos por su verdadera mejoría o porque existen cuestiones actualmente que han dejado la inseguridad en un segundo plano, tales como el paro o la corrupción? ¿Hablamos por tanto de una mejora absoluta o una mejora relativa? Intentaremos dar respuesta a esta cuestión en el epígrafe siguiente haciendo referencia a la agenda política y al papel que juegan los medios de comunicación en este ámbito.

Por último, cabe señalar que, junto al carácter social de su origen y contexto de producción, la inseguridad ciudadana tiene también consecuencias sociales. Influye en el etiquetado negativo, el estigma de ciertos grupos de población (lo que, a su vez, retroalimenta la sensación de inseguridad), también influye sobre los modos de vida cotidiana de las personas, sobre las políticas de seguridad, policiales, etc.

2.2.1. El papel de las políticas de seguridad y de los medios de comunicación

La inseguridad ciudadana es condicionada por factores subjetivos y está determinada por la conjunción de inseguridades sociales, políticas y económicas. La realidad delictiva de cada país determina el mayor o menor peso cada una de estas dimensiones. Sin embargo, junto a las tasas de criminalidad que pueda haber en contexto concreto, la percepción de la ciudadanía también estará influenciada por factores ajenos a la dimensión objetiva de la criminalidad; entre ellos, los medios de comunicación y las políticas de seguridad llevadas a cabo por los responsables políticos.

En este sentido, una primera cuestión a destacar es que, en los medios de comunicación y en los discursos políticos, en contraposición con los autores de

investigaciones del ámbito criminológico⁴, prevalece más el término de inseguridad ciudadana que el de miedo al delito.

Un conflicto concreto adquiere el estatus de problema social cuando se convierte en un tema destacado de la agenda pública, política o mediática debido a la relevancia que adquiere. El hecho de que se asuma como problema social supone que es un asunto que concierne colectivamente a toda la sociedad. La incorporación de un problema social a la agenda pública política o mediática no depende necesariamente del número de personas afectadas o de la gravedad de sus consecuencias sociales; no tenemos más que pensar en la influencia mediática que pueden tener casos tan conocidos como el de “Marta del Castillo”.⁵

Entre los elementos que intervienen destacan la selección y tratamiento que los medios de comunicación hacen de esos conflictos sociales y el interés de las instituciones políticas por privilegiar temas que les favorezcan. Por tanto, determinar si la inseguridad ciudadana es causa o efecto de la relevancia que en ciertos momentos adquiere en espacios mediáticos y políticos constituye una ecuación de difícil resolución, ya que cada elemento que interviene en esa configuración interactúa con los demás en todo momento.

La influencia de los medios de comunicación en la construcción de agendas ha sido ampliamente estudiada desde diferentes perspectivas. La teoría de la agenda *setting*⁶ desarrollada a partir de la década de los sesenta se ha postulado como el modelo que mejor ha explicado el impacto de los medios de comunicación sobre la opinión pública y la agenda política. Esta teoría enfatiza el poder de los medios de comunicación para atraer la atención sobre determinados temas o problemas sociales, presentarlos como los más relevantes ante la opinión pública al mismo tiempo que crean los marcos de interpretación de los acontecimientos sociales. La segunda fase de la agenda *setting* se llama *framing*, y rompe con las pretensiones objetivistas de la labor informativa de los medios de comunicación debido a que las personas dependiendo de su afinidad

⁴ Como ya se ha establecido en el epígrafe anterior, en el ámbito de la Criminología, diversos investigadores miden la percepción de inseguridad a través del miedo al delito en sus estudios empíricos.

⁵ El caso Marta del Castillo es el nombre con el que se conoce a los sucesos referidos a la desaparición y asesinato de la joven sevillana Marta del Castillo. El caso despertó gran interés en la sociedad y en los medios de comunicación, ya que los acusados afirmaron que el cuerpo se encontraba en distintos lugares, desde el río Guadalquivir hasta un vertedero cercano a Camas. Actualmente, el cuerpo sigue en paradero desconocido.

⁶ McCombs y Shaw acuñaron este término en el año 1972 para referirse al poder de los medios de comunicación de masas para dirigir la atención de la opinión pública hacia determinados temas. Al prestar atención a determinados temas e ignorar otros, lo que hacen es incidir sobre la opinión del espectador, que ordenará los temas en función de la importancia que los medios de comunicación le han dado. (Zuloaga, 2014, p.24)

ideológica o gustos personales interpretan la realidad enmarcándola bien consciente o inconscientemente dentro de unos parámetros.

Pero al mismo tiempo, los partidos políticos tienen capacidad para liderar la gestión de determinadas demandas o problemas sociales, aunque sea con el objetivo estratégico de captar votos. Entre ellos, la importancia de la inseguridad ciudadana sobre otras inseguridades responde a la necesidad de las personas de hacer balance y encauzar los miedos que experimentan en su vida cotidiana sobre los que perciben han perdido el control.

El sociólogo Barry Glassner afirmaba que los medios de comunicación son el canal que reproduce masivamente esos miedos, por lo que es necesario aprender a distinguir los miedos falsos de los legítimos, ya que lo que hacen es tratar de desviar la atención de los espectadores hacia otras situaciones que incumben a la ciudadanía de una manera más directa. (Glassner, 2009 en Zuloaga, 2014, p.24).

Para el caso concreto de España en la primera década del actual siglo XXI, Zuloaga considera importante conocer en qué medida los medios de comunicación han sido capaces de determinar la agenda política o si, por el contrario, los partidos políticos han tenido la capacidad de incidir en la agenda mediática. (Zuloaga, 2012).

Con este fin, la profesora Zuloaga procede al estudio de un periodo comprendido entre los años 2000 y 2007, coincidiendo este estudio con dos legislaturas completas y además lideradas por diferentes partidos políticos. La primera liderada por el Partido Popular (PP) y la segunda liderada por el Partido Socialista Obrero Español (PSOE). De cara a poder comparar la gestión de esta materia de manos de cada uno de ellos además de apreciar las diferencias entre estos dos modos de gestión, diferencia tres etapas a lo largo de este periodo: la primera de ellas correspondería a los años 2000-2001 año en el que la inseguridad ciudadana no fue considerado un problema relevante de la agenda pública; la segunda etapa, que iría desde los años 2002 hasta 2004, predominada por un gran debate político en esta materia y una tercera etapa, correspondiente a los años 2005-2007 en la que disminuye la presencia del problema en las agendas políticas.

El Gobierno del PP negó hasta finales del 2001 cualquier aumento preocupante respecto a las tasas de criminalidad y por lo tanto, negó la necesidad de establecer la inseguridad ciudadana como un problema prioritario de la agenda pública. Sin embargo, el entonces presidente, José María Aznar anunció en el debate sobre el estado de la nación del año 2002 un plan de lucha contra la delincuencia con el

objetivo de “*garantizar y tranquilizar la seguridad de los ciudadanos*”. Junto a ello, la estrategia de priorizar la seguridad ciudadana como problema debía servir al PSOE para renovar la imagen de su partido, entonces vinculado a la corrupción y problemas internos. En consecuencia, la inseguridad ciudadana adquirió gran relevancia hasta el punto de convertirse en el tema estrella del debate sobre el estado de la nación en el año 2002. Posteriormente, una vez en el Gobierno, el PSOE no fue consecuente con la preocupación que la ciudadanía mostraba respecto a la inseguridad ciudadana por lo que, en el año 2004, se volvió a relegar la inseguridad ciudadana como un tema crónico y no prioritario.

La hipótesis de la que parte Zuloaga vendría a suponer que un aumento de las infracciones delictivas, reflejado en mayor o menor medida en las estadísticas oficiales de criminalidad, unido a la presión de la opinión pública y de los medios de comunicación, conllevaría que las instituciones políticas llevaran a cabo una serie de iniciativas en política criminal que estarían presididas por modificaciones en la legislación penal, con el fin de controlar la criminalidad, algo que la ciudadanía acogería de una manera positiva. (Zuloaga, 2012, págs. 2512-2523).

Sin embargo, el análisis de las evidencias recabadas le lleva a concluir que la influencia de los medios en la configuración de la agenda política fue limitada, mientras que por el contrario, los agentes políticos han dispuesto de mecanismos relevantes para imponer sus decisiones sobre la preferencia de determinados temas. Más aún, la finalidad de estos actores políticos habría sido la de ejercer una influencia directa sobre la opinión pública, relegando a un segundo plano la reducción de las estadísticas de criminalidad.

Durante el año 2003 el Gobierno aprobó varias modificaciones de carácter penal que justificó por la necesidad de luchar contra la delincuencia de una manera más eficaz: “*Ley Orgánica 7/2003, para el cumplimiento íntegro y efectivo de las penas*”, “*Ley Orgánica 11/2003, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros*” y la “*Ley Orgánica 15/2003, por la que se modificó el Código Penal*”.

Estas modificaciones estuvieron precedidas por un gran debate político en materia de seguridad ciudadana, algo que desembocó en que la seguridad ciudadana se convirtiera en un tema prioritario en las agendas políticas a niveles nacionales. Cabe pensar que este repentino ímpetu por realizar tales modificaciones en materia de seguridad ciudadana podría tener su justificación en un aumento de las tasas criminales del país, hecho que repercutiría directamente en la sensación de

inseguridad de la ciudadanía y motivaría por lo tanto esa necesidad de cambio, pero las estadísticas oficiales no mostraron un incremento significativo de estas tasas de criminalidad.

Por lo tanto, es importante analizar cuáles fueron los factores que realmente influyeron en que la seguridad ciudadana se convirtiera en un tema prioritario en las agendas y el posterior endurecimiento la legislación penal.

Diversos trabajos y publicaciones han examinado el papel que los medios de comunicación en el tratamiento informativo de este tema y han confirmado un aumento del número de noticias sobre inseguridad ciudadana durante los años 2002-2003. Sin embargo, no es posible asegurar que un aumento de las estadísticas delictivas haya sido el precursor de que la inseguridad ciudadana adquiriera semejante relevancia, ya que las tasas de criminalidad de ese año no demuestran un aumento que deba ser objeto de modificaciones semejantes.

En este sentido, Zuloaga (2014) afirma que si la inseguridad ciudadana gozó de tanta cobertura mediática fue porque también lo hizo en la agenda política. A lo largo de este tiempo, los medios de comunicación consiguieron aumentar la preocupación social por este tema en la agenda pública pero no por iniciativa propia de dedicarle mayor cobertura, sino por reflejar la actividad política en sus contenidos diarios. De este modo, la preocupación de los medios por la inseguridad empieza a descender a partir del año 2003, a medida que disminuía la intensidad del debate político sobre el tema.

De este modo, la autora concluye que la presencia de la inseguridad ciudadana en los medios de comunicación en el periodo 2002-2003 estuvo condicionada por el interés que los partidos políticos tenían por situarla como tema principal. La priorización de la inseguridad ciudadana durante ese periodo fue fruto de una estrategia política que benefició a los partidos políticos y que fue indiferente para los medios de comunicación. El reflejo que éstos hacen de la actividad política no condiciona su estrategia. Los medios de comunicación tienen capacidad de configurar la agenda política, pero no de condicionarla. (Zuloaga, 2012).

Por lo tanto, dando respuesta a la pregunta formulada en el epígrafe anterior, podemos concluir que hablamos de una mejora relativa de la seguridad, que queda encubierta por otros problemas con mayor relevancia en el momento.

2.3. La inseguridad percibida en el marco de la sociedad del riesgo

La consideración de la inseguridad como problema social adquiere especial significado en nuestro actual contexto social.

Desde finales del siglo XX y principios del siglo XXI, el riesgo ha ocupado un lugar importante en la teoría social, hasta el punto de que Beck (1998) señala que vivimos en una “*sociedad de riesgo*”.

Vivimos en una sociedad sobre la que se ciernen peligros de tal dimensión que podrían suponer su desaparición: armamento nuclear, terrorismo, contaminación y sostenibilidad medioambiental, etc. El modelo de sociedad global y de producción capitalista es el origen de muchos de estos peligros que nos acechan: pobreza, inmigración, búsqueda de beneficios máximos, especulación, etc., muchos de ellos desconocidos hasta el momento. La sociedad crea sus propios peligros, hasta el punto de haber alcanzado la capacidad de autodestrucción. El riesgo es algo que nosotros generamos, ya que “*somos el origen de lo que luego será nuestra propia amenaza, y de aquí proviene la necesidad de la reflexividad*” (Kessler, 2009, págs. 89-96).

Beck considera que en un mundo donde se ha generado una máxima división del trabajo, la responsabilidad sobre el riesgo se diluye, ya que cada eventual responsable puede descargar su culpa en una tercera persona interdependiente.

Igualmente los miedos colectivos que afloran en el siglo XXI se caracterizan por la incertidumbre, ya que somos incapaces de definir lo que se considera seguro e inseguro, ni de identificar cual es realmente la fuente de nuestras amenazas. Y es esta incertidumbre lo que más contribuye a la angustia y al miedo.

La dimensión y el origen no identificado de estos riesgos hace que escapen de nuestro control: no podemos impedirlos ni nos podemos proteger de ellos. Entre otras cosas, porque tampoco son previsibles: no podemos saber cuándo ocurrirán ni a quién afectarán, ya que son completamente aleatorios.

Por otro lado, se apunta también a que el miedo de la ciudadanía puede ir íntimamente ligado con la influencia que los medios de comunicación tienen sobre los espectadores. El sociólogo Barry Glassner afirmaba que vivimos en una cultura del miedo, en el que este no es más que “*una proyección llevada a cabo por diversos*

agentes sociales y económicos que obtienen importantes beneficios de su generación y amplificación” (Glassner, 2009 en Zuloaga, 2014, p.24).

En cualquier caso, la modernización, los avances científicos, el desarrollo económico y consiguiente bienestar no han logrado evitar que la sociedad viva en un estado de más tranquilidad. No han logrado evitar la sensación general de incertidumbre, confusión, desasosiego, inseguridad o temor en las que vivimos en la actualidad. Un desasosiego que tiene su origen en factores a veces muy lejanos a nosotros, pero que se termina materializando o reflejando, afectando en nuestra vida cotidiana e inmediata.

Podría pensarse que el mayor conocimiento científico ha ayudado a que los seres humanos se sientan más seguros que bajo el estado de “ignorancia” que les acompañaba siglos atrás. Tiene sentido que cuanto más conocimiento tengamos sobre un hecho en concreto, más seguridad nos aporte el saber por qué motivo ocurren las cosas, pero bajo las palabras de la autora Zuloaga *“el mayor conocimiento científico no ha ayudado a una mayor tranquilidad social, más bien lo contrario”* y es que pese al elevado nivel de eficacia mostrado por las instituciones y los llamativos avances tecnológicos de las últimas décadas, la vida contemporánea nos caracteriza por la continua sensación de sobresalto con la que convivimos diariamente, algo que llama la atención porque en los lugares en los que se disfruta de mayores comodidades y avances, además de una mayor estabilidad estructural, son los lugares donde se reclaman mayores medidas urgentes y sofisticadas para hacer frente a esa inseguridad. (Zuloaga, 2014, p.24).

Las sociedades actuales están sumergidas en una sensación de inseguridad permanente y, tal y como señala el autor José Fariña *“la inseguridad es una característica distintiva de la sociedad moderna y es imposible reducirla a los niveles mínimos, hay que conformarse con los niveles aceptables”* pese a que objetivamente, vivimos en la etapa más segura de la historia de la humanidad; empezando desde las enormes mejoras sanitarias, entre la que podríamos destacar la invención de los antibióticos; como en los avances tecnológicos que facilitan nuestra vida diaria, por lo que no nos equivocamos si decimos que existen miles de maneras de protegernos de los peligros de esta era, pero en cambio, eso no impide que sigamos sintiéndonos inseguros. (Fariña, 2009 en Escudero, 2015 págs. 77-82).

En referencia al concepto de *“cultura del riesgo”* de Giddens, Robert Castel señala que cuanto mayores son las seguridades, mayor es la fragilidad. Es decir, el sentimiento de inseguridad no es proporcional a los peligros reales con los que cuenta una

sociedad, algo que puede explicarse de una sencilla manera, y es que “ese aumento de sensibilidad frente a la inseguridad corresponde al desfase entre una expectativa de protecciones socialmente construida y las capacidades efectivas de esa sociedad para proporcionarlas” (Kessler, 2009, págs.89-96).

Al igual que Castel, Lianos y Douglas también señalan que el estado de sospecha permanente no es consecuencia de que el mundo se haya vuelto un lugar más amenazante, sino que estamos más sensibilizados a los peligros. El motivo al que hacen referencia es a los cambios tecnológicos que desembocan en nuevas formas de control de los espacios y las personas, se mencionan entre otros las tarjetas magnéticas de acceso, los mecanismos antirrobo en las prendas, que si hacen que los lugares que cuentan con mayores controles de este tipo sean los que mayor seguridad aportan a los usuarios, al mismo tiempo señalan a todo el colectivo como sospechoso de poder cometer un delito. (Kessler, 2009, p.63).

2.4. La inseguridad percibida como tema de investigación

La percepción de inseguridad es un tema objeto de interés en la Criminología, lo que da lugar a que se realicen muchas investigaciones sobre el mismo. Ahora bien, tal como ya hemos señalado anteriormente, la percepción de inseguridad es habitualmente tratada en estos estudios con un significado más próximo al “*miedo al delito*”, por considerar que se trata de un concepto más genérico y menos ambiguo.

Para comprender el motivo el motivo por el que el “*miedo al delito*” se ha convertido en un hecho social medible, objeto de estudio y a ocupar un lugar significativo en la agenda política hasta el punto de considerarlo un problema público, debemos remontarnos a los Estados Unidos en la década de los sesenta. Para contextualizarlo brevemente, el gobierno de Lyndon Johnson demandaba más información sobre los problemas sociales que preocupaban a la ciudadanía con el fin de mejorar las políticas públicas.

Unida a esta búsqueda de información, la Criminología también mostró interés en la búsqueda de un mayor refinamiento en los métodos de recolección de datos para acercarse más a la “*cifra negra*”⁷ existente, ya que únicamente contaban con las fuentes de los registros judiciales y policiales, solo existía información de los delitos que habían sido denunciados.

⁷ Hablamos de “cifra negra” para hacer referencia a la “fracción de crímenes sufridos pero no notificados a las autoridades” (Kessler,2009, p.63)

De este modo, se impulsaron las llamadas “*Encuestas de Victimización*”. Con ellas, la Criminología ha querido encontrar el indicador que capte con la mayor precisión posible la magnitud y distribución social de los delitos y de la preocupación social por los mismos. Y, en general, el instrumento que se ha utilizado para medir los niveles de (in)seguridad ciudadana ha sido por excelencia la encuesta, la cual emplea desde formulaciones basadas en respuestas dicotómicas hasta las escalas o preguntas abiertas.

En cualquier encuesta debemos preguntarnos qué es lo interpretable de la declaración de temor que hacen los encuestados, ya que una manifestación de la inseguridad puede ser determinante a la hora de ir más allá y analizar qué es lo que esa persona está queriendo transmitir. Así por ejemplo, una persona que expresa su inseguridad frente al delito puede estar realizando una crítica a una situación social que no tolera o le incomoda.

A modo de ejemplo, pensemos por tanto en una encuesta que recoge el nivel de inseguridad que sufren los vecinos de un barrio que en los últimos años ha sufrido un considerable aumento de población extranjera. Puede que lo que genera inseguridad en sí sea la situación económica por la que estamos pasando a nivel estatal pero que se materializa en ese aumento de población extranjera.

En ese sentido, cabe recordar que el término inseguridad ciudadana da cabida a diferentes interpretaciones y significados por lo que, a la hora de diseñar una encuesta, es necesario determinar previamente que queremos medir: qué significado concreto de la inseguridad ciudadana queremos manejar en el marco de nuestro estudio.

Ahondando en esta diferenciación de significados que ya señalábamos en el punto 2.1 de este trabajo, el profesor Kessler en su libro “*El sentimiento de inseguridad*” señala tres posibles dimensiones de este tema: la dimensión política, la cognitiva y la dimensión social. En sus estudios sobre la inseguridad ciudadana en el área de Buenos Aires, el autor las tiene en cuenta y las estudia en relación con la frecuencia con la que ocurren los hechos delictivos en el barrio y las medidas de autoprotección que llegan a adoptar los ciudadanos.

Para este autor, la dimensión política haría referencia a la inquietud que siente una persona en una situación que es considerada como problemática. La dimensión cognitiva se relaciona con la evaluación o expectativa que tiene de convertirse en víctima de algún delito. Por último, la dimensión emocional recogería el miedo que

tiene una persona a ser realmente víctima o a que alguien de su alrededor se convierta en víctima, algo que Maxfield definió como “*miedo altruista*”.

Como ejemplo de utilización de estos diferentes significados en las encuestas, podemos señalar la Encuesta de Victimización Británica. Desde el año 2004, esta encuesta ha dejado de cuestionar la inseguridad en un sentido general, pasando a preguntar por la preocupación por delitos específicos. En este caso, los resultados han sido mucho más bajos que con la pregunta tradicional.

Otra cuestión interesante en torno a las encuestas sobre inseguridad ciudadana es la referida a la relación existente entre sus resultados y los hechos objetivos. Esta confrontación permite ver que habitualmente la inseguridad manifestada está muy por encima de la delincuencia real, por lo que se puede deducir que el sentimiento de inseguridad se estructura en torno a las propias percepciones y no en relación a las estadísticas.

Gracias al llamativo aumento de las encuestas de victimización y el surgimiento de nuevas preguntas relacionadas con el temor al delito y la percepción de la probabilidad de ser víctima, se dispone de una mayor información para realizar comparaciones a nivel internacional y surge la posibilidad de estimar el temor de distintos grupos y niveles sociales.

Al mismo tiempo, ha ido surgiendo un campo de estudio que previsiblemente alcanzará su punto álgido en el transcurso de las siguientes décadas, con la aportación de libros, artículos de revista académicas y mesas en congresos del mundo de la criminología y de la sociología. (Kessler, 2009, págs.89-96)

2.5. La inseguridad objetiva vs. La inseguridad subjetiva

Al plantear el tema de la inseguridad ciudadana es necesario diferenciar entre inseguridad en un sentido objetivo y en un sentido subjetivo. En el primer caso, la inseguridad objetiva estaría relacionada con el riesgo real existente y la inseguridad subjetiva con el riesgo percibido por las personas.

La inseguridad objetiva, el nivel de riesgo real que existe, se corresponde con la probabilidad de sufrir un daño como resultado de un determinado comportamiento o situación. Torrente establece cinco factores que pueden influir en el hecho de convertirse en víctima de un delito: *pertenencia a un grupo de riesgo, ponerse en situaciones que favorecen la producción del delito, crear situaciones propicias para el suceso, convertirse en un objeto del delito atractivo, ausencia de hábitos de seguridad (activos o pasivos)* (Robles, 2001, en Escudero, 2015, págs. 77-82).

La inseguridad subjetiva, en cambio, se relaciona con los riesgos percibidos y con la percepción que tiene el sujeto de la probabilidad de ser víctima de un delito. Por lo tanto, la percepción del riesgo es relativa y existen varios factores que influyen en el hecho de que los individuos puedan sentirse potencialmente víctimas de un delito.

Escudero (2015) hace la distinción entre cuatro grandes grupos de factores que influyen en dicha percepción: la vulnerabilidad, factores indirectos, factores sociales y factores ambientales.

- *Vulnerabilidad*: La edad, el sexo, la posición social entre otros factores hacen que los individuos se sientan más o menos vulnerables ante un hecho delictivo. La vulnerabilidad puede ser física o social.⁸
- *Factores indirectos*: Quienes no han sido víctimas de un delito y tampoco pertenecen a grupos de riesgo pueden sufrir miedo al delito a partir del conocimiento de las experiencias de terceras personas. En este caso, juegan un papel fundamental los medios de comunicación.
- *Factores sociales*: En relación con la idea de “*sociedad de riesgo*” de Beck, ese riesgo puede aumentar el nivel de ansiedad de los ciudadanos y consecuentemente, al producirse cambios en la sociedad también puede propiciar un aumento del temor al delito. Los factores sociales que hacen aumentar el miedo al delito están relacionados con la cohesión social y con la desorganización o falta de control social, términos que analizaremos más adelante.
- *Factores ambientales*: Numerosos estudios aseguran que los elementos del entorno urbano pueden ser modificados con el fin de mejorar la sensación de inseguridad y reducir el miedo al delito de los habitantes del lugar. Tal y como estudiaremos más adelante, algunas de las circunstancias que influyen en el miedo al delito son las siguientes: Importancia de la vigilancia natural o el aumento del miedo de convertirse en víctima en las horas de noche frente a las del día.

En el mismo sentido, Huesca y Ortega recogen en su libro “*La percepción de inseguridad en Madrid*” la opinión de Torrente quien sostiene que la percepción de inseguridad puede estar influenciada por creencias, actitudes y experiencias que no necesariamente tienen que guardar una estrecha relación con el delito en sí. Este

⁸ Vulnerabilidad física: Está relacionada con la percepción que el sujeto tiene de la respuesta física que puede ofrecer ante un ataque delictivo: resistencia al ataque y capacidad para reponerse de él (salud, complexión física, capacidad de autodefensa, etc.)

Vulnerabilidad social: Varía en función de la situación social del individuo y de las percepciones que tiene sobre el grado de exposición que tiene sobre el hecho delictivo (nivel de ingresos, estatus residencial, nivel de estudios, etc.) (Escudero,2015, págs. 77-82)

autor, propone siete factores que influyen en la configuración de la inseguridad. (Huesca y Ortega, 2007, págs. 31-32).

- *Las experiencias previas*: el hecho de haber sido víctima anteriormente de un delito, ejerce una influencia en el sentimiento de inseguridad, aunque no es determinante ya que generalmente hablamos de delitos poco graves que las personas tienden a olvidar.
- *El riesgo objetivo de sufrir un delito*: hace alusión a las diferentes características sociodemográficas que hacen más vulnerable a la persona, ya sea por el sexo, edad, clase social o lugar de residencia.
- *La sensación de miedo*: Habla de la percepción sobre el propio riesgo personal que no tiene porqué guardar relación con el riesgo real. El sujeto tiene una idea preconcebida de la víctima y por lo tanto, cuanto más se asemeje su perfil al de la víctima, mayor sensación de inseguridad sufrirá.
- *Las condiciones ambientales*: Guarda relación con un entorno con un gran desorden físico (deterioro, suciedad, pintadas) o social (presencia de personas en situación de exclusión, bandas juveniles).
- *La Información existente a cerca del delito y la víctima*: las principales fuentes de información que generan un mayor impacto son los medios de comunicación y la experiencia anterior de las personas de alrededor. Peores consecuencias y mayor impacto guarda cuando los casos son extremadamente graves o la persona que ha sufrido el delito es más cercana a nosotros.
- *La confianza en las instituciones que formen parte del sistema penal y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado*: si los cuerpos ofrecen una imagen de confianza, decrece en los vecinos la sensación de inseguridad ya que se sienten protegidos.
- *La gravedad de los delitos*: cuanto más violento se considera un delito, mas aumenta la sensación de inseguridad en la población.

Aunque en un primer momento pueda pensarse que existe una relación directa entre la percepción de inseguridad y las tasas de delitos, numerosas investigaciones han demostrado que no existe tal correspondencia, San Juan y Vozmediano señalan que *“un mapa de la criminalidad puede estar basado en tasas objetivas de delincuencia, pero esto no significa que el miedo al delito percibido por los ciudadanos esté correlacionado con el incremento en las frecuencias de dichas tasas”* (San Juan y Vozmediano, 2010, p. 22).

La Encuesta Internacional de Victimización nos permite conocer datos relativos al miedo a la delincuencia y el riesgo de victimización, así como la relación que estas cuestiones guardan con las tasas reales de victimización. En el caso de España, en comparación con otros países desarrollados, los ciudadanos españoles manifiestan niveles de miedo y de riesgo percibido entre moderados y elevados; niveles que no parecen estar objetivamente justificados dado que las tasas de victimización en España son, según esta misma ICVS, realmente bajas. (Echazarra, 2014, p. 68).

Pero las personas no construyen su percepción de inseguridad considerando datos oficiales sino en función del contexto que les rodea. Por lo tanto la percepción de inseguridad no tiene porqué corresponderse con la evolución de las tasas de criminalidad, ya que en ella intervienen variables como el sexo, la clase social, la experiencia de victimización directa o indirecta, la zona de residencia.

Por ejemplo, en la obra de Wilson y Kelling, los autores describen la manera en la que las patrullas a pie influyeron en la percepción de los ciudadanos sobre la sensación de inseguridad, a pesar de que los niveles de criminalidad habían permanecido prácticamente inalterados. Igualmente cabe destacar que las personas partidarias del video vigilancia también afirman que aunque la eficacia de los dispositivos como herramientas de control sea en ocasiones cuestionable, deben ser bien valorados por tratarse de un método que reduce el temor de las personas que residen en el lugar.

Puede mencionarse también el “*desajuste en la sensación de seguridad*” que se produjo en el Reino Unido durante el Gobierno de Tony Blair, cuando se redujo en gran medida la delincuencia pero no lo hizo de la misma manera la percepción, o no lo hizo al menos, al mismo ritmo. (Echazarra, 2014, p.68).

La abundante evidencia empírica acerca de que las percepciones objetiva y subjetiva de la delincuencia siguen patrones distintos lleva a plantear que éstas deben ser medidas y analizadas de modo diferente.

Si hacemos referencia al riesgo que tenemos de ser víctimas de algún delito en concreto, tiene sentido pensar en la idea de que ese riesgo difiera entre los expertos en la materia y las personas de pie de calle, y es que, mientras que los primeros se valen de probabilidades, los segundos lo hacen de sensaciones e intuiciones. Por tanto, a la hora de enfrentarnos a un porcentaje de un tipo de victimización, tendría sentido hacerlo con el fin de crear y planificar políticas, pero no para mitigar el riesgo en cada una de las personas, ya que este cálculo de probabilidades tiene sentido en

los expertos y no en las personas de pie de calle cuya preocupación responde a la incertidumbre y no a los cálculos matemáticos de las probabilidades.

Algunos expertos señalan que los individuos experimentan un fuerte sentimiento de “inmunidad subjetiva” que les llevaría a minimizar su preocupación por los riesgos más frecuentes que ocurren en la vida cotidiana así como por los menos probables de su mundo distante, por lo tanto alejados los peligros cotidianos. En cambio consideran que la preocupación de los ciudadanos parece centrarse en los riesgos de probabilidad intermedia, cuya frecuencia se percibe como más alta de lo que es. (Kessler, 2009, p.63).

En el primer caso estaríamos hablando de que nos sentimos a salvo de sufrir un accidente de tráfico o una enfermedad grave, incluso sobrestimando nuestra capacidad para controlar dichos asuntos. Igualmente consideramos muy poco realista llegar a ser víctimas de un accidente o ataque nuclear.

Dejando de lado tanto la minimización de los riesgos de la vida cotidiana como los menos probables del mundo distante, diversas investigaciones muestran que la preocupación parece centrarse más en los riesgos de probabilidad intermedia, ya que se perciben de una manera más altas de lo que en realidad ocurren. Así, podríamos encontrar la explicación de porqué nos preocupa tanto ser víctima de delitos de índole sexual o de delitos violentos, ya que estos se podrían situar en riesgos de probabilidades intermedias.

La poca concordancia entre los temores de la ciudadanía y la probabilidad de que ocurran no parece estar ligada a un mal manejo de las estadísticas. En este sentido, la hipótesis de Douglas señala que un riesgo es más intolerable no en función de su mayor probabilidad sino en virtud de haber sido causado por otro humano, de que exista un responsable identificado que pueda haber actuado voluntaria y conscientemente. Este hecho podría ayudar a entender porque preocupan más los homicidios que los accidentes de tráfico mortales que, pese a ser mucho más frecuentes, se justifican como fatalidades, mientras que en los homicidios hablamos de la existencia de un componente humano unido a la intencionalidad del sujeto. (Kessler, 2009, págs.58-64).

El miedo a la delincuencia puede tener consecuencias positivas como por ejemplo la adopción de medidas preventivas en situaciones de verdadero riesgo, pero también consecuencias negativas. En un contexto como el español, donde el miedo frecuentemente no se ajusta a la realidad, la obsesión por la delincuencia solo puede

conducir a un aumento del tiempo y el dinero dedicados a seguridad personal, a demandar un endurecimiento del Código Penal, y lo que es aún más importante, puede producir un debilitamiento de la cohesión social debido a que el miedo provoca desconfianza. (Echazarra, 2014, p.68).

En este contexto de escasa relación entre las tasas objetivas de delito y la percepción de inseguridad o miedo, San Juan y Vozmediano en el libro “*Ecología del delito*” hacen referencia a las cuatro posibles situaciones resultantes de la combinación de los distintos niveles de delito objetivo y de miedo al delito, con estas cuatro situaciones quieren hacernos ver que la situación subjetiva que percibamos no tiene porqué ser dependiente de la situación objetiva real del riesgo. (San Juan y Vozmediano, 2010, p.22).



Estudiando estas cuatro situaciones, podemos encontrarnos con una primera en la que coinciden a una tasa de delitos alta y una percepción del miedo al delito baja, lo que correspondería con una situación de seguridad no realista. La segunda de ellas, en el caso de darse una alta criminalidad y que la percepción del miedo al delito fuese también alta, nos encontraríamos ante una situación de miedo realista. La tercera respondería a la existencia de unas tasas de criminalidad bajas y un nivel de miedo al delito también bajo, ello respondería ante una situación ideal que no requeriría intervención de ningún tipo. Por último si se diera la situación con una tasa de criminalidad baja y en cambio la percepción de inseguridad en el lugar fuese alta, nos encontraríamos ante una situación de miedo no realista, que requeriría una reducción de ese miedo a modo de intervención.

En síntesis, una tasa de delitos alta debe preocupar a los habitantes por el hecho de que puede poner en riesgo la calidad de vida urbana de los vecinos del lugar, pero también debe preocupar la situación que viene dada por un alto miedo al delito en un lugar en el que las tasas del delito son relativamente bajas, ya que también influiría en la calidad de vida.

2.6. La inseguridad percibida en la criminología ambiental

En el apartado anterior se han presentado las aportaciones de Escudero y Huesca y Ortega en relación a los diferentes factores que pueden influir sobre la percepción de inseguridad. Entre ellos, se mencionan los factores ambientales. Cuestiones como el desorden físico o social, la ausencia de vigilancia o la nocturnidad pueden hacer que el sentimiento de inseguridad sea mayor con independencia de que lo sea el riesgo real de resultar víctima de un delito.

Con el propósito de profundizar en la comprensión del papel que pueden jugar los factores ambientales y las dinámicas psicosociales que en ellos se desarrollan, presentamos a continuación las principales aportaciones teóricas de la criminología ambiental que analizan este tema.

2.6.1. Desorganización social e incivismo

La relación entre la desorganización social, el incivismo y la criminalidad es estudiada por las teorías de la desorganización social, originadas en la Escuela de Chicago en la década de los veinte.

En este contexto, la organización social es entendida como «la capacidad de una comunidad para realizar los valores comunes de los residentes y para mantener controles sociales efectivos». (Kornhauser, 1978 en Echazarra, 2014). La organización social depende de la existencia de suficientes redes de interacción que conectan a los residentes en una comunidad de un modo más o menos formal a través de vínculos de parentesco o de pertenencia a asociaciones u organizaciones locales y a estos residentes con otras instituciones externas a la comunidad (trabajo, por ejemplo). Y se refleja en niveles elevados de confianza social, interés por el otro, disposición a ayudar, etc.

A su vez, el control social, es definido como «las recompensas y los castigos reales o potenciales que van asociados a la conformidad o la desviación de respeto a las normas». (Kornhauser, 1978 en Echazarra, 2014). Estos mecanismos de control social incluían los sentimientos de vergüenza y de culpabilidad (controles internos directos o socialización), la supervisión y la vigilancia (controles externos directos), los

sentimientos de apego a unas relaciones satisfactorias en el plano social (controles internos indirectos) y las recompensas procedentes de las redes de roles (controles externos indirectos).

El apego, el sentimiento de pertenencia, la identificación con la comunidad propias de un contexto organizado es lo que llevaría a sus habitantes a tener interés en protegerlo y por tanto a utilizar sus recursos de control social para evitar las desviaciones y la delincuencia en la zona.

Una elevada organización social y la capacidad para utilizar mecanismos de control permiten hablar de la eficacia colectiva de una comunidad de cara a controlar comportamientos desviados, a resolver problemas y a protegerse de amenazas externas principalmente mediante mecanismos de control social informal, reduciendo así las tasas de criminalidad.

Esta eficacia colectiva sería mayor en comunidades locales que gozan de una gran presencia de asociaciones y del predominio de personas residencialmente estables y muy arraigadas. Por el contrario, factores como la pobreza, la diversidad étnica o la rotación residencial dificultarían la identificación personal y el apego con el barrio y sus vecinos, debilitarían el marco de relaciones necesarias y con ello la organización social y la eficacia colectiva.

2.6.2. Diseño urbano y residencial

En base a todo lo anterior, el diseño urbano adquiere importancia en la medida en que puede facilitar la vigilancia y el control informal por parte de los residentes en un lugar.

Las dimensiones de la organización social son las siguientes: el interés por los otros, por ayudar, identificación con el barrio e interés en cuidarlo nos remite al concepto de territorialidad. Los residentes hacen propio el territorio, se identifican con él y se sienten legitimados para defenderlo frente a lo que consideran intrusos o extraños.

En esta situación, los diseños urbanos pueden servir para facilitar la vigilancia y el control social informal. Cabe hablar así de diseños crimífugos, inhibidores del delito y diseños crimípetos, en los que se crean oportunidades para que éstos ocurran. (San Juan y Vozmediano, 2010).

Por recordar, llamamos espacios crimífugos a aquellos diseños urbanos, que por sus especiales características físicas, inhiben o disuaden la probabilidad de que se cometa un delito en el lugar, mientras que llamamos espacios crimípetos a aquellos espacios

que son espacialmente favorecedores de que se cometan acciones delictivas. (Vázquez, 2014).

2.6.3. Mantenimiento de espacios: “ventanas rotas” como indicador del desorden social

Si la teoría de la desorganización social⁹ ha tratado de explicar principalmente las variaciones espaciales de la criminalidad real, otros enfoques relacionados con la tesis del incivismo¹⁰ sostienen que el miedo a la delincuencia está tan relacionado con el incivismo social (suciedad en las calles) y con el deterioro físico del lugar (ventanas rotas, viviendas vacías) como con la propia criminalidad del barrio. (Echazarra, 2014, p.68).

A principios de los años 80, la sociedad estadounidense contaba con uno de los niveles más altos de delincuencia en su historia pese a la cantidad de esfuerzos invertidos en programas de prevención de la delincuencia. Para tratar de acercarse a los problemas que acarrea la criminalidad, una serie de autores proponen un nuevo enfoque con una mayor orientación práctica y que permita que se realicen intervenciones efectivas a corto plazo. Dentro de este nuevo enfoque, se encuentra la teoría de las ventanas rotas, que se expondrá a continuación.

Los autores de la teoría de las ventanas rotas son James Q. Wilson y George Kelling. Esta teoría fue publicada en el ilustre artículo *Broken Windows: the police and neighborhood safety* en el año 1982 y toma su nombre de una metáfora. De la misma manera que una ventana rota que nadie repara invita a romper más ventanas, la falta de mantenimiento y de intervención ante el deterioro envía a la población un mensaje de falta de control. (San Juan y Vozmediano, 2010, p.22).

Para introducir su teoría, Wilson y Kelling hacen referencia a un experimento desarrollado por el psicólogo Philip Zimbardo a finales de los años 60. En dicha investigación, Zimbardo dejó aparcados dos coches abandonados en dos zonas muy diferentes de Estados Unidos: el primero de ellos, en el barrio de Bronx de Nueva York, una de las zonas más conflictivas del momento y el segundo, en la exclusiva ciudad de Palo Alto de California. El coche abandonado en el Bronx de Nueva York fue

⁹ El modelo de la desorganización social sostiene que los problemas sociales son el resultado de la desorganización social en los barrios, que debilita la solidaridad y los mecanismos de control social. (Echazarra, 2014, p.68)

¹⁰ La tesis del incivismo pone el acento en la importancia del comportamiento socialmente incívico y del deterioro físico de los barrios para explicar la percepción de los residentes sobre la delincuencia y el miedo a esta. (Echazarra, 2014, p.68)
Suele tener como foco de atención el miedo a la delincuencia, no las percepciones sobre esta. (Echazarra, 2014, p.68)

rápidamente desmembrado, le fueron robadas la batería y la radio en los primeros diez minutos del experimento y posteriormente destrozadas las ventanas y el resto del vehículo. Por el contrario, en el coche abandonado en Palo Alto, permaneció intacto toda la semana, por lo que el investigador decidió intervenir rompiendo uno de los cristales del coche, a partir de ese momento el coche fue rápidamente vandalizado.

En palabras de Wilson y Kelling, lo que explican esos resultados es la percepción del desorden que el investigador generó artificialmente en el momento de romper la ventana del coche, llevando ese desorden a un círculo de deterioro que culminaría con el coche completamente vandalizado.

A partir de ello, los autores establecen un vínculo causal entre el desorden en las calles y la aparición de la delincuencia, además de introducir recomendaciones sobre la manera de gestionar las intervenciones policiales para reducir la criminalidad. Para ello, la policía debe atacar las pequeñas infracciones y las conductas desordenadas, alejando a los ciudadanos incívicos y delincuentes de los barrios. (Buil, 2016, págs.36-38).

Por lo tanto, desde este enfoque, la solución al problema del delito y del temor pasaría por impedir las manifestaciones más leves de la falta de control, con el fin de prevenir esa escalada hacia la comisión de delitos más graves.

La teoría de las ventanas rotas como estrategia de prevención ha inspirado los programas de tolerancia cero, por lo que ha suscitado numerosas críticas, debido a que estos programas llevan al límite este planteamiento y ejercen un gran control contra cualquier conducta que se considere que altere el orden público, aunque esta no conlleve directamente la comisión de un delito. Este tipo de propuestas, en palabras de San Juan y Vozmediano, hacen surgir el debate sobre a qué precio se quiere/puede combatir el delito, en otras palabras, el eterno debate entre la libertad y la seguridad. (San Juan y Vozmediano, 2010, págs. 136-137).

En la literatura del miedo al delito, se ha ratificado la relación entre la Teoría de las Ventanas Rotas y la percepción de inseguridad, bien a través de ese nombre o mediante algunos conceptos cercanos, como la perspectiva de las incivildades (Hunter, 1978; Lewis y Salmen, 1986; Skogan, 1990 en San Juan y Vozmediano, 2010, p.22). En estos enfoques, se consideran las incivildades y/o indicadores de desorden físico y social como precursores del miedo al actuar como símbolos de un entorno amenazante.

Por lo tanto, las incivildades engloban signos de desorden físico y social. Algunos hechos o conductas que mostrarían signos de desorden social en relación a la teoría de las ventanas rotas serían los siguientes: jóvenes practicando botellón en un parque a altas horas de la madrugada, personas sin techo durmiendo en un parque, además del vandalismo, los grafitis y los locales abandonados.

2.6.4. Diseño de espacios

Junto a los enfoques teóricos expuestos hasta ahora en los que se adopta una perspectiva general de análisis, la referencia teórica que exponemos ahora se sitúa a un nivel más micro al tener en consideración los rasgos de un entorno concreto.

Algunos autores han estudiado las características de los escenarios, proponiendo que algunos atributos muy concretos elicitán el temor. Entre ellos, la relación entre los rasgos de misterio y la percepción de seguridad del lugar ha sido estudiada por Fisher y Nasar (1992), quienes investigan sobre dos tipos de rasgos físicos: *prospect* (panorámica de la víctima) y refugio (para el ofensor)

Nasar y Fisher plantean los siguientes tres atributos de un entorno:

- La perspectiva refleja en qué medida la persona tiene libre visión y puede anticipar lo que se va a encontrar a continuación.
- El refugio sería la existencia de lugares que quedan fuera de nuestro campo de visión en los que un atacante podría esperar.
- El escape sería la facilidad de salida de una situación o ruta.

Por lo tanto, tal y como señalan San Juan y Vozmediano, uniendo estos tres atributos, podría señalarse que “*un lugar con más perspectiva, menos refugios y más rutas de escape nos haría sentir más seguros*” (San Juan y Vozmediano, 2010, p.143).

En principio, dos de los conceptos (panorámica y refugio) hacen referencia a la posibilidad de ver en general todo el lugar, pero no son iguales: para la víctima, esto se logra en la situación de *prospect* (dominio visual sobre el lugar), mientras que para el ofensor esto se logra en situaciones de misterio (dominio desde el refugio). Por lo tanto tal y como señala Fernández Ramírez en su tesis doctoral, este planteamiento teórico encierra un punto de confusión teórica, puesto cabría pensar en dos tipos de perspectiva considerados desde el punto de vista de un actor social distinto (Víctima vs. Ofensor) y es evidente que refugio no es la misma idea que *prospect* para el ofensor, sino oportunidades que el lugar ofrece para su ocultamiento. Sin embargo, la percepción de seguridad se vincularía únicamente con el punto de vista de la víctima.

Respecto al último concepto de rutas de escape, también resulta confusa su operativización. En un primer momento se sugiere que los espacios con cualidad de visión panorámica son las que más opciones de escape ofrecen, pero al mismo tiempo se señala que algunos espacios aun disponiendo de una visión amplia, pueden ser limitados en cuanto a las posibilidades de escape (por ejemplo un paso subterráneo, donde se tiene una visión completa pero no hay en absoluto posibilidad de escape).

Al mismo tiempo, la presencia de rutas de escape se evalúa mediante las variaciones en la existencia de refugios, manteniendo constante un bajo nivel de panorámica.

Los espacios abiertos ofrecerían por tanto mayor número de rutas de escape, al igual los espacios con escasa existencia de refugios. Por lo tanto este planteamiento lleva a deducir, tal y como los autores pretenden, que los tres conceptos se sumergen en uno mismo: si *prospect* se entiende como la cualidad inversa de la presencia de refugios, y las rutas de escape vienen a determinarse según alto *prospect* o bajo refugio, los tres conceptos están hablando de uno solo, la existencia o no de un rasgo de misterio de los lugares (definible en términos de los modelos de preferencia ambiental) (Fernández, 1995, p.84).

3. MARCO EMPÍRICO: EL ANÁLISIS DE LA INSEGURIDAD PERCIBIDA EN EL PASADIZO DE ATOTXA DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

El estudio empírico ha consistido en llevar a cabo un estudio solicitado por la Guardia Municipal en un pequeño *hot spot*¹¹ ubicado en la que se ha denominado “zona de interés”¹² durante el periodo de prácticas, planteándonos la sospecha de que, mientras las tasas de criminalidad habían aumentado después de la remodelación del año 2015, la inseguridad percibida también había podido descender, lo que podía dar lugar a un exceso de confianza por parte de los transeúntes, además de conocer en qué medida estos cambios habían intervenido en ese cambio de percepción de inseguridad.

El estudio se realizó a través de la creación de una encuesta, su pasación y posterior análisis de los datos recogidos.

3.1. Descripción espacial y ambiental de la zona de interés

3.1.1. Barrio de Egia, contexto de la considerada “zona de interés”

Egia es un barrio situado en la ciudad de Donostia-San Sebastián, perteneciente a la provincia de Gipuzkoa, en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Con el río Urumea como límite, linda al sur con el barrio de Loiola y al oeste con Amara Berri y el centro de la ciudad. Al este limita con Ategorrieta e Intxaurrenondo y al norte con el barrio de Gros.

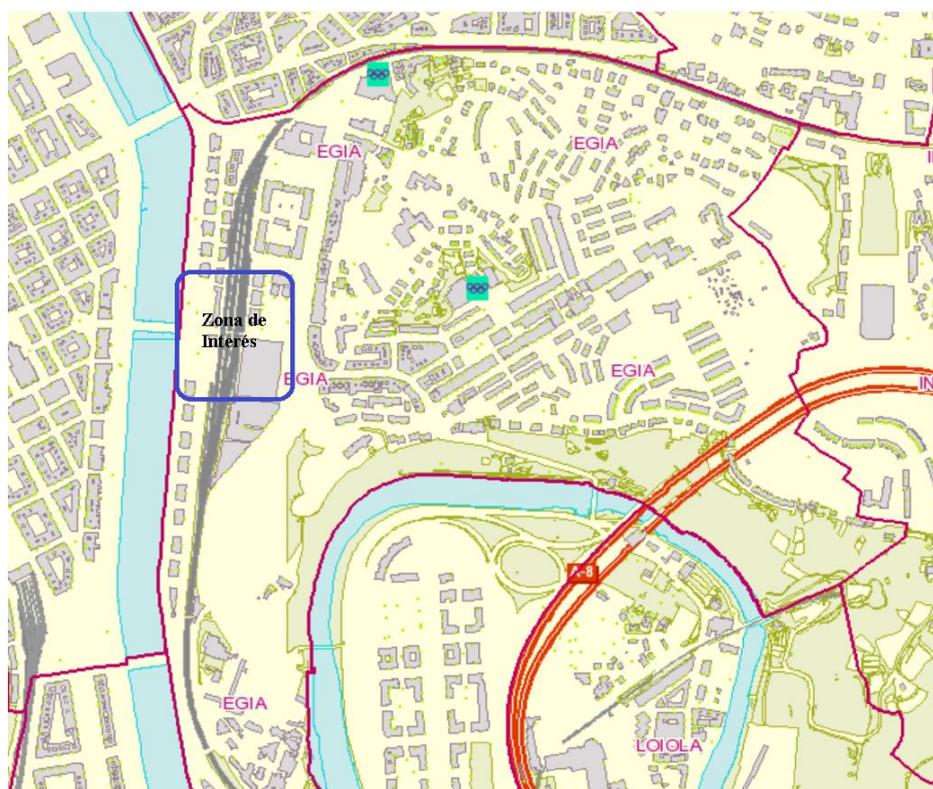
El barrio de Egia comprende en la parte baja, la zona de Atocha y orilla del Urumea hasta el puente de María Cristina, Puente de Hierro, Puente de Loyola y Puente de Amara. También comprende las cuestas de la calle Egia, Aldakonea, Jai Alai y Loyola. Posee dos ejes centrales, la calle Virgen del Carmen y la avenida de Ametzagaña. En las partes altas del barrio se encuentran Aldakoenea, Konkorrenea, Alai ondo, Alai Alde, Alto de Egia, Tolaregoia y zonas cercanas al cementerio.

Cuenta con una población de 14.956 habitantes, de los cuales 8.112 son mujeres y 6.844 hombres según datos facilitados por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

¹¹ Se entiende por *hot spot* el área que supera la media de hechos delictivos o el área en que el riesgo de ser víctima de un hecho delictivo es superior a la media. (Eck, 2005)

¹² Por contextualizar, la “zona de interés” comprende las estaciones de autobús y tren, el pasadizo de Atotxa, el edificio *Tabakalera* y sus inmediaciones. Será extensamente delimitada a continuación.

Mapa 1: Barrio de Egia



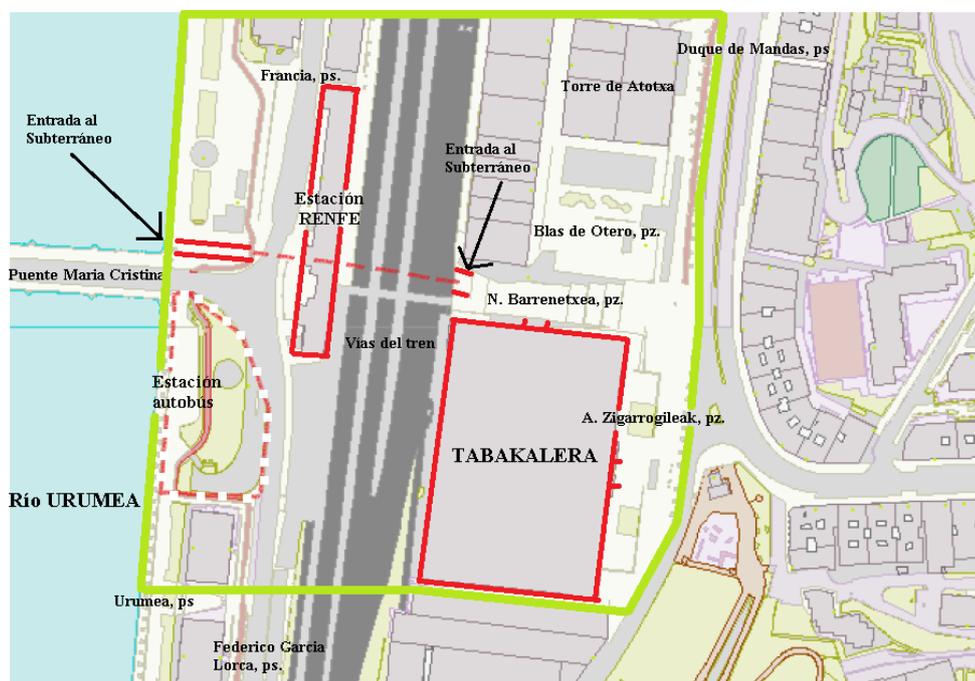
Fuente: Callejero Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

3.1.2. Zona de interés

En nuestro estudio, la *zona de interés* comprende las estaciones de tren RENFE, estación de autobús, edificio *Tabakalera*, subterráneo de Atotxa e inmediaciones. Más concretamente, queda conformada por los siguientes paseos y plazas:

- Paseo de **Francia**: Números 11, 12, 20B, 21, 22, 23, y 24 (incluida estación RENFE)
- Paseo **Federico Garcia Lorca**: Números 1 y 2 (incluida estación bus)
- Paseo **Duque de Mandas**: Números 32, 34, 40, 42, 44, 46, 48 y 52 (incluida *Tabakalera*)
- Paseo de **Urumea**: Números 1 y 3
- Plaza **Néstor Basterretxea**
- Plaza **Andre Zigarrogileak** (incluida *Tabakalera*)
- Plaza **Blas de Otero**

Mapa 2: Zona de interés



Fuente: *Callejero Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.*

3.1.3. Cambios urbanísticos sufridos en la zona tras la remodelación del 2015

El barrio de Egia ha sufrido diversas modificaciones en los últimos tiempos, la más importante, el traslado de la estación de autobuses de la ciudad desde el barrio de Amara hasta esta nueva localización. Tras este cambio de ubicación, la estación de autobuses queda ahora interconectada con la estación de tren RENFE a través del paso subterráneo de Atotxa. Las siguientes modificaciones pueden apreciarse en la comparativa de fotografías de los años 2009 y 2017 incluidas en el [Anexo 3](#) de este trabajo.

El subterráneo de Atotxa tradicionalmente ha sido considerado por los vecinos del lugar como uno de los lugares que producían mayor inseguridad.¹³ (Plazandreok, 2006).

Por ello, antes de la remodelación urbanística de la zona y con el fin de paliar esta percepción, el Consistorio llevó a cabo algunos cambios en cuanto al diseño del subterráneo. Entre estos cambios, se encontrarían la instalación de nueve cámaras de vigilancia que conectarían con el centro de coordinación de la Guardia Municipal. En el

¹³ En 1996, Plazandreok publicó el Mapa de la Ciudad Prohibida de Donostia en la que se visibilizaban las opiniones de las mujeres de la ciudad sobre aquellos lugares conflictivos o de difícil acceso. Además, se justifica esta afirmación con los resultados de las encuestas proporcionados por los vecinos del lugar.

año 2009 se instalaron cuatro pulsadores de emergencia que al igual que las videocámaras conectaban directamente con la Guardia Municipal.

Durante las importantes obras de remodelación del año 2015, el subterráneo sufrió una serie de mejoras, la principal y más llamativa fue la reducción de la longitud del pasadizo de 155 a 75 metros, es decir, los metros de anchura mínimos necesarios que tienen las vías del tren. Además, el equipo técnico encargado de la renovación decidió eliminar dichos pulsadores de emergencia debido a su baja utilización, ya que solo en contadas ocasiones fueron necesarios.¹⁴

Además de la eliminación de la curva que formaba parte del interior del túnel y de la renovación del acceso de las escaleras de la estación de Renfe, se han instalado espejos para evitar los ángulos muertos que pudieran existir. Así mismo, se han cubierto las paredes y techos con acero vitrificado de color blanco para dar más luminosidad y sensación de limpieza.

Otro cambio llamativo es la eliminación de la cuesta de acceso al pasadizo desde la calle Duque de Mandas, que se ha convertido en la plaza Néstor Basterretxea. Una plaza amplia que queda “a los pies” de una de las puertas de acceso al centro cultural *Tabakalera*.

Se trata de un centro cultural al que se le ha dado un nuevo y mejorado uso dedicado al ocio y al comercio creativo. Cuenta con cinco plantas que albergan bares, comercios, salas de exposiciones, salas de cine, biblioteca cultural y una terraza con espectaculares vistas a la ciudad. Además, los negocios hosteleros situados en la planta baja del edificio, disponen de una terraza en la misma plaza que, al ser completamente peatonal, se ha convertido en un lugar en el que los usuarios pueden disfrutar incluso con niños pequeños al no existir peligro de que transiten vehículos.

En el otro extremo, también se ha reformado el acceso desde el puente María Cristina, con motivo de las obras de la nueva estación de autobuses, donde se ha colocado una gran cristalera desde la que se accede al interior. Esta cristalera proyecta una sensación de mayor iluminación y percepción de ver y ser visto por los usuarios que están dentro de la estación.

La nueva estación de autobuses subterránea cuenta con 384 plazas de parking, veintiuna dársenas, consignas, bar-restaurante y zonas de espera, que reemplaza a la

¹⁴ Fuente: Guardia Municipal de Donostia-San Sebastián.

anterior estación de autobuses situada en Amara. Posee accesos desde el puente de María Cristina, la estación de RENFE y el pasadizo de Atotxa.

De esta manera, se ha modificado un espacio que producía inseguridad en los transeúntes, así como aprovechado el parking exterior que existía en la orilla del Urumea para excavar, y hacer la nueva estación de autobuses. Por el contrario, los bajos del edificio *Torre de Atotxa* y edificios contiguos que dan forma a la plaza Blas de Otero no han sufrido modificación alguna, manteniendo una zona anexa que conserva las mismas características ambientales que antaño.

De acuerdo con Nasar y Fisher (1992), el miedo se incrementa en los lugares donde las posibilidades de ver al posible agresor se reducen (perspectiva), donde las vías de escape ante un posible ataque son mínimas (escape) y donde existen lugares en los que un posible agresor podría refugiarse (refugio). De este modo, un lugar con más perspectiva, menos refugio y más rutas de escape nos hace sentir más seguros.

En relación con el caso que estamos estudiando, vemos que la remodelación llevada a cabo ha buscado precisamente mejorar esos tres atributos en el pasadizo de Atotxa, lo que habría de convertirlo en un lugar percibido como más seguro.

Una de las razones, es la ampliación en número de las vías de escape que se localizan en el interior del túnel, ya que, en caso de emergencia, la víctima dispone de cuatro salidas para abandonar el lugar; salida hacia la plaza Néstor Basterretxea, salida a Federico García Lorca, salida a la estación de autobuses y por último salida a las escaleras que conectan el pasadizo con la estación de Renfe.

Además, al diseñar un espacio más corto y más uniforme, sin ángulos muertos que impiden la libre visión de lo que pueda pasar, favorece la perspectiva, y así, como consecuencia, la inexistencia de refugios en los que podrían esconderse los victimarios con el fin de no ser vistos a la hora de abordar a la víctima.

Junto a ello, otros motivos que han podido mejorar la percepción de seguridad de los usuarios son el estado de conservación general que presenta la zona: bien iluminada, nueva y limpia, así como el que haya aumentado considerablemente el flujo de personas en este último año, lo que consecuentemente ha dado lugar a un mayor control social informal sobre la zona, que se suma al control formal que ofrecen las instituciones públicas, tales como las CCTV o la presencia policial.

Con la remodelación llevada a cabo, se han modificado espacios que a simple vista cumplen todo lo requerido para ser considerados espacios crimífugos, es decir, lugares que no favorezcan la comisión del delito.

Recapitulando, en la actualidad, la zona de interés cuenta con espacios abiertos, sin ángulos muertos, con mayor iluminación y amplitud, un pasadizo con múltiples salidas de escape, y lo que parece aún más importante, los usuarios han proporcionado al lugar una vida que antes no tenía, un lugar con una afluencia de personas que invita a la gente a transitar por el lugar.

3.2. Evolución de las tasas de delito

Al objeto de iniciar el estudio de la seguridad en la zona de interés, de cómo ha evolucionado a raíz de la remodelación, consideramos interesante comenzar por el estudio de la seguridad objetiva, analizando la evolución habida en cuanto a delitos cometidos. Así, abordaremos esta cuestión considerando los datos disponibles en materia de tasas de Criminalidad¹⁵.

3.2.1 Tasa de Criminalidad en Donostia-San Sebastián. Evolución 2015/2016

De acuerdo con los datos proporcionados por la Guardia Municipal de Donostia-San Sebastián, en colaboración con el cuerpo de la Ertzaintza, podemos conocer que en el conjunto de la ciudad:

- En el año 2015 la Guardia Municipal trabajó con un total de 6.767 infracciones, mientras que la Ertzaintza lo hizo con 5.193 infracciones. La población del año 2015 en San Sebastián era de 180.291 habitantes, por lo que la Tasa de Criminalidad de dicho año fue de 66,34 infracciones por cada 1.000 habitantes.
- En el año 2016 la Guardia Municipal trabajó con un total de 6.752 infracciones, mientras que la Ertzaintza lo hizo con 4.916 infracciones. La población del año 2015 en San Sebastián era de 180.179 habitantes, por lo que la Tasa de Criminalidad correspondiente al año 2016 fue de 64,76 infracciones por cada 1000 habitantes¹⁶. Ello supone un ligero descenso de 1,58 puntos respecto al año anterior.

¹⁵ La tasa de criminalidad es la proporción numérica del total de las infracciones conocidas entre el número total de la población, multiplicado por mil.

¹⁶ Existe una mayor comisión de delitos en los meses estivales de Julio y Agosto, se considera que puede deberse al aumento de población turista en la ciudad. Por lo tanto, la tasa de criminalidad de Donostia-San Sebastián puede que esté influenciada por estos viajeros que no son habitantes del municipio.

Estas cuestiones, aunque serían de gran interés para una mayor aproximación a este fenómeno, se encuentran relegadas de nuestro objeto de estudio debido a la imposibilidad temporal para su correcta realización.

Como tan sólo contamos con los datos de las infracciones cometidas y denunciadas, es necesario tener en cuenta que estamos dejando de lado las infracciones cometidas en la ciudad pero denunciadas en otro lugar, además de la *cifra negra*.

Para saber en qué medida la Tasa de Criminalidad en Donostia- San Sebastián es alta o baja, hemos analizado las Tasas de las capitales de provincia de la Comunidad Autónoma del País Vasco¹⁷:

- En Bilbao, en el año 2015 el número de infracciones cometidas fue de 22.362 y la población era de 343.234 habitantes, por lo que la Tasa de Criminalidad correspondiente al año 2015 fue de 65,15 por cada 1000 habitantes.
- En Vitoria-Gasteiz, en el año 2015 el número de infracciones cometidas fue de 14.779 y la población era de 240.699 habitantes, por lo que la Tasa de Criminalidad correspondiente al año 2015 fue de 61,4 por cada mil habitantes.

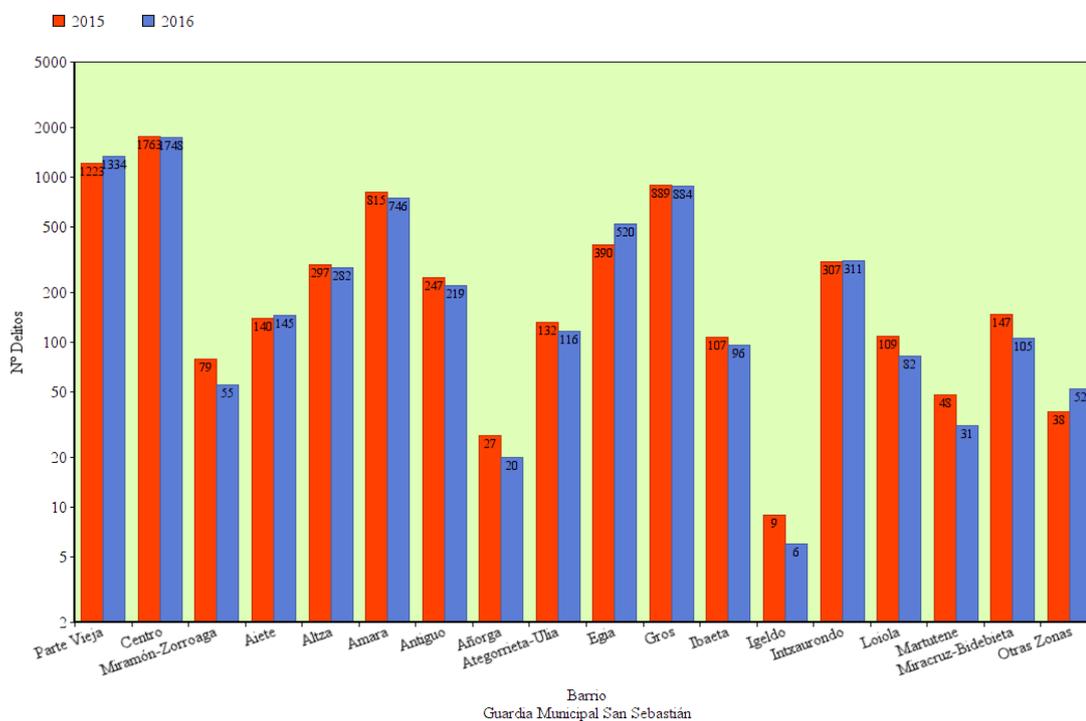
Por lo que se puede observar, no existen diferencias significativas entre las tres capitales de provincia, ya que la Tasa de Criminalidad es bastante similar entre ellas.

Si analizamos ahora la distribución por barrios de del total de infracciones registradas por la Guardia Municipal, vemos en el siguiente Gráfico 1 los distritos con una mayor tasa delictiva son Parte Vieja, Centro, Altza, Amara, Antiguo, Egia, Gros e Intxaurren, de entre los cuales sólo ha aumentado la actividad delictiva en Parte Vieja y Egia. Es necesario destacar el gran aumento de atestados en Egia, de los 390 en 2015 a los 521 del 2016. Por lo tanto, la criminalidad en el barrio de Egia supone un incremento del 133,6% de diferencia entre los dos años; o lo que es lo mismo, se han multiplicado los delitos por 1.3.

¹⁷ Información obtenida de los datos de actividad de la Policía Municipal y Ertzaintza.

Gráfico 1: Atestados por barrio 2015/2016

Atestados Donostia-San Sebastián

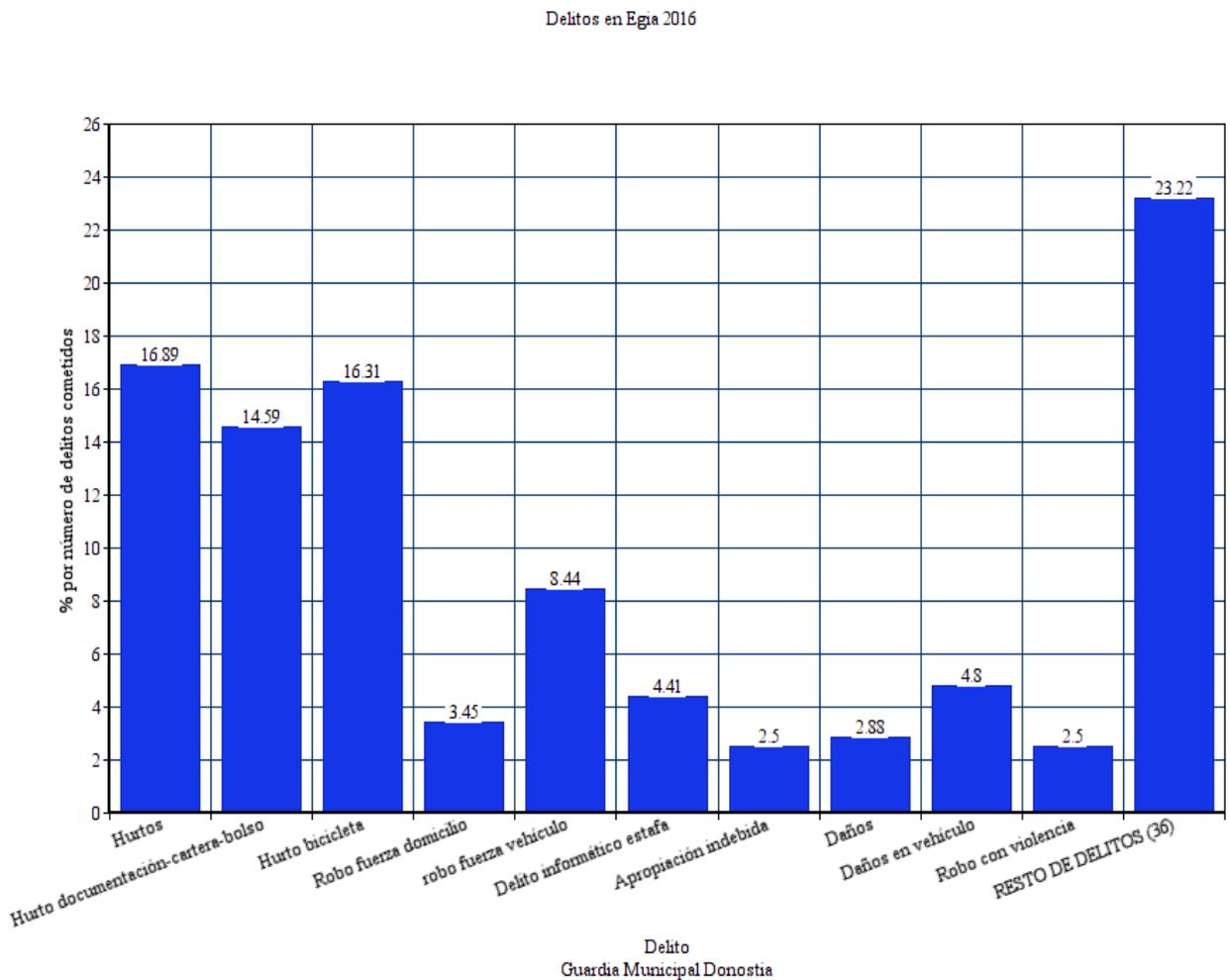


Fuente: Guardia Municipal de Donostia-San Sebastián

3.2.2. Actividad delictiva en el barrio de Egia

Con referencia a este entorno concreto, el Gráfico 2 nos muestra la distribución de frecuencias de cada tipo de infracción cometida. Así, podemos ver que los delitos de hurto y robo en la vía pública suponen más del 56% del total de delitos cometidos.

Gráfico 2: Tipo de delitos cometidos en Egia 2016

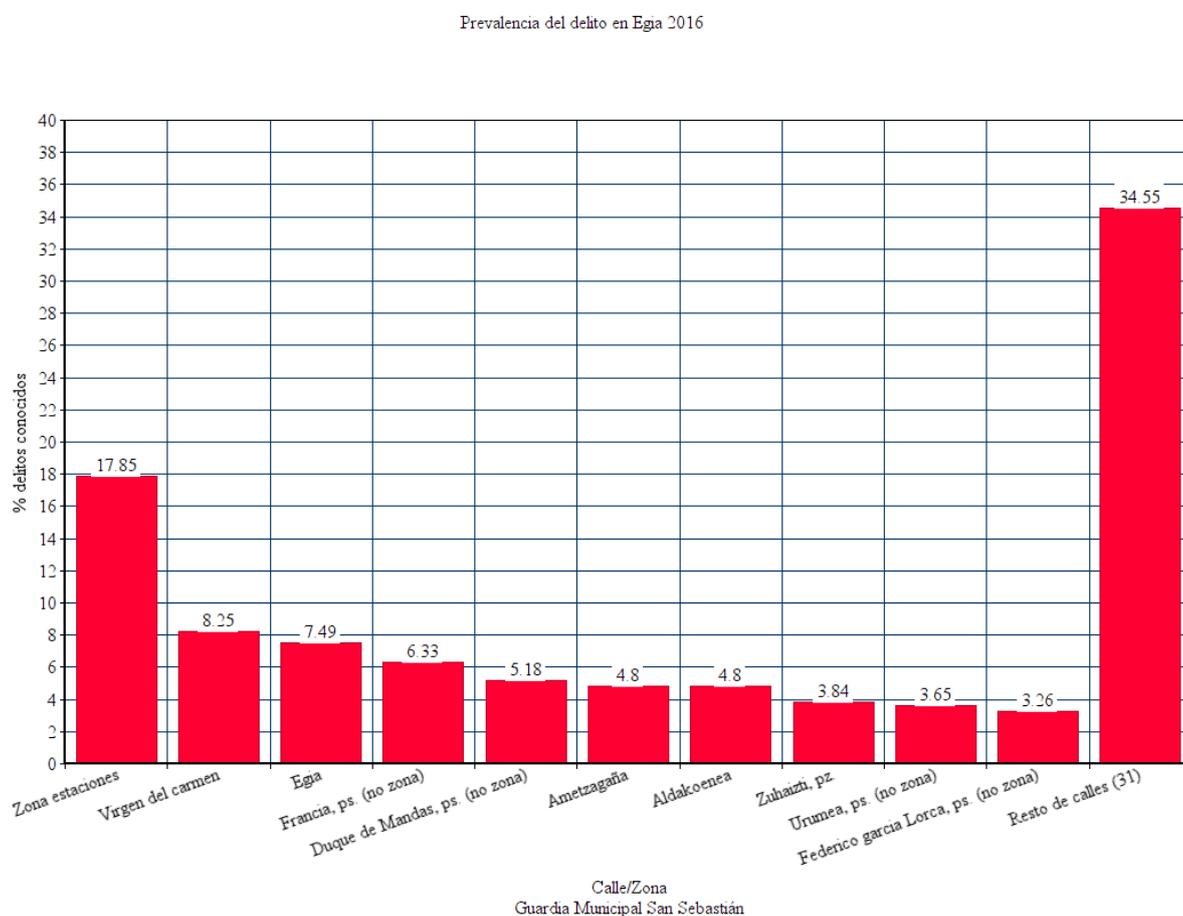


Fuente: *Guardia Municipal de Donostia-San Sebastián*

Igualmente, podemos ver en el Gráfico 3 la incidencia delictiva en las distintas calles o zonas del barrio.

De este modo podemos observar que la zona de las estaciones (que corresponde a nuestra zona de interés) supone el 17,85% del total de delitos cometidos en el barrio de Egia.

Gráfico 3: Prevalencia del delito en calles y zonas de Egia 2016



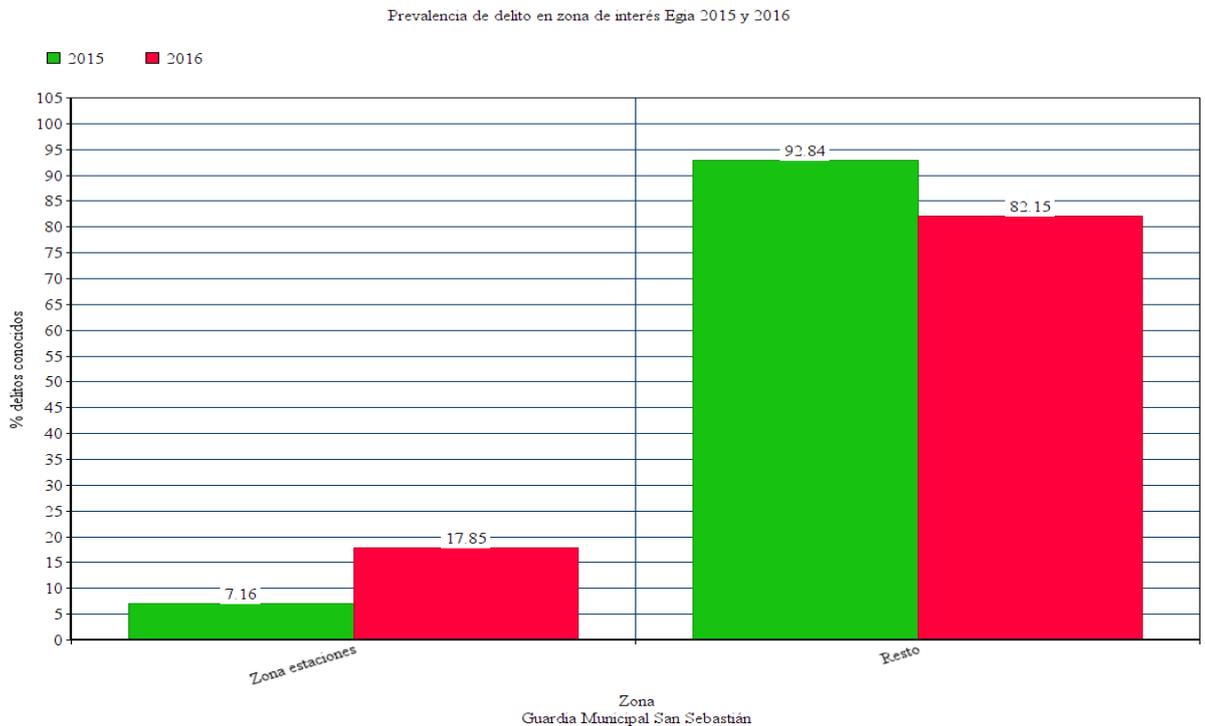
Fuente: Guardia Municipal San Sebastián

3.2.3. Análisis de los delitos registrados en la zona de Interés

Estudiando ahora la evolución de los delitos en la zona de interés y su relación con la evolución habida en el barrio de Egia, (Gráfico 4) vemos que, en el año 2015, la prevalencia de delitos en la zona de interés fue del 7.16% (28 delitos) del total de delitos cometidos (391). Sin embargo, en el año 2016, la prevalencia de delitos en la misma zona era de 17.85% (93 delitos) del total de delitos (521) en el barrio de Egia.

Por lo tanto, los delitos en la zona de interés han aumentado de 28 a 93 delitos, lo que supone un aumento del 332,1% del año 2015 al 2016, es decir, un incremento con una intensidad tres veces superior al conjunto del barrio.

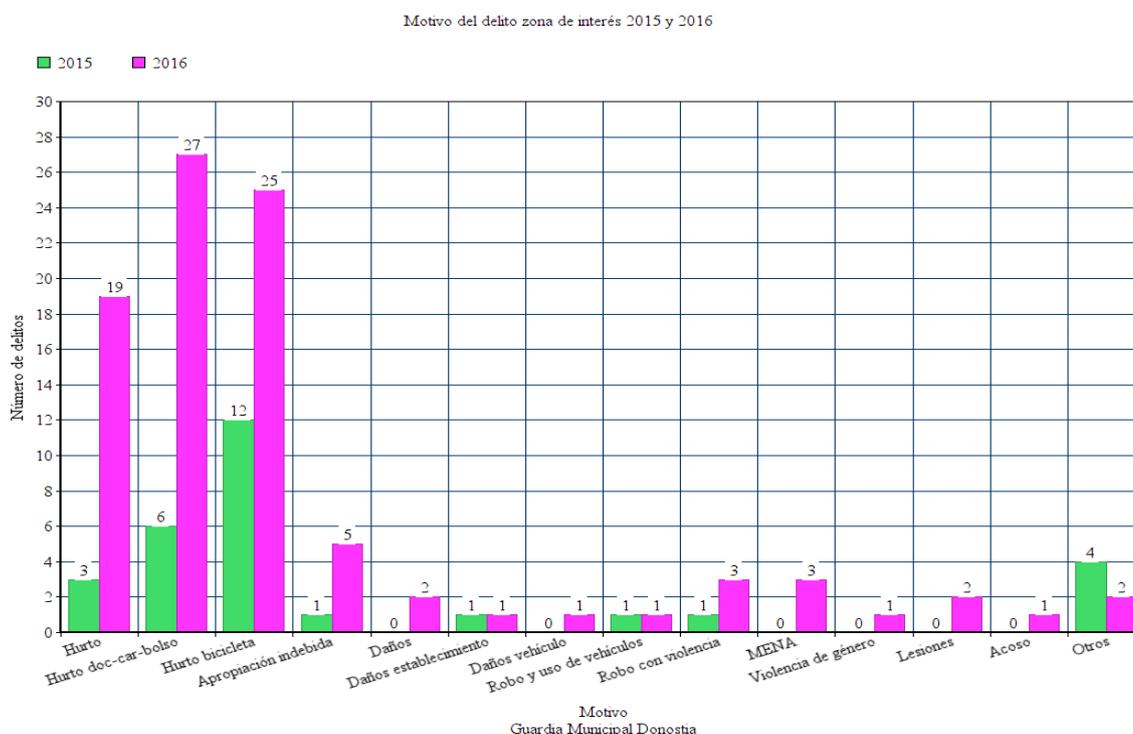
Gráfico 4: Evolución de la actividad delictiva en zona de interés 2015/2016



Fuente: *Guardia Municipal Donostia-San Sebastián*

Si observamos ahora la evolución en el tipo de delitos cometidos, el Gráfico 5 nos muestra un aumento considerable en los delitos relacionados con los hurtos, hurto documentación cartera bolso y hurtos de bicicleta. También aumentan los casos de apropiación indebida. En general, todos los delitos sufren un aumento, excepto los daños en establecimiento, y el robo y uso de vehículos que se mantienen. Además, se puede apreciar la existencia de nuevos delitos de los que anteriormente no había constancia, como los daños, daños en vehículo, MENA, violencia de género, lesiones, acoso (todos estos delitos habiendo ocurrido en la vía pública, quedando descartados los delitos que han sucedido en domicilio).

Gráfico 5: Tipo de delitos cometidos en la zona de interés 2015/2016¹⁸



Fuente: Guardia Municipal Donostia-San Sebastián

¹⁸ Se considera "otros" los delitos que no creemos que tengan relación con el objetivo de nuestro estudio, tales como delitos relacionados con robo con fuerza en domicilio, defraudación por uso terminal de comunicaciones, relacionados con seguridad vial y receptación entre otros.

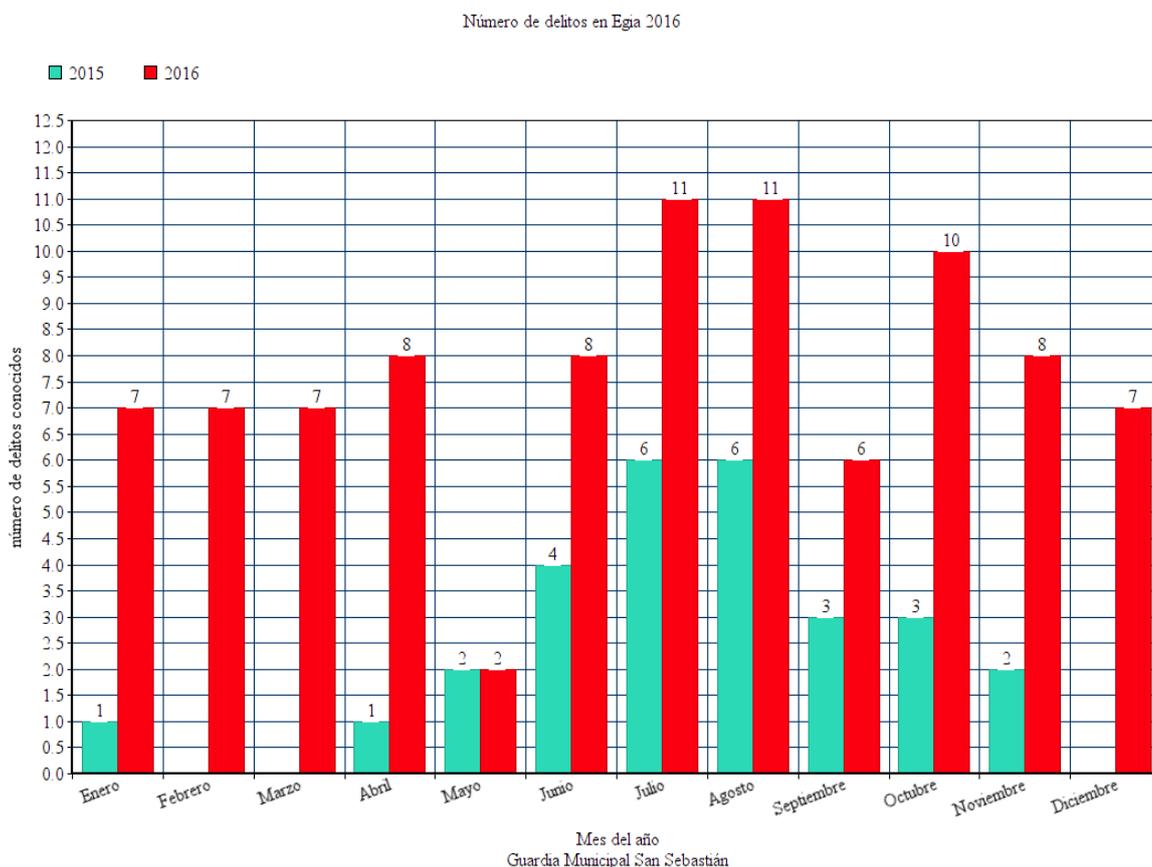
La siguiente Tabla 1 nos muestra la localización concreta de ese total de delitos en los paseos y plazas de la zona. Cabe destacar el importante aumento registrado en el Paseo de Francia, el Paseo Duque de Mandas y, sobre todo, en el Paseo Federico García Lorca.

**Tabla 1: Prevalencia del delito en paseos y plazas de la zona de interés
2015/2016**

	Año 2015	Año 2016
Paseo de Francia	14	34
Paseo Federico García	2	25
Paseo Duque de Mandas	10	27
Paseo Urumea	1	0
Plaza Blas de Otero	1	1
Plaza Néstor Basterretxea	0	3
Plaza Andre Zigarrogileak	0	3
Total delitos	28 delitos	93 delitos

El estudio de la incidencia delictiva a lo largo de los distintos meses del año (Gráfico 6), nos muestra que los meses con un mayor predominio de delitos, tanto en el año 2015 como en el 2016, son junio (4 y 8 respectivamente), julio (6 y 11) y agosto (6 y 11). De la misma manera, es necesario destacar el fuerte incremento de la actividad delictiva registrada en los meses de abril (8), octubre (10) y noviembre (8) del 2016.

Gráfico 6: Prevalencia del delito en la zona de interés por meses 2015/2016

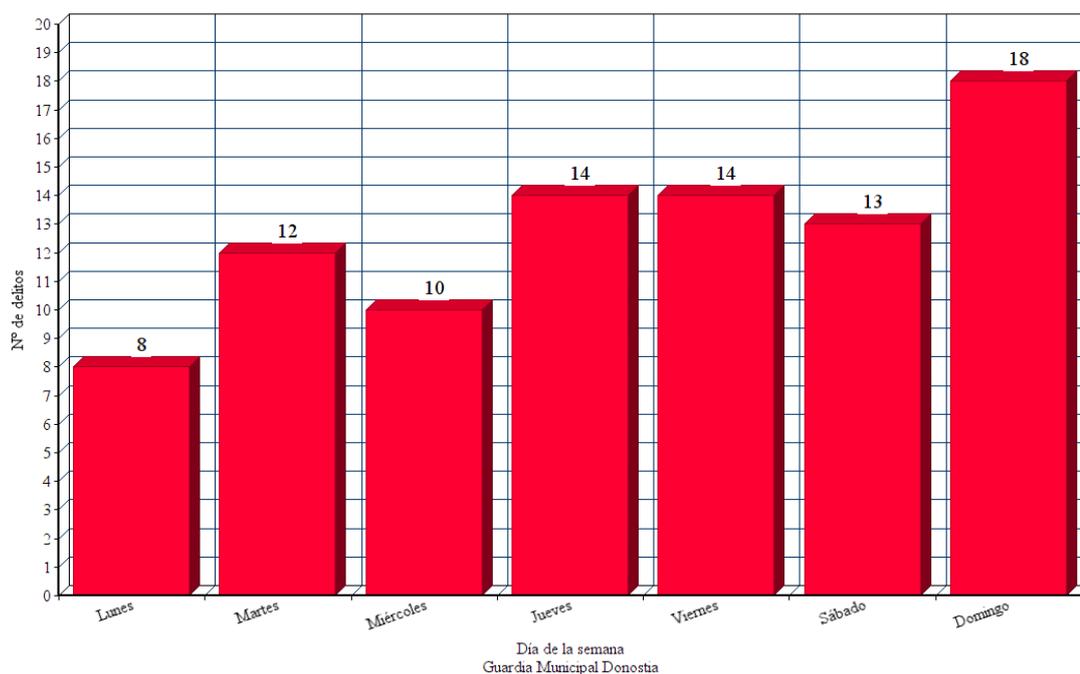


Fuente: Guardia Municipal San Sebastián

Si observamos ahora el número de delitos registrados en los distintos días de la semana (Gráfico 7), vemos que las cifras no son muy diferentes entre los días. Los lunes es el día de la semana que menos delitos han ocurrido en 2016, mientras que los domingos es el día en el que más delitos se han producido. Además, el incremento de delitos ocurre entre el jueves y el domingo.

Gráfico 7: Prevalencia del delito en la zona de interés según el día de la semana 2016¹⁹

Prevalencia del delito según el día de la semana



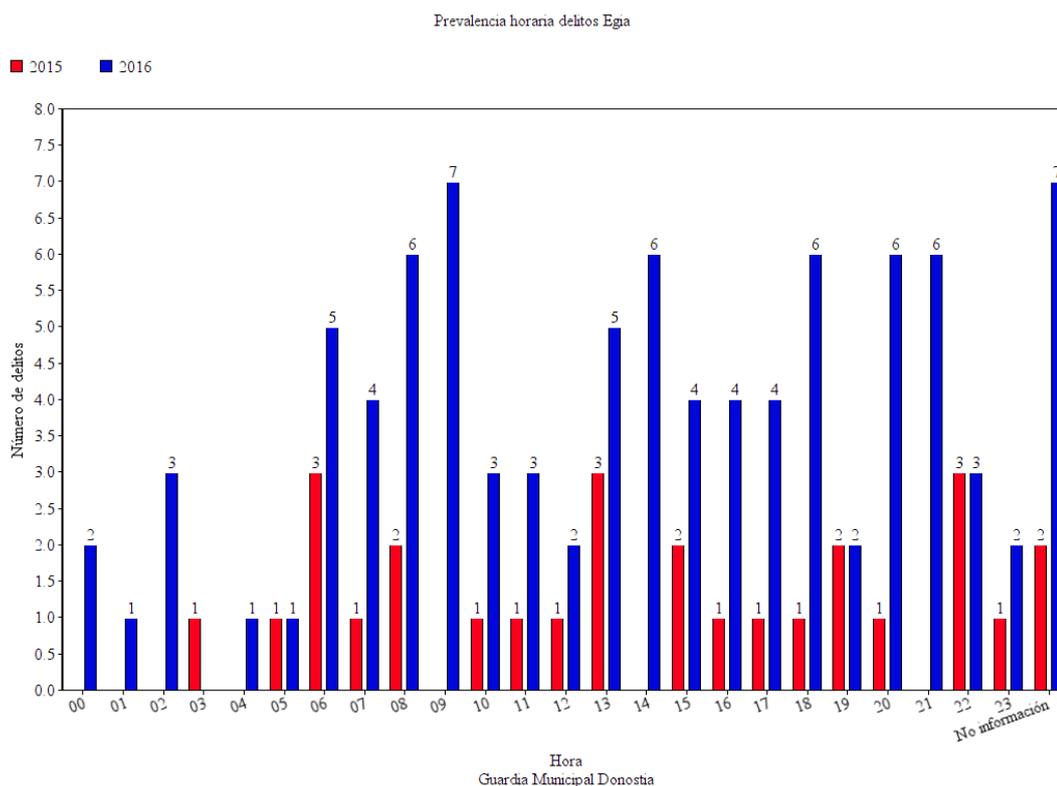
Fuente: Guardia Municipal San Sebastián

¹⁹ Del total de 93 delitos ocurridos en la zona de interés en 2016, hemos considerado necesario suprimir cuatro delitos en este gráfico debido a que ocurrieron durante la noche del 31 de diciembre del 2015, pudiendo influir en la extrapolación de estos datos ordenados por día de la semana al resto del año 2016.

Por último, en lo relativo a su distribución horaria, el Gráfico 8 nos muestra que durante 2016, se registró una mayor incidencia de entre las 6 y 10 de la mañana, entre las 13 y 15 del mediodía, a las 18 de la tarde, y por último, entre las 20 y 22 de la noche. Estos horarios podrían corresponder con las rutinas de los usuarios de las estaciones, viajeros que hacen uso del bus o tren a la mañana (viaje de ida), al mediodía (ida/vuelta comida), y a la noche (viaje de vuelta).

De la misma manera, el pico de delitos a las 18h. Puede deberse a una afluencia de personas en la zona que disfrutan de su tiempo libre, por ejemplo en *Tabakalera*, o al viaje de vuelta a las estaciones de Donostia para aquellos que finalicen su jornada laboral antes de esta hora.

Gráfico 8: Prevalencia del delito en la zona de interés por hora 2015/2016



Fuente: Guardia Municipal San Sebastián

Viendo el tipo de delitos que han aumentado, los paseos en que han ocurrido, los meses, días y horas en que se han producido, se podría apuntar a una primera conclusión sobre la mayor influencia de personas transitando por el lugar, debido al traslado de estación desde amara hasta la nueva ubicación y el aumento de personas que acceden al lugar para ir hasta el edificio *Tabakalera*.

3.3. Encuesta sobre la inseguridad percibida

Con el objetivo de conocer la posible evolución de la seguridad percibida en la zona de interés, se decidió emplear la técnica de la encuesta. En este sentido, cabe recordar que en los estudios realizados en el ámbito de la criminología sobre inseguridad percibida, la encuesta es la técnica que se utiliza habitualmente

De este modo, buscábamos obtener datos primarios de tipo cuantitativo acerca de las características objetivas y subjetivas de la población objeto de estudio; datos que nos permitirían realizar un análisis descriptivo de la temática de nuestro trabajo: percepción de seguridad y expresiones de temor al delito, así como conocer en qué medida la remodelación urbanística de la zona y consiguiente cambio en sus condiciones ambientales está relacionada con esos sentimientos de inseguridad y temor.

3.3.1 Muestra utilizada

En un principio, consideramos que nuestra población objeto de estudio son los habitantes de Donostia-San Sebastián, por lo que recurrimos a los datos facilitados por el Ayuntamiento. El universo (la población total de los habitantes de Donostia-San Sebastián mayores de 18 años) es según los datos del padrón municipal del Ayuntamiento de 157.520 personas, a fecha 1 de enero de 2016²⁰.

Este gran volumen de personas nos decidió a realizar nuestra encuesta sobre una muestra poblacional. Para poder generalizar los resultados de las encuestas es necesario disponer de una muestra representativa de la población, lo que requiere determinar correctamente, tanto su tamaño, como el método de selección de los elementos muestrales.

La determinación del tamaño se hizo teniendo en cuenta que el tamaño poblacional supera la cifra de 100.000 individuos, límite para considerar a una población como infinita a efectos del cálculo de tamaño muestral. En consecuencia ese cálculo se hizo aplicando la correspondiente fórmula matemática.

²⁰ La información corresponde al año 2016 debido a que al realizar el periodo de prácticas a principios del 2017, no se disponía de información actualizada correspondiente a este año.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

En la que:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo (157.520 personas)

Z = Nivel de confianza con el que deseamos trabajar. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos el valor de **Z** correspondiente de acuerdo con la distribución normal o Campana de Gauss. Los valores utilizados con más frecuencia son:

- Nivel de confianza 90% -> **Z** =1,64
- Nivel de confianza 95% -> **Z** =1,96
- Nivel de confianza 99% -> **Z** =2,575

e = Error estadístico máximo admitido. En nuestro caso se fijó en un 5%

σ² = Desviación estándar de la población. Al ser desconocida, utilizamos el valor 0,5.

Fijados esos valores, se probó a hacer dos cálculos:

- El primero se realizó con un nivel de confianza del 95%, esto es, **Z** =1,96. En este caso, el tamaño muestral resultante era de 383 personas.
- Se optó por rebajar el nivel de confianza hasta los límites que se consideran aceptables, esto es, hasta el 90%. En este caso, **Z** =1,64. Con ello la muestra se calculó en 272 personas.

Finalmente se decidió escoger este segundo tamaño muestral de 272 personas, por considerar que la cifra de 383 personas iba a resultar inalcanzable dado la limitada duración de la pasación de las encuestas durante el periodo de prácticas, que apenas constaba de diez días.

De cara a maximizar la representatividad de la muestra se decidió estructurarla internamente por cuotas, atendiendo a los variables género y edad. De este modo, no

solo respetamos el peso de cada grupo de población dentro de la muestra, sino que facilitamos la comparación entre dichos grupos de modo que nos sea posible conocer si existen diferencias en la percepción de inseguridad entre los distintos grupos de edad o género.

Por lo que respecta a la edad (Tabla 2), diferenciamos tres franjas: jóvenes (menores de 35 años), personas de mediana edad (entre 35 y 65 años) y mayores (más de 65). A partir de ello y teniendo en cuenta la distribución interna de la población, el peso que cada grupo mantuvo en la muestra utilizada fue el siguiente: el 20.2% son menores de 35 años; el 54% tienen una edad comprendida entre los 35 y los 65 años; y, por último, el restante 25,7% de los encuestados son personas mayores de 65 años.

Tabla 2. Distribución interna de la muestra por grupos de edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 35	55	20.2
	Entre 35 y 65	147	54.0
	Más de 65	70	25.7
	Total	272	100.0

Fuente: *elaboración propia*

En cuanto al género (Tabla 3), los datos de la población nos llevaron a estructurar la muestra de modo que en ella hubo un 46,3% de hombres y un 53,7% de mujeres.

Tabla 3. Distribución interna de la muestra por género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hombre	126	46.3
	Mujer	146	53.7
	Total	272	100.0

Fuente: *elaboración propia*

De este modo, se fijaron las cuotas muestrales que sirvieron de base para posteriormente ir seleccionando a las personas a encuestar en el momento de transitar por la zona de interés y hasta completar los cupos de las distintas cuotas. Se realizó así lo que se conoce como un muestreo no probabilístico por cuotas.

3.3.2. Cuestionario

El cuestionario fue diseñado de modo que nos permitiese obtener datos de las distintas variables y factores identificados en la teoría y considerados relevantes de cara a conocer y comprender la inseguridad percibida por los ciudadanos de Donostia-San Sebastián en el entorno de la zona de interés, y más concretamente aún, del pasadizo de Atotxa y dar así respuesta en la medida de lo posible a nuestras hipótesis de trabajo, que como recordamos son las siguientes:

- Mientras las tasas de criminalidad (inseguridad objetiva) han aumentado tras la remodelación, la inseguridad percibida (subjetiva) ha podido descender, lo cual puede resultar inconveniente si da lugar a un exceso de confianza por parte de los transeúntes que no haría sino favorecer aún más la comisión de delitos
- Estudio de la posible relación entre los cambios urbanísticos llevados a cabo en la zona y el hecho de que la percepción de inseguridad haya podido disminuir, precisamente por haberse convertido en un lugar aparentemente más agradable y seguro.
- Estudio de la posible relación entre la mayor afluencia de personas en la zona debido al traslado de la estación de autobuses desde el barrio de Amara hasta la nueva ubicación y la creación del espacio de ocio *Tabakalera* y el aumento observado en las tasas de delito. La mayor complejidad del nuevo entorno social, unido a una sensación de mayor seguridad, es lo que explicaría esta posible relación.

Así, los distintos ítems que lo integran abordan los siguientes temas:

- Datos sociodemográficos, entre los que se incluye, además de la edad y el género de la persona, el barrio de residencia y la frecuencia de tránsito por el lugar estudiado. De este modo pretendemos conocer unos datos que estarían asociados al grado de vulnerabilidad percibida, así como a su conocimiento del lugar.
- Valoración de los aspectos medioambientales de la zona de interés: limpieza, iluminación, etc. y valoración del cambio habido tras la remodelación urbanística.
- Inseguridad percibida en la zona. Y, dentro de esta, se cuestiona por la inseguridad en sus tres posibles significados: inquietud o malestar que genera la zona, por el temor al delito y por el riesgo concreto de ser víctima de algún delito.

- Posible cambio en la percepción de inseguridad antes y después de la remodelación.
- También se pregunta por los posibles factores de los que dependería la inseguridad percibida: factores ambientales de tipo físico y social, experiencias previas, etc.
- Medidas de autoprotección habitualmente adoptadas.
- Propuestas de mejora.

El resultado es el cuestionario que se recoge en el Anexo 1 de este trabajo.

3.3.3. Pasación de la encuesta

La pasación de la encuesta se realizó entre el 27 de febrero y el 6 de marzo del 2017, suponiendo una dedicación total de 37 horas.

Todas las encuestas fueron realizadas de manera personal por mi compañero de prácticas en la Guardia Municipal y por mí misma, identificados en todo momento como alumnos de la UPV/EHU realizando las prácticas en la Guardia Municipal de Donostia-San Sebastián.

De cara a conseguir la mayor representatividad posible de los distintos días de la semana y horas del día, el tiempo de pasación se distribuyó entre los siete días de la semana y en horarios diferentes de mañana, mediodía, tarde y noche. El cronograma correspondiente puede verse en el Anexo 2 de este trabajo.

Los lugares en los que se realizó la pasación de la encuesta son las entradas al pasadizo de Atotxa, el subterráneo en sí mismo, entrada e interior de la estación de autobuses previa autorización de la dirección de la Estación de Autobuses de Donostia-San Sebastián, edificio *Tabakalera*, plaza Néstor Basterretxea, plaza Blas de Otero, Hogar del Jubilado de Egia y estación de tren RENFE.

El tiempo requerido para cumplimentar la encuesta fue de media unos tres-cuatro minutos.

Todas las encuestas fueron realizadas de manera personal y homogénea entre los diferentes sujetos, los cuales fueron escogidos al azar conforme transitaban por la *zona de interés*, previa comprobación de que cada sujeto que aceptara colaborar fuera mayor de edad, y su género y edad se correspondieran los requisitos que en materia de cuotas nos marcaba la muestra diseñada. Se fue procediendo de este modo hasta completar dichas cuotas.

Una vez terminada esta fase del trabajo, los datos recogidos fueron codificados en la base de datos IBM SPSS, para proceder a los correspondientes análisis estadísticos.

3.4 Análisis de los resultados

En este apartado presentamos y analizamos los datos obtenidos en la encuesta y que mayor relación tienen con el tema de nuestro Trabajo de Fin de Grado, así como con nuestras hipótesis de investigación. Su análisis nos muestra la siguiente realidad en cuanto a inseguridad percibida en el pasadizo de Atotxa.

3.4.1 Datos sociodemográficos

La distribución de encuestados en cuanto a las variables *sexo* y *edad* se corresponde con las cuotas previamente establecidas para la composición interna de la muestra (véanse Tablas 1 y 2).

En cuanto a la *zona de residencia*, (Tabla 4) del total de 272 personas encuestadas, 92 declararon residir en Egia lo que supone un 33.8% del total. De este modo, una clara mayoría de quienes nos respondieron tienen su domicilio en otros barrios de la ciudad o en otras localidades.

Tabla 4. Barrio de residencia

	Frecuencia	Porcentaje
Egia	92	33.8
Otros	176	64.7
NS/NC	4	1.5
Total	272	100.0

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

Sin embargo, cuestionados por la *frecuencia con que transitan por la zona*, (Tabla 5) prácticamente el 70% de ellos transita diariamente o varias veces por semana. Incluso un 12.1% adicional declara transitar varias veces al mes.

Ello nos permite pensar que las personas encuestadas están familiarizadas y conocen suficientemente la zona como para que sus respuestas a nuestras preguntas sean significativas.

Tabla 5. Frecuencia de tránsito por el lugar

	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	109	40.1
Varias a la semana	81	29.8
Varias al mes	33	12.1
Ocasionalmente	37	13.6
Primera vez	5	1.8
NS/NC	7	2.6
Total	272	100.0

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

Por último y aunque no se trate de un rasgo sociodemográfico planteado en la encuesta, hemos querido presentar aquí la información relativa a la distribución de encuestados en relación a los distintos momentos del día en que fue pasada la encuesta.

En ese sentido, la Tabla 6 nos muestra que el mayor número de personas fueron encuestadas por la mañana: un 29% del total, cifra muy similar a la de quienes fueron encuestados por la tarde-noche: 26.1%. En el extremo contrario, solo un 8.8% fue encuestado al mediodía.

Pese a que las horas dedicadas a la pasación de las encuestas fueron similares en todas las franjas horarias (mañana, mediodía, tarde y noche), con una dedicación media de unas ocho horas y media en cada caso, tal y como puede verse en el Anexo 2 de este trabajo, solo el 9% de los sujetos fueron encuestados en horario de 12-15h. Ello fue debido a que, aunque es una franja horaria en la que existe movimiento en la zona, los sujetos iban a toda prisa y apenas se paraban a responder a la encuesta.

De este modo y aunque en un 22.1% de los casos no se pudo registrar el momento de la pasación, consideramos que la distribución de personas encuestadas a lo largo de las diferentes horas del día hace que la información así recogida tenga la necesaria representatividad en términos horarios.

Tabla 6. Momento de pasación de las encuestas

	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	79	29.0
Mediodía	24	8.8
Tarde	38	14.0
Tarde-noche	71	26.1
Desconocido	60	22.1
Total	272	100.0

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

3.4.2. Factores ambientales e inseguridad percibida

La cuestión relativa a su valoración de diferentes factores ambientales de la zona de interés (Tabla 7): limpieza, iluminación, civismo/estado del mobiliario urbano, respeto entre transeúntes, señalización y seguridad, se planteó de modo que era posible responder valorándolos en una escala de 1 a 10 (más la opción ns/nc), de modo que una puntuación de 1 correspondía a una valoración mínima y un 10 a una valoración máxima.

El análisis de sus respuestas nos permite ver que el *respeto entre transeúntes* fue el factor más valorado, alcanzando una puntuación media de 7.25.

Este dato resulta a nuestro entender bastante interesante, ya que tal como pudimos comprobar durante el tiempo que permanecimos en la zona realizando la encuesta, existe cierta problemática en cuanto al respeto entre las personas que transitan a pie y los que lo hacen en bicicleta. Pese a la existencia de un cartel informativo que señala que los ciclistas deben bajarse de la bicicleta para pasar por el subterráneo, un número importante de ellos no cumple dicha recomendación.

La valoración de la *seguridad* en el lugar obtuvo una puntuación media de 7.13; las condiciones de *limpieza* fueron valoradas de forma prácticamente similar con una puntuación media de 7.12; el *civismo/estado del mobiliario* fue algo menos valorado con una puntuación media de 7.10; la *iluminación* recibió una puntuación ligeramente inferior: 7.09; y finalmente, las condiciones de *señalización* fueron valoradas con una puntuación media 7.02. En este caso, estamos frente a una cuestión que no solo ha recibido la puntuación más baja, sino que ha sido valorada por el menor número de

personas, solo 253 de los 272 encuestados. De este modo, y aunque sería una cuestión que exigiría un análisis más detenido, quizás pueda pensarse que las condiciones de señalización del lugar son el rasgo que menos llama la atención de quienes transitan por la zona de interés y, cuando lo hacen, es el factor relativamente menos valorado²¹.

En cualquier caso hay que reconocer que todos los rasgos ambientales del lugar obtuvieron una valoración media por encima de 7 sobre 10, lo que supone una satisfacción media notable.

Relacionando esta evidencia con el planteamiento de James Q. Wilson y George Kelling en su conocida teoría de las ventanas rotas, podríamos concluir que los usuarios perciben que se trata de un lugar seguro. Los rasgos ambientales presentan un estado de mantenimiento y conservación que sería indicador de un estado de orden y control social permanentes. Probablemente, de haber realizado esta encuesta antes de la remodelación, las puntuaciones de los sujetos hubiesen sido bastante diferentes, ya que se trataba de un espacio bastante descuidado y poco iluminado, tal como nos comentaron las personas encuestadas y como puede apreciarse en las fotografías aportadas en el Anexo 3 facilitadas por la Guardia Municipal.

Tabla 7. Valoración de factores ambientales

	Limpieza	Iluminación	Civismo/Estado del mobiliario	Respeto entre transeúntes	Señalización	Seguridad
N Válido	272	271	269	271	253	269
Perdidos	0	1	3	1	19	3
Media	7.12	7.09	7.10	7.25	7.02	7.13
Suma	1936	1921	1909	1964	1775	1919

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida.*

²¹ Este hecho estaría relacionado con que, al preguntarles por posibles mejoras en la zona, tal como se verá más adelante, los viandantes soliciten más video vigilancia en el interior del pasadizo porque desconocen que la hay, cuando en realidad existe y está señalizada.

Al no disponer de este dato anterior a la remodelación, a los encuestados se les preguntó por su conocimiento del lugar antes de la intervención urbanística (Tabla 8), encontrándonos con que más del 85% de ellos tenía un conocimiento previo del lugar.

Tabla 8. Conocimiento del lugar previo a la remodelación urbanística

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	232	85.3
No	35	12.9
NS/NC	5	1.8
Total	272	100.0

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

A estas 232 personas que afirmaron conocer el lugar antes de su remodelación en 2015 se les pidió valorar la actual seguridad de la zona en comparación con la situación de seguridad percibida en su estado anterior.

Los resultados recogidos en la siguiente Tabla 9 nos muestran que el 75.9% de las personas que conocía la zona antes de la remodelación, considera que la seguridad actualmente es mayor. Es decir, plantean una relación positiva entre unos cambios urbanísticos que han mejorado el aspecto de la zona y la percepción de una menor inseguridad.

Este dato vendría a corroborar nuestra hipótesis de trabajo en el sentido de que la intervención en la zona de interés ha generado una situación de menor inseguridad percibida, hasta el punto de que alrededor de un 70% de los encuestados considera que la seguridad en la zona es igual o mayor que en otros lugares de la ciudad.

Con referencia al subterráneo de Atotxa, esta relación puede ser explicada a partir de la aportación teórica de Nasar y Fisher acerca del diseño de espacios. Un entorno con mayor perspectiva, menos refugios y más rutas de escape nos hace sentirnos más seguros que otro que muestra los atributos contrarios. Tal como hemos visto anteriormente, la remodelación de la zona ha permitido que este espacio adquiera precisamente más perspectiva, menos refugios y más rutas de escape. Además, mientras en el pasado los transeúntes pasaban de una manera rápida para permanecer en el interior del subterráneo el menor tiempo posible, ahora resulta más

fácil que quienes transitan por el lugar lo hagan con más tranquilidad, creándose un espacio en el que poder interactuar con el resto de transeúntes: parase a saludar, charlar, escuchar a los músicos callejeros, etc. Todo ello habría contribuido de una manera muy positiva a que los viandantes consideren que se trata de un lugar más seguro que antes.

Tabla 9. Sentimiento de seguridad tras la remodelación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mayor que en el pasado	176	64.7	75.9
	Menor que en el pasado	5	1.8	2.2
	Igual que en el pasado	46	16.9	19.8
	NS/NC	5	1.8	2.2
	Total	232	85.3	100.0
Perdidos	Sistema	40	14.7	
Total		272	100.0	

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

En relación con este tema de la seguridad percibida, a los encuestados se les preguntó por su consideración acerca de la frecuencia con que se cometen delitos en la zona, con el fin de comprobar si la realidad objetiva que conocemos (aumento del 300% de delitos en el 2016 respecto al 2015 en la zona de interés) se corresponde con la percepción de inseguridad que sienten las personas usuarias.

Sobre esta cuestión, la [Tabla 10](#) nos muestra que solo un 10.3% de los encuestados considera que la frecuencia con que se cometen delitos es alta; un 25.4% considera que es una frecuencia media y un 38.2% considera que la frecuencia es baja.

Así, también quedaría confirmada otra de nuestras hipótesis de trabajo, concretamente la relativa a que, mientras en términos objetivos, el entorno es ahora más inseguro que antes de la remodelación, la inseguridad percibida ha evolucionado en sentido contrario. Se habría generado así una situación que se corresponde con la *situación de seguridad no realista*, descrita por San Juan y Vozmediano (2010): un lugar con miedo al delito bajo pero que en cambio cuenta con una alta criminalidad, lo que requeriría de una intervención orientada al control del delito y a que los sujetos extremaran las medidas de autoprotección.

Tabla 10. Percepción de la frecuencia de incidentes o delitos en la zona

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	10.3
Media	69	25.4
Baja	104	38.2
NS/NC	71	26.1
Total	272	100.0

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

Si en términos generales vemos que los usuarios de nuestra zona de interés no tienen una elevada percepción de inseguridad, podemos analizar ahora si esta impresión es diferente en función de diferentes rasgos personales.

En cuanto a la edad, vemos que entre los jóvenes, una mayoría (el 60.8%) piensa que no se trata de un lugar inseguro (Tabla 11). La percepción de inseguridad va siendo mayor a medida que vemos grupos de edad mayor. Y finalmente, el grupo de personas mayores de 65 años es el que presenta una mayor proporción de personas que consideran que la frecuencia de delitos en la zona es media y también que la frecuencia es alta.

Tabla 11. Edad y percepción de frecuencia de delitos

Edad y percepción de frecuencia de delitos.	Baja	Media	Alta	Total respuestas
Menos de 35	60´8%	23´9%	15´2%	46
Entre 35 y 65	56´5%	32´4%	11´11%	108
Más de 65	31´9%	48´9%	19´1%	47

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

Diferenciando ahora entre hombres y mujeres (Tabla 12), vemos que ambos sexos consideran que la frecuencia de delitos es baja en una mayor proporción. No obstante, en el caso de las mujeres, la proporción de personas que considera que la frecuencia de delitos es media y alta es mayor que la de los hombres.

Tabla 12. Sexo y percepción de frecuencia de delitos

Sexo y percepción de frecuencia de delitos.	Baja	Media	Alta	Total respuestas
Hombre	56´7%	32´7%	10´6%	104
Mujer	46´4%	36´1%	17´5%	97

Fuente: elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida

Finalmente, si tenemos en cuenta el barrio de residencia de las personas encuestadas (Tabla 13), vemos que penas existen diferencias significativas entre la percepción de frecuencia de delitos y el barrio de residencia de los encuestados. Prácticamente la mitad de los encuestados piensan que la frecuencia de delitos es baja, si bien la proporción de personas que expresan esta idea es algo mayor entre quienes no residen en Egia. (Egia 48% frente a Otros 54´5%). Por el contrario, entre quienes consideran que la frecuencia de delitos es alta, es algo superior en los vecinos de Egia (17%) frente a quienes no lo son (12´4%).

Tabla 13. Barrio de residencia y percepción de frecuencia de delitos

	Baja	Media	Alta	Total respuestas
Egia	48%	35%	17%	77
Otros	54.5%	33%	12.4%	121

Fuente: elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida

3.4.3. Temor al delito

Tal como se señaló en el marco teórico de este trabajo, el concepto de inseguridad percibida puede ser entendido como una expresión de malestar o desagrado frente a una situación o entorno considerado amenazante. Pero también como la expresión de una sensación de peligro real, derivada de la percepción de una probabilidad razonable de llegar a ser víctima de un delito; siendo este último significado el que habitualmente se le asigna en los estudios sobre inseguridad percibida dentro del ámbito de la Criminología.

Preguntados los encuestados sobre si alguna vez han sentido miedo en el lugar (Tabla 14), las respuestas logradas nos muestran la siguiente situación.

El 83.8% de las personas encuestadas afirma no haber sentido miedo nunca transitando por la zona, el 15.1% de las personas encuestadas afirma haber sentido miedo en alguna ocasión, y solo el 1.1% de las personas encuestadas afirma sentir miedo habitualmente transitando por la zona. Por tanto, también desde este segundo significado, volvemos a ver que la percepción de seguridad en la zona es alta.

Tabla 14. Sentimiento de miedo en el lugar

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	228	83.8
Ocasionalmente	41	15.1
Habitualmente	3	1.1
Total	272	100.0

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

Por grupos de edad (Tabla 15), resulta interesante comprobar que son los más jóvenes quienes indican que, en ocasiones sí han sentido miedo al transitar por el lugar. Pero, en cualquier caso, su respuesta hay que encuadrarla dentro de una situación general en la que todos los grupos señalan en más de un 75% de casos que nunca ha sentido miedo al transitar por el lugar.

Tabla 15. Edad y miedo al delito

	Nunca	Ocasionalmente	Habitualmente	Total respuestas
Menos de 35 años	74'5%	25'5%	0%	55
Entre 35 y 65	86'4%	11'6%	2%	147
Más de 65	85'7%	14'3%	0%	70

Fuente: elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida

La comparación entre hombres y mujeres (Tabla 16) muestra sin lugar a dudas que son las mujeres quienes con mayor frecuencia sienten miedo en esta zona de interés. En cambio, en el caso de los hombres vemos que un 93.5% de quienes respondieron declaran no tener nunca miedo.

Tabla 16: Sexo y miedo al delito

	Nunca	Ocasionalmente	Habitualmente	Total respuestas
Hombre	93'5%	8%	0'79%	126
Mujer	77%	21%	1'3%	146

Fuente: elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida

Una cuestión interesante es ver a qué tipo de conductas o delitos tiene miedo. Para ello, a los encuestados que a la pregunta anterior han respondido *ocasionalmente* o *habitualmente* se les ha preguntado que citen abiertamente aquellas conductas o delitos a los que tienen miedo, sin sugerirles ninguna respuesta concreta.

Esta pregunta admitía más de una respuesta, pudiendo cada persona señalar todas aquellas que considerara conveniente. Por lo tanto, el número de respuestas obtenidas, 65 en total, es superior al de personas que han contestado en este caso: 44 personas. De ellas, 16 sienten miedo a más de una conducta o delito y son 5 las que expresan miedo a tres conductas/delitos simultáneamente.

De acuerdo con los datos de la Tabla 17, el robo/hurto es la conducta que atemoriza a un 41.54% de quienes han respondido, una posible agresión sexual es causa de temor

en un 20% de casos, los insultos/amenazas por parte de otros transeúntes lo son en un 16.92% y a agresión física en un 15.4% de casos. Por el contrario, opciones de respuesta como la persecución o las molestias no son causa de temor en prácticamente ningún caso.

Tabla 17. Delitos o conductas a los que sienten miedo

	Frecuencia	Porcentaje
Agresión sexual	13	20
Insultos/Amenazas	11	16.92
Agresión física	10	15.4
Robo/Hurto	27	41.54
Persecución	1	1.5
Molestia	2	3.1
NS/NC	1	1.5
Total	65	100.0

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

Por último, también fueron preguntados por las razones que motivan dicha inseguridad, es decir, por qué tienen miedo a esas conductas en concreto, y de nuevo son orientar sus respuestas con ninguna sugerencia concreta, tal y como puede verse en la [tabla 18](#).

También esta pregunta admite más de una respuesta, por lo que el número de respuestas vuelve a ser mayor que el de personas que han contestado. 44 personas citan razones por las que sienten dicho miedo en esta zona; de estas 44 personas, 21 citan dos razones causantes del miedo; y de estas 21 personas, 3 citan tres razones causantes del miedo. Siendo el número total de razones citadas de 68.

De entre las diferentes razones del miedo apuntadas, la presencia de extraños lo es en un el 35.3% de casos. El que se trate de un lugar solitario o el hecho de transitar por la noche lo son en un 20.6% y 19.2% de casos respectivamente. Podemos pensar que en muchas ocasiones estas dos circunstancias van unidas, puesto que por la noche el lugar está más solitario que durante el día, por lo que tiene sentido que la frecuencia de sus respuestas sea relativamente similar. A una distancia importante, la aglomeración de personas es señala como causa de temor en un 8.82% de casos y

con una frecuencia muy reducida son señaladas otras posibles causas como incidentes o delitos cometidos en el pasado, haber presenciado conductas delictivas, etc.

Tabla 18. Razones del miedo o inseguridad en el lugar

	Frecuencia	Porcentaje
Transitar por la noche	13	19.2
Lugar solitario	14	20.6
Aglomeración de personas	6	8.82
Presencia de extraños	24	35.3
Haber sido víctima de delitos/conductas incívicas en el	1	1.47
Presenciar delitos/conductas en el pasado	2	2.94
Incidentes de seguridad o delitos cometidos en el pasado	3	4.4
Poca seguridad	1	1.47
Ser mujer	1	1.47
Falta de seguridad	1	1.47
NS/NC	1	1.47
Total	68	100.0

Fuente: *elaboración propia a partir de los datos resultantes de las encuestas de Inseguridad Percibida*

3.4.4. Propuestas de mejoras ambientales para incrementar la inseguridad

Nuestro cuestionario finaliza planteando la posibilidad de que los encuestados apuntaran posibles mejoras ambientales con el fin de mejorar la seguridad en la zona de interés. Se trata de una pregunta abierta, y no es necesaria contestarla si consideran que la seguridad es suficiente.

Entre las propuestas de mejora que se recogían en la última pregunta de la encuesta, se han seleccionado las que guardan relación con la criminología ambiental, objeto de estudio de este Trabajo de Fin de Grado.

Gran parte de los encuestados solicitaban una mayor iluminación en general alrededor de zona de interés. Al realizar la pasación de las encuestas durante varios días y a lo largo de varias horas del día, se llegó a la conclusión de que el interior del pasadizo de Atotxa cuenta con muy buena iluminación, por lo que no se consideraría necesario aumentarla. Sin embargo, se ha apreciado un déficit de iluminación en los alrededores del lugar, concretamente en el Paseo de Francia, que sería fácilmente subsanable con la incorporación de sistema de iluminación más potente al actualmente existente.

Otra de las peticiones era una mayor vigilancia policial. Durante la realización de la pasación de las encuestas, quedó patente una escasa presencia policial que ya

pusimos en conocimiento de la Guardia Municipal y que esperamos, sea subsanado con la mayor brevedad posible.

Otra de las propuestas de mejora más reseñables era la eliminación del pasadizo o el consiguiente soterramiento de las vías del tren, algo que a corto plazo parece impensable.

Las cámaras de video vigilancia también fue un tema mencionado durante la pasación de las encuestas. Apreciamos que los encuestados pedían más cámaras sin tener en cuenta las que ya existían, es decir, la mayoría de ellos desconocía por completo que el subterráneo está continuamente video vigilado y lo estaba con anterioridad a la reforma. Por lo tanto, apreciamos una falta de "coordinación" entre los viandantes y los dispositivos de vigilancia, pese a que todas las cámaras están bien señalizadas de acuerdo a la normativa, no parece suficiente. Debería plantearse alguna manera de que los transeúntes supieran que están siendo grabados, primeramente con el fin de aumentar más si cabe su seguridad, y en segundo lugar, con el fin de ejercer de efecto disuasorio de los delitos.

4. Conclusiones

Una vez finalizado nuestro estudio sobre inseguridad percibida, pasamos a apuntar en este epígrafe nuestras principales conclusiones relativas, tanto al marco teórico trabajado, como al estudio empírico llevado a cabo.

Le inseguridad percibida puede entenderse como una expresión de malestar, de descontento o de preocupación individual pero también colectiva que experimentan las personas respecto a las circunstancias del entorno que les rodean y que son vistas como una amenaza. Vista de este modo, la inseguridad ciudadana se correspondería con un fenómeno colectivo generado en un clima de inseguridades de diverso tipo: económicas, políticas, medioambientales, etc. La sociedad global capitalista en la que vivimos genera muchos de los peligros que nos atemorizan, al tiempo que, el mayor conocimiento científico alcanzado, y que nos debería permitir comprender tales peligros, no se traduce en una sensación de mayor seguridad. Ello lleva a autores de cómo Beck o Glassner a hablar de que vivimos en una “sociedad del riesgo” y en una “cultura del miedo”.

Pese a esta primera acepción, en el ámbito de la Criminología, la inseguridad percibida es entendida y estudiada en un significado más próximo al de miedo al delito o a conductas o personas amenazantes, por tratarse de un término menos genérico y ambiguo. Así en este Trabajo de Fin de Grado hemos manejado la inseguridad ciudadana como un sentimiento más próximo al miedo al delito.

La inseguridad percibida es en nuestros días un problema social y político. Si cada sociedad genera y define sus propias amenazas y peligros, la nuestra entiende que la inseguridad ciudadana (en cualquiera de sus posibles significados) es una disfunción social, la consecuencia indeseable de determinadas estructuras y circunstancias sociales que habría que reducir al mínimo posible. De este modo la inseguridad ciudadana llega a verse como un problema social (no individual) que forma parte de la agenda pública, asumido como responsabilidad por parte de nuestros políticos.

Una cuestión interesante que ponen en evidencia los expertos y los datos empíricos es que la inseguridad percibida es independiente de la seguridad objetiva propia de un determinado entorno social. La seguridad objetiva depende del riesgo real existente, mientras que la inseguridad subjetiva se corresponde con el riesgo que llega a ser percibido por las personas. Las causas de una y otra también son distintas.

Concretamente, la inseguridad percibida dependería de factores como la sensación de vulnerabilidad, las experiencias previas o el conocimiento de experiencias previas de terceros ante el delito, la desorganización social, el riesgo objetivo de sufrir un delito, la sensación de miedo, la información existente acerca del delito y la víctima, la confianza en las instituciones que forman parte del sistema penal, la gravedad de los delitos, y por último, la que ha sido considerada objeto de este trabajo, las condiciones ambientales.

En el contexto de la Criminología ambiental, las condiciones físicas y sociales de un lugar son consideradas relevantes en relación, tanto con la incidencia real de delitos, como con la inseguridad percibida por parte de las personas. El ambiente social, la organización social de un entorno y la capacidad e interés de sus habitantes por protegerlo y controlarlo, muchas veces de modo informal, permitirían reducir las tasas de criminalidad. El aspecto físico del entorno, en la medida en que puede ser interpretado como indicador del orden social existente, incidiría sobre la percepción de mayor o menor seguridad en la zona. Del mismo modo, ciertos atributos de un lugar como son una perspectiva despejada, la sensación de poder escapar en caso de amenaza o la inexistencia de escondites harían que éste fuera percibido como seguro.

En lo que respecta a nuestro trabajo empírico sobre la inseguridad percibida en la zona de interés y más en concreto, en el pasadizo de Atotxa, los datos recabados nos permiten concluir que el grado de inseguridad percibida en la zona ha disminuido con respecto a la situación anterior a la intervención urbanística llevada a cabo en relación con el traslado de la estación de autobuses a su actual emplazamiento. Así, alrededor del 70% de las personas que conocían la zona antes de la remodelación, consideran que la seguridad en la actualidad es igual o más alta que en el pasado.

La valoración de los diferentes factores ambientales del lugar, tales como respeto entre transeúntes, seguridad, limpieza, estado del mobiliario/civismo, iluminación y señalización es de notable. A raíz de esta cuestión, puede desprenderse la relación que guarda esta buena valoración del entorno físico con la mejora de la percepción de inseguridad del lugar, mediante la teoría de las ventanas rotas, ya que ese lugar ha dejado de actuar como símbolo de un entorno amenazante y/o indicador del desorden físico, para convertirse en un lugar con características afables.

Junto a ello, los cambios urbanísticos llevados a cabo han contribuido notablemente a la mejora del lugar. Entre esos cambios se encontrarían la modificación de espacios que a simple vista cumplían todo lo requerido para ser considerados como espacios

crimípetos, para convertirlos en espacios crimífugos. Se puede justificar esta afirmación en base a las tres características que señalan Nasar y Fisher (1992), ya que se ha conseguido un lugar con más perspectiva gracias a la eliminación de los ángulos muertos que existían, que conlleva a que en la actualidad se haya convertido en un espacio más uniforme. Además, se han eliminado los posibles lugares que podrían servir de refugio para los victimarios, como las columnas que habitaban en el interior del túnel. Por último, se han ampliado en número las vías de escape que se localizan en el interior del túnel, para que en caso de urgencia, la víctima disponga de cuatro salidas para abandonar el lugar: salida hacia la plaza Néstor Basterretxea, salida a Federico García Lorca, salida al interior de la estación de autobuses y por último, salida a las escaleras que conectan el pasadizo con la estación de tren RENFE.

Todo ello nos permite mantener nuestras hipótesis de trabajo relativas a la posible reducción de la inseguridad percibida en la zona a raíz de la remodelación urbanística y al hecho de que dicha remodelación haya podido contribuir a esa sensación de mayor seguridad al convertir la zona en un entorno con una apariencia más agradable y de mayor seguridad.

Por otro lado, el análisis de los datos relativos a la incidencia del delito en la zona nos ha permitido ver que en la zona de interés los delitos registrados han aumentado en un 332.1% en el año 2016 con respecto a la cifra del años 2015.

Este dato pone de manifiesto que las tasas de delito y los niveles de inseguridad percibida han evolucionado en sentido contrario: aumentando unas y disminuyendo la otra. Tal y como señalan San Juan y Vozmediano, estaríamos ante una situación de seguridad no realista, que requeriría un tipo de intervención orientada a hacer posible que los delitos tiendan a disminuir, y lo que parece todavía más importante, hacer posible que los usuarios mejoren sus conductas de autoprotección para que transiten en un estado de mayor alerta.

El tipo de delitos que más ha aumentado han sido los hurtos (hurto documentación-cartera-bolso y hurto de bicicletas). Los lugares en los que se ha concentrado la comisión de estos delitos son en la denominada zona de interés: Paseo de Francia, Paseo Duque de Mandas y Paseo García Lorca. Los momentos en los que se ha dado un mayor número de delitos son el periodo coincidente con la época estival y, por horas, en aquellas en las que se da un mayor tránsito de personas en la zona: entre las 6 y 10h. de la mañana, entre las 13 y 15h. del mediodía, a las 18h. de la tarde, y por último, entre las 20 y 22h. de la noche.

Todo ello nos permite que mantener nuestra tercera hipótesis de trabajo acerca de la influencia que ha podido tener, sobre este incremento en el número de delitos, el mayor tránsito de personas por la zona, debido al traslado de la estación de autobuses y la apertura del centro cultural *Tabakalera*.

Este traslado ha hecho que el entorno social se haya vuelto más complejo. Antes de la remodelación, la zona de interés se consideraba un simple lugar de paso, que gran parte de las personas encuestadas procuraban evitar. Tras la remodelación y el cambio de ubicación de la estación de autobuses, la zona ha pasado a ser uno de los lugares más transitados de la ciudad debido a que se encuentran dos de las estaciones de transporte público más utilizadas de Donostia-San Sebastián, además de la vinculación del pasadizo con el edificio *Tabakalera*, que debido a su auge cultural, concentra un mayor número de personas y la manera más directa de acceder al edificio es mediante el pasadizo. De este modo, el mayor número de personas que transitan por la zona genera más oportunidades para cometer delitos relacionados con los hurtos.

Pero, al mismo tiempo, hace que exista menos inseguridad percibida por parte de los viandantes ya que ha dejado de ser un lugar solitario para convertirse en un entorno en el que la propia afluencia de público posibilitaría un mayor control social informal sobre la zona. Esta mayor seguridad percibida parece dar lugar a un exceso de confianza de los transeúntes: tal y como demostraron los resultados de las encuestas, siete de cada diez de ellos afirmaron no tomar ninguna medida de autoprotección y además, esta tendencia disminuye conforme aumenta la edad. De este modo estamos ante una segunda razón que explicaría el aumento de delitos en la zona.

Las propuestas de mejora que derivan de las respuestas de los encuestados (mayor iluminación, aumento de la vigilancia policial, etc.) guardan relación con las reflexiones de las propuestas de San Juan y Vozmediano en cuanto a las intervenciones que requeriría una situación de *seguridad no realista*, que recordamos, serían dos. La primera, hacer posible la disminución de los delitos y la segunda, hacer que los usuarios extremen las medidas de precaución y no estén tan tranquilos.

De cara al futuro, consideramos interesante ahondar aún más en esta investigación, por ejemplo, completando nuestro análisis con una consideración más exhaustiva de las diferencias que pueden haber entre diferentes grupos de edad, sexo o conocimiento el lugar. Asimismo, sería muy interesante completar este estudio cuantitativo con posteriores análisis cualitativos en los que se pudiera entrevistar en profundidad a interlocutores significativos y llegar así a comprender sus puntos de

vista, percepciones, sensaciones y razones de la inseguridad percibida que llegan a manifestar.

Además de repetir la encuesta de forma anual con el fin de comprobar si las tendencias observada en cuanto a inseguridad objetiva y subjetiva se mantienen en el tiempo; especialmente si se llevaran a la práctica algunas de las mejoras identificadas o propuestas en este trabajo.

5. Informe ejecutivo

5.1. Resumen del trabajo

Este Trabajo de Fin de Grado tiene su origen en las prácticas externas obligatorias realizadas, junto con mi compañero Javier del Álamo Lombardía, en la Guardia Municipal de Donostia-San Sebastián. Por ello, su temática ha venido determinada por el interés mostrado por nuestro instructor de prácticas, Patxi Anguera, en trabajar sobre el tema de la inseguridad percibida.

Más concretamente, su interés era estudiar la inseguridad percibida en la zona próxima al pasadizo de Atotxa en Egia, mediante la pasación de una encuesta a los usuarios del lugar.

Esta zona fue objeto de una importante remodelación en el año 2015 vinculada con el traslado de la estación de autobuses desde su anterior ubicación en el barrio de Amara hasta este nuevo lugar. Con ello se buscó además mejorar la seguridad de una zona que tradicionalmente había sido considerada peligrosa. Sin embargo, una vez finalizada la intervención, los datos manejados por la Guardia Municipal evidenciaban que el número de infracciones penales cometidas en la zona habían ido claramente en aumento²². De ahí radicaba su interés en conocer el posible cambio en materia de inseguridad percibida por los usuarios de la zona y su hipotética relación con el aumento en la tasa de delitos.

Dado que estas prácticas debían de ser la base de dos Trabajos de Fin de Grado independientes, su planteamiento académico fue desde un principio lo suficientemente amplio como para que esta diversificación posterior fuera posible. En mi caso concreto, la perspectiva ecológica y medioambiental fue la referencia teórica escogida y se trabajó teniéndola presente a lo largo de nuestro estudio.

En un primer momento, en el marco de las prácticas, realizamos una primera aproximación a las aportaciones teóricas de diversos autores entre los que se encontraban Eck, Glassner, Medina y San Juan y Vozmediano., sobre el tema de la inseguridad percibida con el fin de apoyarnos en ellas para diseñar nuestra encuesta. Posteriormente, de cara a realizar este Trabajo de Fin de Grado, ampliamos nuestra

²² En nuestro estudio llegamos a comprobar que este aumento había sido en 2016 del 332% respecto a las tasas de delitos de 2015, lo que suponía un incremento de intensidad tres veces superior al conjunto del barrio de Egia.

revisión del marco teórico, centrándonos exclusivamente en la perspectiva medioambiental del delito y la inseguridad percibida, dando así cabida, a grosso modo, a las aportaciones de autores como San Juan y Vozmediano para la delimitación de los conceptos de inseguridad percibida con el fin de decantarnos por el significado concreto que íbamos a manejar en este trabajo, además de la influencia del ambiente físico y social y sus respectivas teorías; el estudio del problema político y social en el que se ha convertido la inseguridad percibida vino dado de la mano de Zuloaga, que, junto a Kessler, contribuyó a la revisión de la sociedad de riesgo de Beck. Con Escudero y Huesca y Ortega, se estudiaron los factores que influyen en la percepción de inseguridad, y por último, de la mano de Echazarra, lo referente a la desorganización social.

Por lo que respecta a la parte empírica del trabajo, nuestro trabajo se enfocó a la contratación de las hipótesis sugeridas por nuestro instructor en la Guardia Municipal y a recabar toda aquella información que pudiera ser de utilidad para profundizar en nuestro conocimiento del tema y para el trabajo de la propia Guardia Municipal.

Por lo que las hipótesis que han guiado nuestro trabajo empírico se han ajustado a las ideas o sospechas formuladas por la Guardia Municipal en el sentido de que, mientras que existen evidencias de que las tasas de criminalidad (inseguridad objetiva) han aumentado durante los últimos meses, la inseguridad percibida (subjetiva) ha podido descender, lo cual puede resultar inconveniente si da lugar a un exceso de confianza por parte de los transeúntes que no haría sino favorecer aún más la comisión de delitos.

Una segunda hipótesis plantea la posible relación entre los cambios urbanísticos llevados a cabo en la zona y el hecho de que la percepción de inseguridad haya podido disminuir, precisamente por haberse convertido en un lugar aparentemente más agradable y seguro. Por lo que se debe averiguar a qué responde esa mayor seguridad percibida y si guarda relación con esos cambios urbanísticos.

La última hipótesis planteada es referente a la existencia de relación entre los cambios urbanísticos y el aumento de delitos, que nos lleva en un primer momento a pensar en dos explicaciones: la complejidad social del lugar, aglomeraciones y la mayor seguridad percibida y falta de precauciones.

Una primera decisión fue delimitar la “zona de interés” a las estaciones de autobús, estación de tren Renfe, *Tabakalera* e inmediaciones.

Definido este entorno, empezamos a trabajar sobre las tasas de criminalidad del lugar, cribando los delitos de manera individual para comprobar si pertenecían a nuestra denominada “zona de interés” y además, comprobando si los delitos habían ocurrido en la vía pública, ya que de no ser así, no formarían parte de nuestro objeto de estudio. Una vez que dispusimos de estos datos, analizamos su volumen, evolución, tipo de delitos cometidos con más frecuencia, con el fin de disponer del mayor conocimiento del fenómeno ocurrido en el lugar.

En paralelo, diseñamos una encuesta que fue aceptada tanto por nuestros tutores académicos, como por el instructor de la Guardia Municipal. Así mismo, realizamos la oportuna reflexión metodológica de cara a elegir el modo más adecuado para llevar a cabo nuestro trabajo de campo: elegir el tipo de muestra a emplear, su tamaño, el modo de pasación de la encuesta, etc.

Una vez finalizada la pasación, procedimos a volcar los datos en el programa estadístico IBM SPSS y a realizar los análisis más adecuados en relación con nuestros objetivos de trabajo, que incluían los datos sociodemográficos, los factores ambientales y el conocimiento del lugar previo a la remodelación urbanística, además del cambio de sentimiento de inseguridad del lugar, la percepción de la frecuencia de incidentes o delitos en la zona. A continuación, se procedió a cruzar las variables que más relación guardaban con la perspectiva ambiental fuente de nuestro trabajo: así, se procedió a cruzar los datos sociodemográficos con las anteriores variables mencionadas. Además de señalar brevemente los delitos o conductas a los que sienten miedo los usuarios y las razones de miedo o inseguridad del lugar. También se recogen las propuestas de mejora señaladas por los usuarios.

Todo ello nos ha permitido llegar a una serie de conclusiones que han quedado reflejadas, tanto en nuestro informe de prácticas como en el de este Trabajo de Fin de Grado.

5.2 Conclusiones

En lo que respecta a nuestro trabajo empírico sobre la inseguridad percibida en la zona de interés y más en concreto, en el pasadizo de Atotxa, los datos recabados nos permiten concluir que el grado de inseguridad percibida en la zona ha disminuido con respecto a la situación anterior a la intervención urbanística llevada a cabo en relación con el traslado de la estación de autobuses a su actual emplazamiento. Así, alrededor del 70% de las personas que conocían la zona antes de la remodelación, consideran que la seguridad en la actualidad es igual o más alta que en el pasado.

Pero es una situación de seguridad no realista (San Juan y Vozmediano) ya que se manifiesta en que no existe una relación completa entre la seguridad objetiva y la subjetiva, puesto que los usuarios perciben la zona como segura aunque hayan aumentado los delitos de un año para otro, siempre considerando que el lugar estudiado está inmerso en la ciudad de Donostia.-San Sebastián, una ciudad segura.

Atendiendo a la consideración de que la mayoría de delitos son robos y hurtos, se puede concluir que los datos extraídos de las encuestas coinciden con las evidencias objetivas de prevalencia de este tipo de delito en la zona, ya que la mayor proporción de personas temen ser víctimas de robos y hurtos. Analizando las infracciones delictivas del año 2016, cabe señalar que ocho de cada diez infracciones en la zona son contra el patrimonio, en su mayoría robos y hurtos. Es importante resaltar que los meses de julio y agosto son en los que existe mayor criminalidad, coincidiendo con la época estival, y que las horas comprendidas entre las 6-9h, 13-15h y 20-23h son en las que más incidencias delictivas ocurren.

Por lo que no habría correspondencia en cuanto al grado de seguridad objetiva y subjetiva, pero sí en cuanto al tipo de delitos que ocurren y aquellos a los que se temen.

Ahora bien, que se trate de un espacio afable y aparentemente seguro no puede considerarse siempre bueno, ya que uno de los motivos por los que pueden llegar a producirse las infracciones penales puede ser por el exceso de confianza de los transeúntes. Tal y como demostraron los resultados de las encuestas, siete de cada diez afirmaron no tomar ninguna medida de autoprotección; además esta tendencia disminuye conforme aumenta la edad. El 64% de los usuarios se sienten más seguros que antes de la remodelación, el 84% nunca siente miedo, y el 78% considera poco o muy poco probable convertirse en víctima de algún delito en la zona tras la renovación.

Por lo que se puede decir, que se confirma la primera hipótesis planteada respecto a la mejora de la percepción de inseguridad pese a que las tasas delictivas han aumentado, y lo inconveniente que resulta por dar lugar a un exceso de confianza a los usuarios, ya que favorece la comisión de delitos.

La valoración de los diferentes factores ambientales del lugar, tales como respeto entre transeúntes, seguridad, limpieza, estado del mobiliario/civismo, iluminación y señalización es de notable. A raíz de esta cuestión, puede desprenderse la relación que guarda esta buena valoración del entorno físico con la mejora de la percepción de inseguridad del lugar, mediante la teoría de las ventanas rotas, ya que ese lugar ha

dejado de actuar como símbolo de un entorno amenazante y/o indicador del desorden físico, para convertirse en un lugar con características afables.

A raíz de esta cuestión, puede desprenderse la relación que guarda esta buena valoración del entorno físico con la mejora de la percepción de inseguridad del lugar, mediante la teoría de las ventanas rotas, ya que ese lugar ha dejado de actuar como símbolo de un entorno amenazante y/o indicador del desorden físico, para convertirse en un lugar con características afables.

La reforma urbanística llevada a cabo en el año 2015 ha contribuido en una mejora ambiental de la “zona de interés”. En el pasadizo de Atotxa, tras la remodelación, se ha conseguido modificar espacios que a simple vista cumplían todo lo requerido para ser considerados como espacios crimípetos, para convertirlos en espacios crimífugos, Se puede justificar esta afirmación en las tres características que señalan Nasar y Fisher (1992), ya que se ha conseguido un lugar con más perspectiva gracias a la eliminación de los ángulos muertos que existían, que conlleva a que en la actualidad se haya convertido en un espacio más uniforme. Además, se han eliminado los posibles lugares que podrían servir de refugio para los victimarios, como las columnas que habitaban en el interior del túnel. Por último, se han ampliado en número las vías de escape que se localizan en el interior del túnel, para que en caso de urgencia, la víctima disponga de cuatro salidas para abandonar el lugar; salida hacia la plaza Néstor Basterretxea, salida a Federico García Lorca, salida al interior de la Estación de autobuses y por último, salida a las escaleras que conectan el pasadizo con la Estación de tren RENFE.

Respecto al entorno social, se ha vuelto más complejo por el traslado de la estación de autobuses desde amara hasta esta nueva ubicación. Antes de la remodelación, la zona de interés se consideraba un simple lugar de paso, que gran parte de las personas encuestadas procuraban. Tras la remodelación y el cambio de ubicación de la estación de autobuses, la zona ha pasado de ser un lugar por el que únicamente pasaban algunos de los vecinos ,a ser uno de los lugares más transitados de la ciudad debido a que se encuentran dos de las estaciones de transporte público más utilizadas de Donostia-San Sebastián, además de la vinculación del pasadizo con el edificio *Tabakalera*, que debido a su auge cultural, concentra un mayor número de personas y la manera más directa de acceder al edificio es mediante el pasadizo.

Este mayor flujo de personas origina por tanto que exista menos inseguridad por parte de los viandantes, originada por la complejidad del entorno social.

Esta mayor complejidad ha podido favorecer la sensación de seguridad entre los usuarios de la zona. Además de haber mejorado la apariencia física del lugar, éste ya no es un lugar solitario; ese mayor flujo de personas ha dado lugar a una sensación de mayor control social informal sobre la zona.

Por lo que se da por confirmada la última hipótesis del trabajo, referente a la existencia de relación entre esos cambios urbanísticos y el aumento de delitos, por la complejidad social del lugar y las aglomeraciones, que unido a la mayor seguridad percibida por parte de los usuarios desemboca en la pérdida de tendencias de autoprotección por el exceso de confianza.

Por último, considero que de este trabajo pueden desprenderse más líneas de investigación que podrían ser objeto de estudio en un futuro, como completar el análisis con una consideración más exhaustiva de las diferencias que pueden haber entre diferentes grupos de edad, sexo o conocimiento el lugar. Asimismo, sería muy interesante completar este estudio cuantitativo con posteriores análisis cualitativos en los que se pudiera entrevistar en profundidad a interlocutores significativos y llegar así a comprender sus puntos de vista, percepciones, sensaciones y razones de la inseguridad percibida que llegan a manifestar.

Además de repetir la encuesta de forma anual con el fin de comprobar si las tendencias observada en cuanto a inseguridad objetiva y subjetiva se mantienen en el tiempo; especialmente si se llevaran a la práctica algunas de las mejoras identificadas o propuestas en este trabajo.

5.3 Propuestas de mejora

Del trabajo empírico realizado hemos podido extraer una serie de propuestas de cara a la mejora ambiental para la zona de interés.

Gran parte de los encuestados solicitaban una mayor iluminación en general alrededor de zona de interés, al realizar la pasación de las encuestas durante varios días y a lo largo de varias horas del día, se llegó a la conclusión de que el interior del pasadizo de Atotxa cuenta con muy buena iluminación, por lo que no se consideraría necesario aumentarla. Sin embargo, si se ha apreciado un déficit de iluminación en los alrededores del lugar, concretamente en el Paseo de Francia, que sería fácilmente subsanable con la incorporación de sistema de iluminación más potente al actualmente existente.

Por otro lado, otra de las peticiones, era una mayor vigilancia policial, durante la realización de la pasación de las encuestas, dejó al descubierto una carencia de

presencia policial que ya pusimos a disposición de la Guardia Municipal y que esperamos, sea subsanado con la mayor brevedad posible.

Otra de las propuestas de mejora más reseñables, era la eliminación del pasadizo o el consiguiente soterramiento de las vías del tren, algo que a corto plazo parece impensable.

Las cámaras de video vigilancia también tuvieron su protagonismo durante la pasación de las encuestas, apreciamos que los encuestados pedían más cámaras sin tener en cuenta las que ya existían, es decir, la mayoría de ellos desconocía por completo que el subterráneo está continuamente video vigilado y lo estaba anterior a la reforma. Por lo tanto, apreciamos una falta de “coordinación” entre los viandantes y los dispositivos de vigilancia, pese a que todas las cámaras están bien señalizadas de acuerdo a la normativa, no parece suficiente. Debería plantearse alguna manera de que los transeúntes supieran que están siendo grabados, primeramente, con el fin de aumentar más si cabe su seguridad, y en segundo lugar, con el fin de ejercer de efecto disuasorio de los delitos.

Creemos que estas propuestas pueden ser beneficiosas para la Guardia Municipal de Donostia- San Sebastián, ya que fueron ellos mismos quienes nos invitaron a realizar este tipo de informe. Además, también sería beneficioso para el Ayuntamiento de Donostia- San Sebastián, ya que son quienes disponen de la competencia para implantarlas en la ciudad. Pero como futuros criminólogos, pensamos que quien más beneficiado saldría de llevarse a cabo estas propuestas, sería el conjunto de la población de la ciudad, y más concretamente, los usuarios de la zona de interés, ya que son los verdaderos damnificados de las infracciones delictivas que se lleven a cabo en el lugar.

5.4 Anexo

Por último, presentamos el cronograma de las actividades llevadas a cabo para la realización del TFG. Las tres primeras tareas fueron realizadas de manera conjunta junto a mi compañero Javier Del Álamo Lombardía en el periodo de prácticas. Una vez finalizadas éstas, el trabajo se ha realizado de forma individual, tal como se indica en la normativa universitaria sobre Trabajos de Fin de Grado.

Tareas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Creación de la encuesta	X						
Pasación de la encuesta		X	X				
Análisis de los datos de las encuestas			X				
Reunión con Javier y tutores de prácticas con el fin de diferenciar los dos TFGs			X				
Primera reunión y tutorización		X					
Seminario de formación: Bases de datos		X					
Charla realización TFG		X					
Revisión del material en el que fundamentar el marco teórico	X	X	X	X			
Revisión bibliográfica				X	X	X	

Comunicación con la tutora para revisar el progreso del trabajo.			X	X	X	X	X
Realización de PPT y ensayos para la defensa.							X
Seminario defensa y presentación del TFG.							X

6. Referencias bibliográficas

Buil, D. (2016). ¿Qué es la Criminología? Una aproximación a su ontología, función y desarrollo>>. *Derecho y cambio social*, (44) ,36-38

Buil,D. (2016).Un enfoque para el estudio ambiental del miedo al crimen. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* (19), 9

Centro de Investigaciones Sociológicas (1998): Estudio nº2284."Seguridad ciudadana y victimización". Tomado el 2 de abril de 2017 de: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/Archivos/Marginales/2280_2299/2284/e228400.html

Echazarra, A. (2014). La delincuencia en los barrios. Percepciones y reacciones. Obra Social La Caixa. *Colección Estudios Sociales* (37), 32-179

Escudero, E. (2015). La seguridad en los entornos urbanos de la Sociedad Actual. Sociedad y utopía. *Revista de Ciencias Sociales*, (45-46) ,77-82

Fariña ,J. (2009). Las nuevas agrupaciones de viviendas y la pérdida de funciones del espacio público (35-75).Tomado el 5 de mayo de 2017 de: http://projectes.camfic.cat/CAMFiC/Projectes/III_Jda_Salut_Mental_2012/Docs/NuevosEspacios_FCorraliza.pdf

Fernández, B. (1995).Lugares peligrosos, psicología ambiental y miedo al delito.Tesis doctoral, 84.

Fisher, B y Nasar, J (1992) Fear of Crime in relation to three exterior site features: prospect, refuge and scape.*Environment and Behaviour*, 24(1), 35-65

Huesca, A y Ortega, E. (2007).La percepción de inseguridad en Madrid. Madrid: Editorial Comillas.

Kessler, G. (2009).El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito. Buenos Aires: Siglo XXI editores.

Ministerio del Interior. (2015).*Anuario Estadístico*. Secretaria General Técnica-Gobierno de España.

Plazandreok. (2006). Donostia Ciudad Prohibida. Tomado el 10 de abril de 2017 de: <http://ciudadprohibida.blogspot.com.es/>

Rico, J.M y Salas, L. (1988).Inseguridad ciudadana y policía en España. Madrid: Tecnos.

Rozas, M (2001).La intervención profesional en relación con la cuestión social. Buenos Aires: Espacio.

San Juan, C y Vozmediano, L. (2010) Criminología ambiental: ecología del delito y de la seguridad.Barcelona: UOC.

Serrano, A y Vázquez, C. (2007) Tendencias de la criminalidad y percepción social de la inseguridad ciudadana en España y la Unión Europea .Madrid. Edisofer, S.L.

Shaw, C y McKay, H. (1942). *Juvenile Delinquency and Urban Areas*. Chicago: University of Chicago Press.

Torrente, D. (2001) Desviación y delito.Madrid: Alianza.

Vázquez, S. (2014) Criminología ambiental. Crimipedia, (3-20): Tomado el 10 de mayo de 2017 de:
<http://crimina.es/crimipedia/wpcontent/uploads/2015/07/Criminolog%C3%ADa-ambiental.pdf>

Wolff, K (1950). *The sociology of George Simmel*. New York: Free Press.

Zuloaga, L. (2010). La priorización de la inseguridad ciudadana como problema de la agenda pública. *Revista vasca de sociología y Ciencia Política* (57-58), 2512-2523.

Zuloaga, L. (2014). El espejismo de la seguridad ciudadana. Claves de su presencia en la agenda política. Madrid: Los libros de la Catarata.

7. Anexos

7.1 Encuesta



**ENCUESTA DE INSEGURIDAD PERCIBIDA
ESTACIONES AUTOBÚS, RENFE, TABAKALERA e INMEDIACIONES
EGIA – DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN**

DATOS GENERALES

Edad

Menos de 35 años
 Entre 35 y 65 años
 Más de 65 años
 NS/NC

Género

Hombre Mujer

Barrio de residencia

Egia
 Otros, incluidos de fuera de la ciudad
 NS/NS

Frecuencia de tránsito

Diariamente Ocasionalmente
 Varias veces a la semana Es la primera vez
 Varias veces al mes NS/NC

PREOCUPACIÓN

1. Considera que el lugar reúne los requisitos necesarios de:
(Valoraciones del 1 al 10)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Limpieza											
Iluminación											
Civismo Estado del mobiliario											
Respeto entre transeúntes											
Señalización											
Seguridad											

2. ¿Conocía esta zona antes de los cambios llevados a cabo?

- Sí
- No
- NS/NC

*Considera que después de todos los cambios producidos en esta zona la seguridad es:

- Mayor que en el pasado
- Menor que en el pasado
- Igual que en el pasado
- NS/NC

3. Considera que la frecuencia de incidentes o delitos en esta zona es:

- Alta
- Media
- Baja
- NS/NC

TEMOR

4. ¿Ha sentido miedo alguna vez transitando por este lugar?

- Nunca (pasar a pregunta 8)
- Ocasionalmente
- Habitualmente
- NS/NC

5. ¿A qué ha tenido miedo? ¿Qué ha pensado que le podía pasar? (No citar las opciones)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Agresión sexual | <input type="checkbox"/> Robo/hurto |
| <input type="checkbox"/> Insultos/amenazas | <input type="checkbox"/> Otros (Recoger) |
| <input type="checkbox"/> Agresión física | <input type="checkbox"/> NS/NC |

6. ¿Cuáles son las razones que han motivado dicha inseguridad o miedo? (No citar las opciones)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Transitar por la noche | <input type="checkbox"/> Conductas amenazantes/incívicas: borrachos, venta ambulante. |
| <input type="checkbox"/> Soledad | <input type="checkbox"/> Presenciar delitos o conductas incívicas |
| <input type="checkbox"/> Aglomeración de personas | <input type="checkbox"/> Incidentes de seguridad o delitos cometidos en el pasado |
| <input type="checkbox"/> Presencia de extraños | <input type="checkbox"/> Otros (Recoger) |
| <input type="checkbox"/> Haber sido víctima de delitos o conductas incívicas en este lugar | <input type="checkbox"/> NS/NC |

7. ¿Podría identificar los lugares de esta zona que le generen mayor inseguridad o miedo? **(No citar las opciones)**

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Estación de Autobuses | <input type="checkbox"/> Bajos de Atocha |
| <input type="checkbox"/> Estación de Tren | <input type="checkbox"/> Vías del tren |
| <input type="checkbox"/> Pasadizo/Túnel | <input type="checkbox"/> Parking |
| <input type="checkbox"/> Tabakalera | <input type="checkbox"/> Paseo/Carretera |
| <input type="checkbox"/> Plaza Néstor Basterretxea | <input type="checkbox"/> Otros (Recoger) |
| <input type="checkbox"/> Plaza Blas de Otero | <input type="checkbox"/> NS/NC |

8. En comparación con otras zonas de la ciudad considera que la seguridad de esta zona es:

- Más alta
 Igual
 Más baja
 NS/NC

EXPECTATIVA DE CONVERTIRSE EN VÍCTIMA

9. ¿Considera probable/posible que le pueda pasar algo malo cuando transita por esta zona?

- Muy probable/posible
 Algo probable/posible
 Poco probable/posible
 Muy poco probable/posible
 NS/NC

10. ¿Suele tomar o ha tomado alguna precaución al pasar por este lugar?

- NS/NC
 No
 Sí* **(No citar las opciones):**
- Evito pasar
 - Procuro ir acompañado
 - Pongo especial atención/voy alerta
 - Vigilo mis pertenencias
 - Otros (Recoger)
 - NS/NC

***(Sólo para aquellos que respondan sí a la anterior pregunta):**

¿Por qué suele tomar dichas precauciones?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Era de noche | <input type="checkbox"/> Robo/Hurto |
| <input type="checkbox"/> Presencia de extraños | <input type="checkbox"/> Otros (recoger) |
| <input type="checkbox"/> Sucesos anteriores | <input type="checkbox"/> NS/NC |

7.2 Cronograma pasación encuesta (27 febrero-5 marzo)

	L. 27	M. 28	X. 1	J. 2	V. 2	S. 3	D. 4	L. 5	M. 6
Mañana	10-12h Práctica de técnicas de abordamiento (2 h.)		09-12h (3 h.)			09-12h (3 h.)			
Mediodía	12-14h (2 h.)				12-15h (3 h.) Trabajadores Tabakalera			11.30-14h (2h30)	12-14h (2 h.)
Tarde		15-19h (4 h.)			18-19.30h (1h30) Hogar Jubilado				16-19h (3 h.)
Noche	19-21h (2 h.)			18-21h (3 h.)			19-21h (2 h.)	18.30-20.30h (2 h.)	

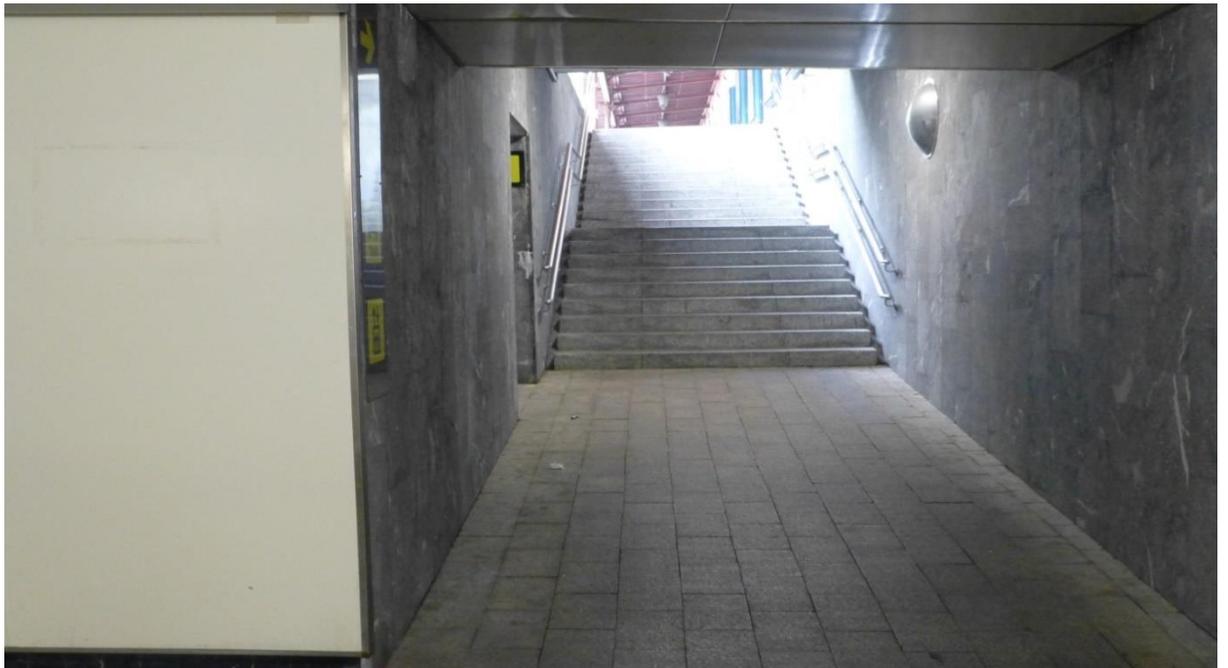
7.3 Comparativa pasadizo de Atotxa antes y después de la remodelación²³.

Acceso desde Federico García Lorca



²³ Las primeras fotografías corresponden al año 2009 y fueron proporcionadas por la Guardia Municipal. Mientras que las segundas fueron tomadas el mes de junio por mí misma.

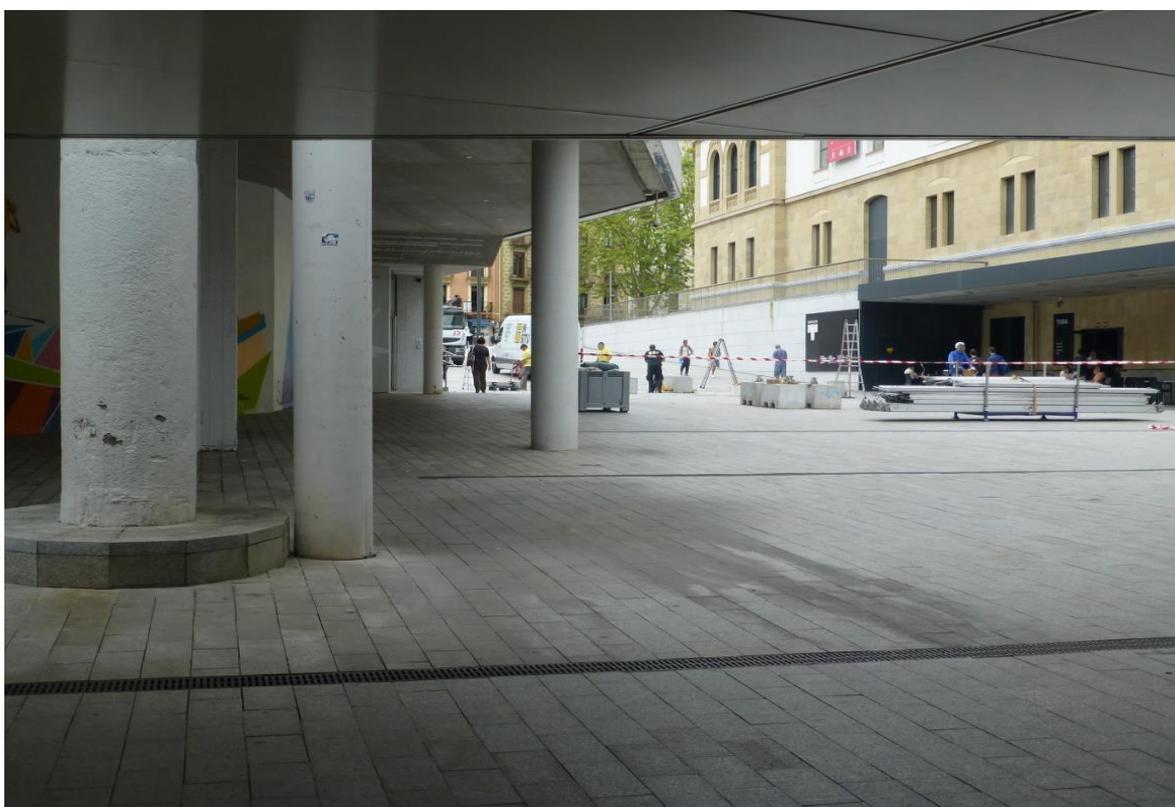
Acceso desde estación de tren RENFE



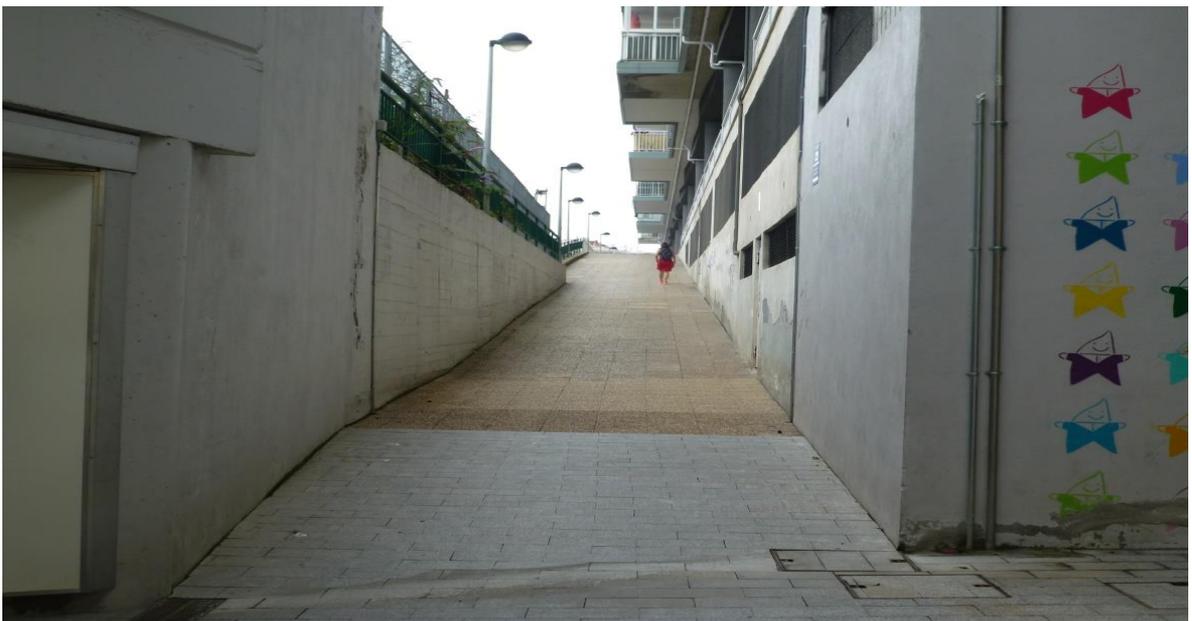
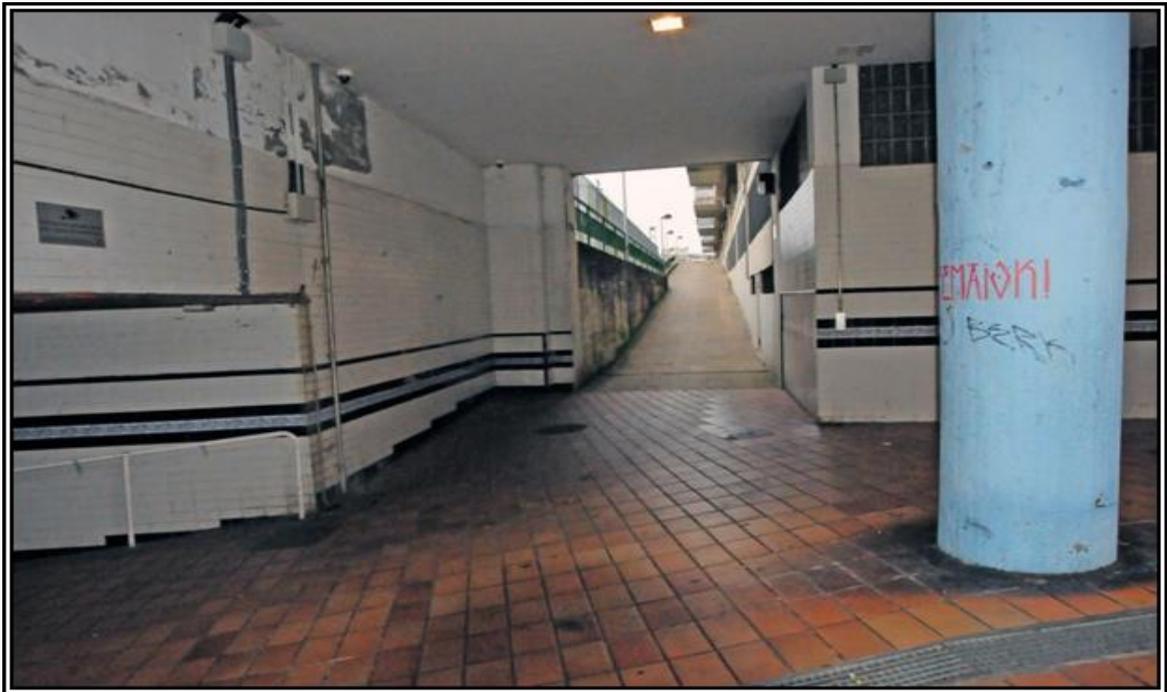
Acceso desde plaza Néstor Basterretxea (1/2)



Acceso desde plaza Néstor Basterretxea (2/2)



Cuesta que comunica Plaza Néstor Basterretxea con los bajos de Atotxa



Interior del pasadizo

