



**XVII CONGRESO NACIONAL y VII LATINOAMERICANO DE  
SOCIOLOGÍA JURÍDICA  
Tucumán, Argentina – 5, 6 y 7 de octubre de 2016**

**VICTIMIZACIÓN, INSEGURIDAD Y ACCESO A LA JUSTICIA.**

**Investigación empírica realizada en la ciudad de San Miguel de Tucumán.**

**Autores:**

- Cid, Ferreira Lucía. Universidad Nacional de Tucumán. *E-Mail:* [lucidlopes@gmail.com](mailto:lucidlopes@gmail.com)
- Pisarello, Matías Lorenzo. Universidad Nacional de Tucumán.
- Venditti, Franco. Universidad Nacional de Tucumán.

**Comisión N° 3:** Delitos y control social.

**1. Introducción**

Los frecuentes reclamos por justicia y seguridad, así como las reiteradas denuncias de impunidad que acaecen en la Argentina actual, ponen de manifiesto la distancia existente entre las necesidades y aspiraciones de las personas en lo que respecta a la convivencia social, y lo que la sociedad, el estado y en particular las instituciones del sistema penal, efectivamente les proporcionan. En las principales ciudades de la Argentina, la inseguridad vinculada al delito aparece entre las principales preocupaciones de las personas cuando son consultadas sobre los problemas que las aquejan. Esta situación no es nueva. Las tasas de delitos han crecido significativamente durante la década de noventa hasta el año 2003, y si bien algunos años posteriores han mostrado una leve baja, la situación parece haber recrudecido en los últimos años.<sup>1</sup>

El proyecto “Victimización, inseguridad y acceso a la justicia en la ciudad de San Miguel de Tucumán”<sup>2</sup> se ha propuesto explorar cuáles son las necesidades jurídicas

---

<sup>1</sup> Presumiblemente, desde 2008 vuelve a crecer, pero la carencia de estadísticas criminales oficiales a partir de ese año impide hacer afirmaciones sobre la evolución del delito registrado. Hay que recordar que en el año 2007 el gobierno intervino el INDEC y la política de restricción de la información de datos públicos afectó igualmente a la DNPC (Dirección Nacional de Estadísticas Criminales).

<sup>2</sup> Proyecto financiado por el Ministerio de Justicia de la Nación, Programa Infojus para Investigaciones Jurídicas.



insatisfechas de los habitantes de esta ciudad, relativas al ámbito jurídico-penal, y explorar diferentes factores (sociales, económicos, culturales, políticos e institucionales), que contribuyen a impedir la satisfacción de dichas necesidades.

Por necesidades jurídicas concernientes al ámbito jurídico-penal entendemos las necesidades de justicia, reparación y/o regulación de conflictos vinculados a hechos delictivos (y también contravencionales). El proyecto procura abordar estas necesidades jurídicas a partir de un estudio de victimización y acceso a la justicia de los habitantes de la ciudad de San Miguel de Tucumán, medir el grado en que estas necesidades encuentran satisfacción y obtener información sobre los diversos factores que concurren a producir la (in)satisfacción de las mismas.

Partimos del supuesto que las causas fundamentales del ascenso del delito están, en general, más allá del alcance de los órganos de control penal (policía y justicia penal), por cuanto se vinculan con procesos económicos, sociales, políticos y culturales que superan los márgenes de su control. No obstante, consideramos que estas instituciones no son anodinas; los costos, la burocracia agotadora, la corrupción que las afecta, el lenguaje incomprensible, los mecanismos de selectividad, los patrones culturales e idiosincrásicos de sus agentes, en fin, los diversos obstáculos al acceso a la justicia, son factores que dificultan la posibilidad de que estos órganos puedan desempeñar el necesario rol protector de los derechos de las personas, dentro de los márgenes de sus acciones.

Hemos partido de estudios de victimización previos realizados por este equipo en Tucumán. Estas investigaciones han mostrado también la existencia de un alto grado de desconfianza ante las instituciones del sistema penal (Justicia y Policía). Este proyecto se propuso avanzar hacia el estudio de la relación entre el sistema de justicia y los habitantes de la ciudad de S. M. de Tucumán, consultados mediante encuesta, a fin de explorar los factores que dificultan la satisfacción de las necesidades jurídicas en el campo penal. El proyecto enmarca su problema en la temática más amplia del *acceso a la justicia*, en este caso, a la justicia penal. Partimos del supuesto que un hecho de victimización genera una necesidad jurídica, como sean las necesidades de justicia, reparación y/o regulación –y consecuentemente de dispositivos y condiciones que permitan lograrlas- que surge luego de la ofensa sufrida por una persona cualquiera.



Acerca del concepto de “acceso a la justicia”, Mauro Cappelletti y Bryant Garth (1983) se refieren “al principio fundamental de todo sistema jurídico: que el pueblo pueda ejercer sus derechos y/o solucionar sus conflictos por medio del Estado” (Ib., p. 18). Y esto significa que, “en primer lugar, el sistema legal debe ser igualitariamente accesible a todos, y en segundo lugar, estar encaminado a que su funcionamiento sea individual y socialmente justo” (Ib.). Estos autores, que han realizado un vasto y seminal estudio sobre el acceso a la justicia en el mundo<sup>3</sup>, advierten que el problema del acceso a la justicia es objeto de una larga lucha histórica en las sociedades modernas.

En torno al concepto de necesidades jurídicas, hacemos una distinción entre necesidades jurídicas expresadas<sup>4</sup> (cuando el hecho es denunciado ante la policía o la justicia) y no expresadas (cuando el hecho no es denunciado), pero por lo general consideramos que se tratan de necesidades (mayormente, la necesidad de una respuesta reparadora ante la ofensa padecida), dado que en la mayoría de los casos de hechos no denunciados, no lo fueron no porque el conflicto se haya resuelto, sino por otros motivos (percepción de inutilidad de la denuncia, por ejemplo); pero la necesidad no desaparece. Por otra parte, las necesidades jurídicas expresadas pueden ser satisfechas o insatisfechas, en el primer caso, si fueron o están siendo tratadas satisfactoriamente (para el denunciante) por el sistema jurídico-penal, en el segundo caso si no lo fueron/son. De igual manera, las necesidades jurídicas no expresadas pueden ser insatisfechas o satisfechas (en este caso, si encuentran una solución por fuera del sistema jurídico-penal).<sup>5</sup>

## 2. Aspectos metodológicos

Se ha aplicado el método hipotético deductivo instrumentado mediante la técnica de encuesta probabilística domiciliaria, la cual incluyó tres etapas de selección: selección de radios censales, selección de viviendas y selección de entrevistados, con

<sup>3</sup> Cappelletti dirigió una colosal investigación conocida como el “Proyecto florentino sobre el acceso a la justicia” en la década de setenta.

<sup>4</sup> Para este concepto nos basamos en el concepto “*expressed legal need*” (necesidades jurídicas expresadas), citada por Diego Freedman (p.11), pero le damos una definición operativa distinta.

<sup>5</sup> De este análisis se puede derivar en segunda instancia una discusión acerca de los dispositivos necesarios para la satisfacción de aquellas necesidades, además del marco estructural propicio para la efectivización de esos dispositivos.



cuotas predeterminadas de sexo y grupo de edad. El tamaño muestral es de 200 casos lo que implica un error muestral de 7%, para un nivel de confianza de 0,95 y suponiendo  $p=q=0.50$ .<sup>6</sup>

*Hipótesis.* De acuerdo con lo ante expresado, el supuesto más general de la investigación es que el nivel de inseguridad objetiva y subjetiva sigue en niveles elevados (respecto de estudios anteriores) y el acceso a la justicia, en el campo penal, es deficiente en el territorio que nos ocupa y consecuentemente existen altos grados de insatisfacción de las necesidades jurídicas en ese campo. A partir de este supuesto, a ser confirmado o no mediante la investigación, se formularon algunas hipótesis específicas para ser verificadas: en primer lugar, se plantea que la victimización no varía significativamente según nivel socioeconómico, pero sí el nivel de acceso a la justicia: aunque los pobres no sean relativamente más victimizados (por delitos urbanos comunes), se deparan con más frecuencia con los obstáculos al acceso a la justicia. Por otro lado, en el contexto de la pobreza, que es heterogénea, se presume que a mayor vulnerabilidad social (precarización, exclusión), más necesidades jurídicas (penales) insatisfechas y menor acceso a la justicia. De allí que se postula una relación directa entre vulnerabilidad social y vulnerabilidad jurídica. En cuanto a la expresión de las necesidades jurídicas, conjeturamos que la mayoría de las víctimas no acude a la policía y a la justicia porque no confía en que darán una respuesta satisfactoria a sus problemas jurídico-penales, desconfianza que se agudiza entre los sectores más pobres. Además, entre los más pobres deberá ser más frecuente la aprobación de modos no convencionales de protección y de hacer justicia (porte de armas, justicia por mano propia). En cuanto a las necesidades jurídicas no expresadas, suponemos que quedan, en general, insatisfechas; sin embargo, las necesidades jurídicas expresadas (denunciadas) en el campo penal, quedan también, en general, insatisfechas. Estas hipótesis y sus variables no agotan todos los ítems incluidos en el cuestionario de encuesta, dado que

---

<sup>6</sup> Al momento de postularse este proyecto, se había planificado una encuesta de 400 casos en la ciudad de S. M. de Tucumán. Pero la muestra se redujo finalmente a 200 por razones ajenas al control y a la voluntad de sus miembros, relacionadas a tiempos y modo de financiamiento fijadas por el organismo financiador.



muchos son de índole exploratoria y se reflejan en los objetivos específicos formulados en el proyecto.

Las variables centrales son *victimización* y *acceso a la justicia*; cada una de ellas operativizada con un conjunto de variables.<sup>7</sup>

Ahora bien, una primera reflexión metodológica que debe hacerse es sobre las consecuencias de la reducción del tamaño de la muestra señalado en el pie de página más atrás. Se sabía de antemano que la proporción de personas que denuncian y, entre esas la más restringida porción de las que llegan a la justicia, implicaría contar con una reducida proporción de casos que diesen cuenta de algunas de las hipótesis planteadas anteriormente, específicamente las relativas al acceso a la justicia. Al quedar la muestra reducida a la mitad, esa proporción se redujo aún más, disminuyendo también la posibilidad de examen de algunas hipótesis debido al escaso tamaño de las frecuencias en el análisis de variables relativas al “acceso a la justicia”.

Se han realizado análisis estadísticos bivariados con la aplicación de la prueba chi-cuadrada, tratando de establecer la existencia o no de asociación estadística.

### 3. Resultados y análisis

#### 3.1. Victimización

##### ¿Cuánto?

El porcentaje de victimización para el año 2014 es de 33% (66 casos sobre 200). Lo que significa que 66 entrevistados de la muestra han sido víctima de *al menos un hecho delictivo*, ya que varios han sido víctima de más de un tipo de delito y otros tantos han sido víctimas de un mismo tipo de delito más de una vez. El total de hechos delictivos registrados es 161, lo que significa que cada una de las 66 víctimas ha

---

<sup>7</sup> *Victimización en los últimos 5 años*: robo/hurto en la vivienda, robo con violencia, lesiones y amenazas, ‘peaje’, ‘otros delitos’; año del hecho, cantidad de hechos. *Acceso a la justicia*: denuncia del hecho, llegada del caso a la instancia judicial, nivel de seguimiento/ conocimiento del proceso, acceso a los operadores jurídicos (abogados, jueces). Otro conjunto de variables que responden a objetivos específicos del proyecto son: sensación de inseguridad, conocimiento de leyes (violencia familiar), indicadores de la cultura jurídica y política (confianza en las instituciones públicas, percepción sobre la justicia, opinión sobre justicia por mano propia, opinión sobre la portación de armas, valoración de la democracia), involucramiento en contravenciones. Además, las variables (independientes): sexo, edad, nivel de educación, nivel socioeconómico, etc.



sufrido, en promedio, 2,4 veces un hecho delictivo en el año 2014.<sup>8</sup> Considerando la victimización en los últimos 5 años, de los 200 entrevistados, 71% (142 personas) indica que ha sido víctima de al menos un delito en ese periodo. En otra encuesta realizada en esta ciudad en el año 2005<sup>9</sup>, el porcentaje de victimización en los “últimos 5 años” fue de 67,3%; en el “año pasado” (2004) fue de 31,2%. Aunque no se pueda afirmar que la tasa de victimización aumentó (considerando los errores muestrales), podemos decir con bastante confianza que la misma no bajó en el lapso de los últimos diez años.

Al preguntárseles si algún otro miembro de su hogar ha sido víctima de algún delito en el año pasado, el 36% de los entrevistados (son 72) responde afirmativamente. Mediante el análisis estadístico podemos ver que son en total 110 hogares<sup>10</sup> los que sufrieron al menos un delito en el año 2014. Por lo tanto, considerando los hogares, un 55% de ellos se ha visto involucrado, como víctima, en al menos un hecho delictivo en el año 2014. La pertinencia de considerar la victimización por hogar radica en aportar elementos para comprender los altos niveles de inseguridad subjetiva y de insatisfacción ante las instituciones públicas que suelen manifestarse en las encuestas. Pues si por una parte es un tercio de la muestra la que habría sido víctima de al menos un delito (lo cual no es poco desde ya), por otra parte más de la mitad de los hogares se vio involucrado en este problema, lo cual ya es demasiado. De allí que podemos postular que en más de la mitad de los hogares de esta ciudad se ha creado una necesidad jurídica, concerniente al ámbito penal, en el año 2014.

Ahora bien, si queremos calcular el número de hogares en los cuales se generó una necesidad jurídica de este tipo en el lapso de los últimos cinco años, agregamos aquellos entrevistados victimizados en el lapso de 3 años anteriores a 2014 o en el curso de este año 2015, no victimizados en 2014, y que además no tienen un miembro del

<sup>8</sup> Hay un caso extremo de una mujer de 28 años que afirma haber sufrido amenazas 15 veces en el año 2014, por una persona conocida (aparentemente se trata de violencia de género). Si no consideráramos este caso extremo, la relación hechos/víctimas sería 2,2.

<sup>9</sup> Encuesta de 800 casos realizada en la ciudad de S. M. de Tucumán en el marco del Proyecto de Áreas de Vacancia 065, financiado por la SeCyT.

<sup>10</sup> Es la suma de las 66 víctimas directas en el año 2014 con aquellos casos que, no habiendo sido víctima el entrevistado, sí ha tenido algún miembro de su hogar que ha sido víctima de un hecho delictivo (44). Se aclara que sólo se entrevistó una persona por hogar seleccionado.



hogar víctima<sup>11</sup>, pues ya están incluidos. Son en total 49, y así obtenemos un total de 159 hogares en los cuales se generó una necesidad jurídica de este tipo en el lapso de los últimos 5 años. Son el 77% de los hogares.

### ¿Quiénes?

La prueba estadística (chi-cuadrada) no arroja evidencias de asociación entre el porcentaje de victimización en el “año pasado” y las variables sexo, nivel de educación o nivel socioeconómico. Tampoco entre la victimización en los últimos 5 años y las mismas variables. Sí se verifica una asociación entre edad y victimización en los últimos 5 años: se observa que los más jóvenes son relativamente más victimizados que los mayores, y el grupo de 60 a 75 años es el menos afectado. Considerando la victimización en el “año pasado”, esta prueba no arroja resultado positivo, aunque se observa que la mayor frecuencia relativa de victimización se da en el grupo de edad 16-29 años: 43,3% frente a la tasa general de 33%.

### ¿Cómo?

Con esta pregunta aludimos al tipo de delito que han sufrido los entrevistados. Para realizar este análisis, consideraremos la frecuencia de entrevistados que responde afirmativamente a las preguntas que procuran indagar si fue víctima de un tipo de delito en particular. Como algunos entrevistados fueron víctima de más de un tipo de delito, la suma total de las frecuencias es mayor que el número de entrevistados, como se nota en el cuadro abajo.

Víctimas por tipo de delito en los “últimos cinco años” y en el “año pasado”

Tipo de delito	Cant. víctimas en los últimos 5 años por tipo de delito	% sobre 200 casos	Cant. víctimas año pasado (2014) por tipo de delito	% sobre 200 casos
Robo en la vivienda sin violencia	44	22%	17	8,5%
Robo en patio, galpón, etc.	63	31,5%	23	11,5%
Robo con violencia	75	37,5%	30	14,5%
Lesiones/amenazas	35	17,5%	12	5,5%
Peaje <sup>12</sup> año pasado	17	8,5%	17	8,5%
Otro delito	17	8,5%	6	3%

<sup>11</sup> En otras palabras: víctimas de al menos un delito en los últimos cinco años *menos* los 66 victimizados en el año 2014 *menos* aquellos que tienen un familiar víctima y no han sido víctimas directas

<sup>12</sup> Se ha preguntado al entrevistado si le han pedido dinero de manera amenazante en alguna zona a pie o en vehículo durante el año anterior. A esa modalidad, emparentada con el robo, se le dice “peaje”.



(251)

(105)

n=200

Son 251 respuestas afirmativas de 142 personas que han sido víctima de algún delito en los últimos cinco años, pues varias de estas han sufrido más de un tipo de delito. Análogamente, para el “año pasado” es 105 la frecuencia para 66 víctimas. El cuadro no contabiliza la revictimización por el mismo tipo de delito.

Se puede observar que en el “año pasado”, el delito de mayor incidencia es el de robo con violencia que ha afectado el 14,5% de la muestra (30 respuestas positivas sobre 200 casos). En segundo lugar está el delito de robo en patio, galpón, terraza, etc., y en tercer lugar el robo en la vivienda sin violencia y peaje.

En la encuesta del 2005 se observaba (“año pasado”):

- Robo en garaje, patio, etc. y robo en la vivienda sin violencia estaban en primer y segundo lugar. Afectaban al 13,5% y 10,1% de los entrevistados.
- Les seguían peaje (7,3%) y otros delitos (6,1%).
- Por últimos, robo con violencia (5,1%) y lesiones/amenazas (4,8%).
- El cambio significativo habría ocurrido en *Robo con Violencia*: de 5,1 a 14,5%, se pasó al primer lugar.

### ¿Dónde?

Del análisis podemos afirmar que la mayoría de los hechos, cerca del 80%, ocurre en el propio barrio de la víctima.

### 3.2. Reacción frente al hecho y desarrollo posterior

El proyecto procuró relevar información concerniente al acceso a la justicia de las víctimas de hechos delictivos. Esto supuso averiguar en primer lugar la reacción inmediata frente al hecho y lo sucedido posteriormente. Por ejemplo: a quien recurrió, si hizo denuncia o no, si se abrió un proceso, si recuperó lo perdido, etcétera. Al mismo tiempo se indagó acerca de opiniones y evaluaciones de los entrevistados sobre diferentes aspectos de su experiencia.

Es un hecho establecido en criminología la alta cifra de delito que se oculta tras las estadísticas criminales oficiales (la llamada “cifra oculta”), principalmente por el hecho de que una porción importante de personas que sufrieron un hecho delictivo no





realizan la denuncia policial. Esta cifra suele variar entre 40% y hasta más de 60% en Argentina. Las razones de este hecho pueden ser variadas, desde atribuir poca importancia al hecho, la percepción de que es inútil denunciar, el miedo a represalias, hasta la desconfianza hacia la policía. La encuesta procuró medir la tasa de denuncia de dos maneras. En primer lugar, respecto de los hechos acaecidos en el “año pasado”, se preguntó para cada tipo de delito relevado si ha realizado la denuncia ante la policía o la justicia (si ocurrió más de una vez, se preguntaba sobre el último ocurrido). En segundo lugar, respecto de cualquier hecho que haya sufrido en los últimos 5 años, se preguntó si ha realizado la denuncia del mismo. En caso afirmativo, se abría una serie de preguntas para averiguar qué sucedió posteriormente o cómo siguió el proceso. En caso de que hubiere más de una denuncia, esta serie de preguntas se debía referir al caso o hecho delictivo que el entrevistado consideraba el más grave, es decir, sólo uno.<sup>13</sup>

Víctimas y denuncias según tipo de delito en el año pasado (2014)

	Cant. víctimas por tipo de delito	Cant. denuncias	Denuncias / víctimas (%)
Robo en la vivienda	17	10	58,8
Robo en el patio	23	9	39,1
Robo con violencia	30	10	33,3
Lesiones /amenazas	12	8	66,7
Peaje en el año pasado	17	1	5,9
Otro delito	6	1	16,7
	105	39	37,7
(66 personas)			

n=200

Considerando los 105 casos de victimización por distintos tipos de delitos en el año 2014<sup>14</sup>, se informan 39 denuncias. La relación *denuncias / casos* sería cercana a 38%. Pero es interesante comparar esta relación entre los diferentes tipos de delito. En lesiones/amenazas hay un mayor nivel de denuncia (66,7%). En segundo lugar, aparece robo en la vivienda sin violencia (58,8%).

Analizando los 142 entrevistados que fueron víctimas de uno o más delitos en los últimos 5 años, observamos que 46 afirman que han denunciado el hecho o alguno de los hechos sufridos. O sea, *denunciantes / víctimas* en los últimos 5 años es igual a

<sup>13</sup> Cabe advertir que las limitaciones propias de una encuesta no permiten relevar toda la densidad de información que se podría obtener de otra forma, por ejemplo, en una entrevista abierta.

<sup>14</sup> No se considera la revictimización por el mismo tipo de delito.



32,4%. Esto implica que el 67,6% de las víctimas no realizó denuncia del hecho sufrido. Consultados sobre las razones (hasta 2 razones principales) por las cuáles no denunció el o los hechos sufridos, obtenemos el siguiente orden de importancia de las respuestas: “es inútil/pérdida de tiempo”: 50 menciones; “el daño no fue grave”: 44 menciones; “no confía en la policía”: 8; “es un problema privado”: 6, “no cree en la justicia”: 6; “miedo al agresor/ miedo a represalias”: 2; “la policía no quiso recepcionar la denuncia”: 1.<sup>15</sup>

La información que obtenemos de esta variable no es del todo clara. Por cierto, hay que considerar la dificultad de recabar información de tipo cualitativa (sentimientos, opiniones, evaluaciones) a través del método cuantitativo. En este caso, la respuesta más frecuente -“es inútil/ pérdida de tiempo”- no nos aclara si es inútil porque tiene la certeza de que no recuperará lo perdido o si descrea de la policía y de la justicia, o ambas. Pero sí importa observar que prevalece un sentido pragmático, es decir, que se refiere a la utilidad práctica, basado en la experiencia concreta: experiencia negativa respecto de la utilidad de la denuncia ante los órganos oficiales, que se confirmará en los resultados de esta encuesta.

A los 46 denunciados mencionados arriba, se les preguntó si en el momento del hecho llamaron a la policía pidiendo ayuda. Fueron 30 (65,2%) los que lo hicieron. Se les indagó sobre el tiempo que pasó desde el llamado hasta que apareció la policía. De esos 30 casos, en 4 la presencia fue inmediata y en 9, apareció en menos de media hora. O sea, que en el 43,3% de los casos en que hubo llamada a la policía, esta se presentó sin mucha demora (menos de media hora). Entre media hora y una hora fueron 11 casos (36,7%). En 3 casos demoró más de una hora y en 1 no apareció.

En 14 casos de los 46 (30,4%) el entrevistado tuvo que concurrir más de una vez para completar el trámite iniciado. En 18 casos de los 46 (39,1%) fue/ron identificado/s lo/s autor/es del hecho. Y entre estos 18, en 6 casos fue/ron arrestado/s. En conclusión, la relación arresto / denuncia es de 0,13 (6/46). En 13 casos de cada 100 denunciados se produciría un arresto, estimativamente.

En 12 casos de los 46 (26%) el entrevistado afirma que el trámite fue llevado a la justicia; 25 dicen que no y 9 no saben. De estos 12 casos que siguieron el trámite en la justicia, 6 afirman que la causa está en trámite, 3 dicen que la causa ha sido archivada

<sup>15</sup> La suma de menciones es superior al número de víctimas que no denunciaron porque se pedía mencionar hasta dos causas principales.



y 3 no saben. En definitiva, cerca de 1 de cada 4 expedientes policiales (denuncias) habrían sido tratados por la justicia.<sup>16</sup> Ahora bien, considerando al total de víctimas de algún hecho delictivo en los últimos cinco años, sólo el 8,4% se habría convertido en actora de un proceso judicial generado por el hecho sufrido.

En sólo 7 casos de los 46, el entrevistado afirma que recurrió a un abogado. Entre los que *no* lo hicieron, las razones más frecuentes son: el hecho de que no fue identificado el autor (43%), no consideró esta opción (23%) y razones económicas (12,5%). De los 7 casos que sí recurrieron a un abogado, en 6 se trataba de un abogado particular y en 1 de un defensor oficial. El tamaño de la muestra, sin embargo, no proporciona una masa de datos suficiente para extraer conclusiones acerca del servicio de abogado y la satisfacción con el mismo, cuestiones que estaban incluidas en el cuestionario. Lo mismo con respecto a la atención en la justicia.

A todos los entrevistados que han sido víctima de al menos un delito en los últimos 5 años (ya sea que hayan realizado la denuncia o no), se les preguntó si “siente que el problema se resolvió satisfactoriamente para usted”. A esta pregunta respondió afirmativamente un 8% de los casos; un 14% responde “en parte sí, en parte no” y un 74% afirma que no. Hay 3 casos en que el entrevistado “no sabe porque está en trámite” y otros casos de no respuesta. Respecto de esa variable, se han comparado los entrevistados que fueron víctima en los últimos cinco años y no realizaron denuncia, con aquellas víctimas que sí la realizaron, a fin de averiguar si aquellos casos en que se dio la intervención de la policía presentan un mayor nivel de resolución satisfactoria del problema, desde el punto de vista de las víctimas. Se aplicó la prueba chi-cuadrada y encontramos que no se rechaza la hipótesis de independencia entre las variables, o sea, la realización de la denuncia no conlleva una apreciación más positiva del entrevistado respecto de la resolución del problema.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Una nota de La Gaceta del 30/07/2016 informa que, de acuerdo a estadísticas judiciales, 8 de cada 10 denuncias penales fueron archivadas en el 2015 en la Provincia de Tucumán. En: <http://www.lagaceta.com.ar/nota/692342/politica/ocho-cada-10-denuncias-penalesfueron-archivadas-2015.html>. En nuestra muestra, serían 7,4 de cada 10 (34 sobre 46), pero si sumamos los 3 casos cuyos entrevistados afirman haber sido archivados, obtenemos 8 de cada diez denuncias (37 sobre 46) en total archivadas, que coincide con las estadísticas judiciales y afianza nuestra confianza en la muestra.

<sup>17</sup> La prueba se ha realizado de tres maneras, una con el cuadro completo, otra excluyendo el “no sabe/no responde” y otra agregando “sí” y “en parte sí, en parte no” para eliminar celdas de muy baja frecuencia. En cualquier caso no se rechaza la hipótesis nula de independencia.



Victimizados en los últimos cinco años clasificados según si realizaron o no la denuncia policial y su apreciación sobre la resolución del problema<sup>18</sup>

¿Siente que se resolvió el problema satisfactoriamente para usted?	No realizaron denuncia		Realizaron denuncia	
Sí	6	6,8 %	3	6,5 %
En parte sí, en parte no	10	11,4 %	9	19,6 %
No	68	77,3 %	30	65,2 %
No sabe/ no responde	4	4,5 %	4	8,7 %
TOTAL	88	100,0 %	46	100,0 %

Este es un resultado que debe llamar la atención, pues interpela directamente a la policía y a la justicia respecto de su eficacia y de su verdadera función. Si la denuncia no aporta nada a la víctima, ¿cuál es su sentido? Este resultado le da razón a los 50 entrevistados, victimizados en los últimos 5 años, que no realizaron la denuncia por que “es inútil/ pérdida de tiempo”. Se confirma el sentido realmente pragmático de la decisión. Hay que tener en cuenta que, entre los delitos denunciados, la gran mayoría (80%) son delitos contra la propiedad. Al preguntarse si recuperó los bienes sustraídos, cerca del 90% de las víctimas que realizaron denuncia dice que no, un hecho que obviamente debe incidir sobre su nivel de insatisfacción.

### 3.3. La inseguridad (subjctiva)

El problema del sentimiento de inseguridad ha adquirido una especial relevancia en la actualidad. Diferentes autores han planteado que esta inseguridad (sensación de inseguridad, inseguridad subjetiva, temor al delito son otros términos utilizados) mantiene una autonomía relativa respecto de la incidencia real del delito y en este sentido puede constituirse en un problema relativamente autónomo de su foco original, el delito.

La encuesta incluyó algunos indicadores de inseguridad subjetiva y, por supuesto, como toda indagación sobre aspectos de la subjetividad del entrevistado, la alerta metodológica debe ser mayor; a la dificultad de captar sentimientos a través de un

<sup>18</sup> El total general del cuadro, 134, es menos que los 142 victimizados en los últimos 5 años porque hay datos faltantes en la variable “¿Se hizo la denuncia por escrito en la policía?”.



método cuantitativo se suma la mayor probabilidad de reactividad, es decir, de que el entrevistado responda de alguna manera influenciado por el entrevistador y el contenido del cuestionario, en la situación de entrevista. Al preguntarse al entrevistado sobre cuáles son los problemas o situaciones en su barrio o vecindad que le preocupan o molestan, encontramos que el 68,3% de los entrevistados menciona la inseguridad como principal problema. Además, el 68,5% consideran que el problema de inseguridad y delito en el barrio ha aumentado de tres años a esta parte, el 19,5% expresan que se ha mantenido igual y el 6% afirman que ha disminuido.

Acerca de cuán seguro se siente caminando en su barrio de noche, vemos que el 58,5% de los entrevistados se siente “muy inseguro”, el 22,5% se siente “un poco inseguro”, el 9% “algo inseguro”, el 2,5% “bastante seguro” y el 5% “muy seguro”. Sin embargo, este sentimiento de inseguridad varía significativamente con el sexo (chi-cuadrado=18,234 y valor  $p=0,000$ ). El 72,4% de las mujeres se sienten “muy inseguras” caminando solas de noche, contra 42,3% de los hombres.

En la encuesta de 800 casos realizada en San Miguel de Tucumán en el año 2005, hemos encontrado que 29,2% de los entrevistados se sentía “muy inseguro”, el 27,6% se sentía “un poco inseguro”, el 21,6% “algo inseguro”, el 12,2% “bastante seguro” y el 9,4% “muy seguro”. Aunque la encuesta más reciente tiene un margen de error mayor, parece cierto que el temor es bastante mayor ahora. Analizando por sexo, en 2005 el 39,7% de las mujeres se sentían “muy inseguras” frente al 24,5% de los hombres (igualmente entonces la prueba chi-cuadrada rechazaba la hipótesis de independencia, con el valor  $p=0,000$ ).

Consultados acerca de la probabilidad que creen tener de que alguien en los próximos doce meses intente ingresar en su casa por la fuerza, encontramos que el 35% considera muy o bastante probable, el 26,5% algo probable y el 26,5% considera no muy probable o improbable. Si bien existen diferencias porcentuales según el sexo, estas no llegan a ser estadísticamente significativas. En el 2005 encontramos que el 51% considera muy o bastante probable, el 28,5% algo probable y el 19,4% considera no muy probable o improbable. Paradójicamente, esta variable indica mayor nivel de inseguridad entonces que ahora. Esta aparente contradicción entre un indicador y otro puede tal vez encontrar una explicación en el cambio de las modalidades delictivas que inquietan a los vecinos de los barrios. La propia encuesta indica un aumento de la



modalidad de robo con violencia relativamente a los delitos de robo en la vivienda sin violencia, lo que explicaría la mayor inseguridad en las calles. En cuanto a las mujeres, no debe descartarse, además, el temor frente al peligro que representa hoy en día el avance de la trata con fines de explotación sexual. En el 2005 este problema aun no estaba instalado. Ahora aparece con más frecuencia y mayor resonancia social.

Es posible que estos fenómenos puedan ayudar a explicar por qué en el 2005 se verificaba una clara y consistente asociación entre el nivel económico social<sup>19</sup> y los indicadores empleados de inseguridad subjetiva, observándose mayor inseguridad en el nivel más bajo. Ahora, con el avance de ciertas modalidades delictivas, el miedo pudo haberse generalizado al punto de superar las diferencias entre los estratos sociales.<sup>20</sup> En el 2005, el 42,2% de los entrevistados de los niveles sociales más altos manifestaban en esta variable “muy inseguro o “un poco inseguro”, frente a 66,3% en los niveles más bajos. En 2015 prácticamente desaparece esta diferencia: 90,2% y 89,2% respectivamente.

### 3.4. Percepciones sobre la Justicia y otras instituciones sociales

La encuesta incluyó una serie de preguntas sobre conocimientos, opiniones y valores dirigidas a determinar la imagen de los ciudadanos sobre la Justicia y el grado de confianza sobre algunas de las más representativas instituciones sociales, bajo el supuesto de que estos factores inciden en el problema de la inseguridad.

#### 3.4.1. Conocimiento de leyes

Entre los diversos factores que estarían en el origen de las desigualdades en el acceso a la justicia se halla el que se refiere al (des)conocimiento que tienen las personas sobre el Derecho. La encuesta exploró un aspecto parcial de este problema,

Con formato: Sangría: Primera línea: 0 cm

<sup>19</sup> En aquella encuesta se empleó un indicador de nivel económico social diferente al indicador de nivel socioeconómico utilizado en la encuesta que se analiza ahora, aunque apunten a lo mismo, esto es, a diferenciar estratos sociales de acuerdo a indicadores económicos y sociales.

<sup>20</sup> El análisis comparativo de los niveles de temor (en la variable “cuán seguro se siente caminando solo de noche”) de los años 2005 y 2015 indica que el temor habría crecido en ambos sexos y en todos los niveles sociales, pero los mayores incrementos se verifican, notablemente, en los niveles socioeconómicos más altos (y para ambos sexos). El uso del condicional “habría” radica en considerar que los márgenes de error en ambas encuestas, así como el indicador de nivel socioeconómico, son distintos, por lo tanto no son directamente comparables. Sin embargo, consideramos que el análisis es razonable y la conclusión es verosímil.



indagando acerca del conocimiento de la existencia de leyes referidas a la violencia intrafamiliar.

Los análisis bivariados nos muestran que el nivel de (des)conocimiento no varía según el sexo o la edad del entrevistado, pero sí varía de acuerdo al nivel socioeconómico y al nivel de educación. Se observa una clara tendencia de que el nivel de conocimiento sea superior en los estratos sociales de mayor NSE y educación e inferior en el otro extremo de la estructura social. Por ejemplo, a la pregunta “¿hay en Argentina leyes que protegen a una persona que sufre violencia familiar?” contestan positivamente el 73,7% de los entrevistados de los niveles socioeconómicos más bajos E y D2 (se han agrupado niveles socioeconómicos para ese análisis), frente a 89,3% en los niveles D1 y C3 y 95,1% de los niveles C2 y C1.

### 3.4.2. Imagen de la justicia

Al ser indagados sobre si creen que el poder judicial, como poder del estado que debe impartir justicia, es igualmente accesible a todas las personas, hemos encontrado que el 28,5% de los entrevistados responde afirmativamente, 65% responde que no y 6,5% de ellos no sabe / no contesta. Se verifica así que la mayoría no cree en la igualdad en el acceso a la justicia. No se detectan diferencias estadísticas significativas en esta variable según nivel de educación, nivel socioeconómico o edad. En cambio, según el sexo está en el límite (valor  $p=0,055$ ): la proporción de mujeres que *creen* tiene una distancia de casi 12 puntos menos que los varones (22,9% en mujeres contra 34,7% en hombres creen que el poder judicial es igualmente accesible a todos).

Se les ha preguntado cuáles son las causas o problemas que dificultan a las personas el acceso a la justicia. Los entrevistados podían mencionar hasta dos causas principales. La causa más frecuentemente señalada fue “la lentitud/demora” con 52 menciones. La segunda más frecuente fue “la corrupción en la justicia” (44 menciones). La tercera fue “la situación socioeconómica” (37 menciones); luego “mal funcionamiento de la justicia” (36 menciones), “la burocracia” (31 menciones); “discriminación hacia los pobres” (29 menciones). Otras causas tienen 15 menciones (“el costo”, “el desconocimientos de las leyes”) o menos (“el trato que dispensan los funcionarios de justicia”, “el lenguaje incomprensible”).



Se les ha preguntado si creen que los jueces son imparciales y justos cuando juzgan y deciden. El 9% de los entrevistados considera que “sí, siempre”; el 40,5% responde “algunas veces”, el 23,5% dice “casi nunca”, el 22% “nunca” y 5% no sabe/no contesta. Los análisis indican que el sexo no aparece claramente asociado a esta variable, en cambio, la edad algo influye pues el grupo de edad más joven (16-29 años) tiene mayor nivel de creencia en que los jueces son imparciales.

También el nivel socioeconómico aparece influyendo en las opiniones, según se observa en el cuadro siguiente (los niveles socioeconómicos fueron agrupados en tres categorías, como se dijo). En el cuadro se han agregado las categorías “casi nunca” y “nunca” de la variable en análisis. Obsérvese que responde de esta manera el 60,5% de los entrevistados de los niveles socioeconómicos más bajos; compárese con el porcentaje correspondiente al nivel socioeconómico C1,C2: 29,3%. La prueba estadística es significativa, es decir, se rechaza la hipótesis de independencia entre las variables.

¿Cree que los jueces son imparciales y justos cuando juzgan y deciden?	NIVEL SOCIOECONÓMICO			Total
	E, D2	D1, C3	C2, C1	
Sí, siempre	3 7,9%	14 11,6%	1 2,4%	18 9,0%
Algunas veces	8 21,1%	47 38,8%	26 63,4%	81 40,5%
Casi nunca + nunca	23 <b>60,5%</b>	56 46,3%	12 <b>29,3%</b>	91 45,5%
No sabe / no contesta	4 10,5%	4 3,3%	2 4,9%	10 5,0%
Total	38 100,0%	121 100,0%	41 100,0%	200 100,0%

La variable que indaga si el poder judicial, como poder del estado que debe impartir justicia, es igualmente accesible a todas las personas y la variable que indaga sobre si los jueces son imparciales y justos están claramente asociadas. Quienes opinan que la justicia es accesible a todos tienden a considerar que son imparciales “algunas veces” o “siempre”. Cabe advertir que solamente el 5,5% de los entrevistados creen que la justicia es accesible a todos y que los jueces son siempre imparciales. Es decir, sólo cerca de 6 de cada 100 personas creen en (o se adhieren a) el discurso oficial de la Justicia.





Consideramos que este panorama de fuerte descreimiento en la Justicia contribuye a explicar la adhesión de los entrevistados a caminos alternativos a ella, como la autodefensa y la justicia por mano propia. Consultados sobre su opinión frente a la portación de armas, el 37,2% de los entrevistados se manifiesta de acuerdo con que las personas porten armas para defenderse; el 14,3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 48,4% está en desacuerdo. La posición frente al porte de armas varía según el nivel de educación. A mayor nivel de educación, menor es el nivel de acuerdo con la portación de armas (están de acuerdo 22,2% de entrevistados con estudios superiores contra el 43,5% de quienes tienen secundaria incompleta o menos).

Consultados sobre la opinión que merece una persona que hace justicia por mano propia, encontramos que el 18,5% cree que “está bien”, el 56% opina que “depende, según el caso” y sólo el 22,5% opina que “está mal”. Hay un 3% que no sabe/no contesta. Se observa una tendencia a que varíe según el nivel de educación y el nivel socioeconómico, con mayor nivel de adhesión a la justicia por mano propia en los niveles más bajos: 27% con estudios hasta secundaria incompleta dice que está bien frente a 6,7% con estudios superiores.<sup>21</sup> En los niveles E y D2, un 34% dice que está bien, frente a 10% en los niveles C1 y C2. Ahora bien, tomando sólo los dos extremos de la escala, sí es significativa la prueba chi-cuadrada.

También se les preguntó si creen que los linchamientos que se hicieron a presuntos delincuentes en la calle están justificados. El 36% de los entrevistados expresan que “están justificados”, el 31,5% consideran que “en parte sí, en parte no” y sólo 30% consideran que “no están justificados”. Hay un 2,5% que no sabe/no contesta. No se detectan diferencias significativas según niveles de educación, niveles socioeconómicos, sexo o edad.

### 3.4.3. Confianza en las instituciones

A los 200 entrevistados, se les ha preguntado cuánta confianza les generan ciertas instituciones a nivel local. En el cuadro que sigue se puede apreciar la distribución porcentual de los mismos según su nivel de confianza para cada institución considerada.

Entrevistados clasificados según su nivel de confianza en seis instituciones sociales (%)

<sup>21</sup> La prueba estadística no alcanza a rechazar la hipótesis nula al nivel 0,05 pero está en el límite.



O  
bsérvese  
que muy  
bajos  
niveles

	Total confianza	Mucha	Algo	Poca	Ninguna confianza	NS/NC	Total
La legislatura	0,5	3,0	20,5	29,5	41,0	5,5	100,0
La policía	0,5	3,5	23,5	26,5	45,5	0,5	100,0
La Justicia	-	1,0	23,5	26,5	47,5	1,5	100,0
El gobierno provincial (gobernador y altos funcionarios)	-	5,0	21,0	28,5	44,5	1,0	100,0
La iglesia católica	16,5	36,5	22,5	9,0	11,0	4,5	100,0
La Universidad (UNT)	8,5	32,5	24,5	9,0	10,5	15,0	100,0

de confianza se presentan en todas las instituciones que se asocian más directamente al poder político. Compárese con las dos instituciones que conservan una cierta autonomía del poder político (la iglesia y la universidad); en estas los niveles de desconfianza disminuyen. Aun así, cabe señalar que todavía un 20% (o sea, 1 de cada 5) tienen poca o ninguna confianza en dichas instituciones.

Comparando las cuatro primeras instituciones, tiene “poca” o “ninguna confianza”: el 70,5% en la Legislatura, el 72% en la policía, en 74% en la Justicia, en el 73% en el gobierno provincial. El nivel de confianza en las instituciones no parece variar de acuerdo con el sexo o la edad. Por otro lado, hay indicios de que existen diferencias de acuerdo al NSE y nivel de educación<sup>22</sup>.

Entrevistados que tienen *poca* o *ninguna* confianza en seis instituciones, según nivel socioeconómico (%)

	E+D2	D1+C3	C2+C1
Legislatura	76,3	70,2	65,9
Policía	78,9	71,1	68,3
Justicia	76,3	76,0	65,9
Gobierno provincial	81,6	68,6	78,0
Iglesia católica	7,9	20,7	29,3
Universidad	18,4	18,2	24,4

En el cuadro se puede notar la tendencia de que la desconfianza (en las 4 primeras instituciones) sea mayor en los niveles socioeconómicos más bajos.

<sup>22</sup> Hablamos de “indicios” por la dificultad de comprobarse mediante la prueba chi-cuadrada. Esta supone que las frecuencias esperadas de todas las celdas sean al menos 5. Ocurre que, aun agrupando los valores de la variable “confianza” en 3 categorías (en lugar de 5), y aun omitiendo el No sabe/ no contesta, no llegamos a cumplir con aquella condición en la mayoría de las tablas cruzadas con estas variables. Esto se debe a que el tamaño de la muestra -200- no ayudó a obtener frecuencias absolutas más altas en las categorías de menor peso (“mucha” y “total confianza”).



#### 4. Algunas conclusiones

Es objetivo principal de esta investigación averiguar cuáles son las necesidades jurídicas insatisfechas de los habitantes de la ciudad de San Miguel de Tucumán, relativas al ámbito jurídico-penal, y explorar los factores que contribuyen a impedir la satisfacción de dichas necesidades. Por necesidades jurídicas concernientes al ámbito jurídico-penal entendemos las necesidades de justicia, reparación y/o regulación de conflictos vinculados a hechos delictivos. El estudio empírico abarcó diferentes tópicos (victimización, acceso a la justicia, opiniones y percepciones sobre la justicia) procurando medir el grado en que esas necesidades encuentran satisfacción y obtener información sobre los diversos factores que concurren a producir la (in)satisfacción de las mismas. A partir del análisis realizado, arribamos a las siguientes conclusiones:

##### 4.1.- Victimización e inseguridad

La victimización en San Miguel de Tucumán en el año 2014 sigue estando en los mismos niveles relativamente altos que lo verificado en 2005. Uno de cada tres habitantes mayores aproximadamente es víctima de un delito en un año. Hablamos de nivel alto de victimización considerando, en primer lugar, que entre los seis distritos incluidos en la encuesta del 2005, Tucumán mostraba el mayor porcentaje de victimización. En segundo lugar, encuestas LAPOP<sup>23</sup> realizadas en 20 países de América Latina en el año 2008, muestran que la tasa oscilaba entre 8% y 28%, esta última correspondiente a la Argentina, con 27,47% de víctimas de “algún delito en los últimos 12 meses”.<sup>24</sup> Tucumán podría estar actualmente en este nivel o más alto, considerando el margen de error de  $\pm 7\%$  de la presente encuesta.

Si consideramos los hogares que tuvieron alguna víctima en el lapso de los últimos 5 años, que suman 77%, el cuadro nos ayuda a entender los altos niveles de temor registrados (especialmente en la variable que indaga sobre el miedo a andar solo

<sup>23</sup> Barómetro de las Américas de Latin American Public Opinion Project (LAPOP) de Vanderbilt University.

<sup>24</sup> Véase el documento: “Crimen e Inseguridad. Indicadores para las Américas”, BID y FLACSO Chile, 2010. [http://www.oas.org/dsp/FLACSO/flacso\\_inseguridad.pdf](http://www.oas.org/dsp/FLACSO/flacso_inseguridad.pdf)

Encuestas más recientes en algunos países indican, para Colombia, año 2014, 17,3% de victimización según la Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana de abril-junio 2015; para Chile, 25% de hogares víctimas de algún delito en 2104 según datos del Ministerio de Interior y Seguridad Pública; en México, 2013, victimización de 28,224% según la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre la Seguridad Pública. Disponibles en la web.

Con formato: Justificado



en la calle de noche). La novedad en cuanto a ese temor es que, pasados diez años, se hizo más generalizado, al registrarse un aumento del temor en los sectores de clase media/media alta, emparejándose ahora con los niveles sociales más bajos.

En cuanto a la modalidad del delito, el cambio significativo en el lapso de diez años habría ocurrido en Robo con Violencia: de 5,1% a pasó a 14,5%, ubicándose ahora en primer lugar. Esta sería la explicación del aumento del temor que se siente “caminando solo en su barrio de noche”. Es una tendencia establecida en el análisis de las estadísticas criminales oficiales de Argentina que los robos con uso de violencia tienden a crecer más relativamente a aquellos sin uso de violencia. Una tendencia que se generó, al parecer, en la década de los noventa y que continúa hasta hoy.

Si bien admitimos que el temor o el sentimiento de inseguridad tienen una autonomía relativa respecto de las tasas de delito, podemos encontrar una lógica entre las variaciones en la sensación de inseguridad y las variaciones en las modalidades de los hechos delictivos.

#### **4.2.- Denuncia del hecho y acceso a la justicia**

Partimos del supuesto que un hecho de victimización genera una necesidad jurídica, como sean las necesidades de justicia, reparación y/o regulación –y consecuentemente de dispositivos y condiciones que permitan lograrlas- que surge luego de la ofensa sufrida por una persona cualquiera. De acuerdo con lo hallado en la encuesta, la *denuncia del hecho*, como medio o dispositivo para arribar a la justicia, se revela muy ineficaz. Entre las víctimas que denunciaron el hecho, sólo una ínfima minoría siente que el problema se resolvió satisfactoriamente. Los ciudadanos perciben la inutilidad de la denuncia y ello es acaso la causa principal de la dimensión de la “cifra oculta”.

Este caso sugiere también la poca importancia que representan las denuncias para el Estado. Nos encontramos en presencia de un Estado ausente en materia de políticas públicas para recepcionar y sistematizar denuncias que ayuden luego a diseñar planes y programas para prevenir delitos, dando lugar así a respuestas espasmódicas y reactivas que se elaboran en base a informes estadísticos oficiales que responden a categorías sesgadas, con criterios de registración ideológicos, organizativos y políticos; datos elaborados por organismos estatales que en definitiva sólo reflejan su propia



actuación<sup>25</sup> tomando especial atención a los delitos violentos que suceden en el espacio público, en detrimento de otros que quedan invisibilizados.

Considerando el modo de recibir y tratar las denuncias, concluimos que el Estado resulta incapaz en varios sentidos: en cuanto a conocer y responder a las necesidades de justicia, regulación y/o reparación de las personas víctimas de delitos; en cuanto a sacar a la luz el delito oculto a fin de elaborar políticas de prevención informadas en los hechos objetivos; y en definitiva en cuanto a propiciar mediante un abordaje racional y científico la construcción de bases sociales e institucionales para una mejor convivencia.

Al parecer, los factores que impiden el acceso a la justicia son varios, y aunque algunos no sean atribuibles directamente a la institución, (información, educación, situación socioeconómica), las causas más citadas por los propios entrevistados son atribuibles a la propia institución: lentitud, corrupción, burocracia, discriminación de clase, costo. O sea, el sistema judicial aporta mucho de suyo para la insatisfacción de las necesidades jurídicas en el ámbito penal. Cabe señalar que la falta de acceso a la justicia no implica solamente que un dado conflicto quedó sin resolverse. Cuando las partes involucradas no pueden resolver el conflicto de manera satisfactoria (lo que sucede con enorme frecuencia), y la parte más afectada no logra reparación o reconocimiento por el daño sufrido, el conflicto tendrá probablemente un desarrollo ulterior por fuera de los canales institucionalizados o de medios convencionales para procesarlo. Y entonces aparece, por caso, la “justicia por mano propia”, y buena parte de la sociedad parece dispuesta a justificarla.

### Referencias bibliográficas

Cappelletti, M. y Garth, B. (1983): *El acceso a la justicia*. Buenos Aires: Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata.

Documentos de trabajo:

“Reforma Policial Ya”, Andhes, 2013. Disponible en web: <http://andhes.org.ar/wp-content/uploads/2013/07/Reforma-Policial-Ya-Documento-Diciembre-2013.pdf>

---

<sup>25</sup> <http://andhes.org.ar/wp-content/uploads/2013/07/Reforma-Policial-Ya-Documento-Diciembre-2013.pdf>



“Crimen e Inseguridad. Indicadores para las Américas”, BID y FLACSO Chile, 2010.

Disponible en web: [http://www.oas.org/dsp/FLACSO/flacso\\_inseguridad.pdf](http://www.oas.org/dsp/FLACSO/flacso_inseguridad.pdf)

“Análisis comparativo de los estudios de necesidades jurídicas en el mundo”, Diego

Freedman (s/d): Disponible en web:

<http://www.buenosaires.gob.ar/areas/buenosaires2010/consejo/actividades/comisiones/institucional/documentos-de-trabajo/analisis%20critico.pdf>