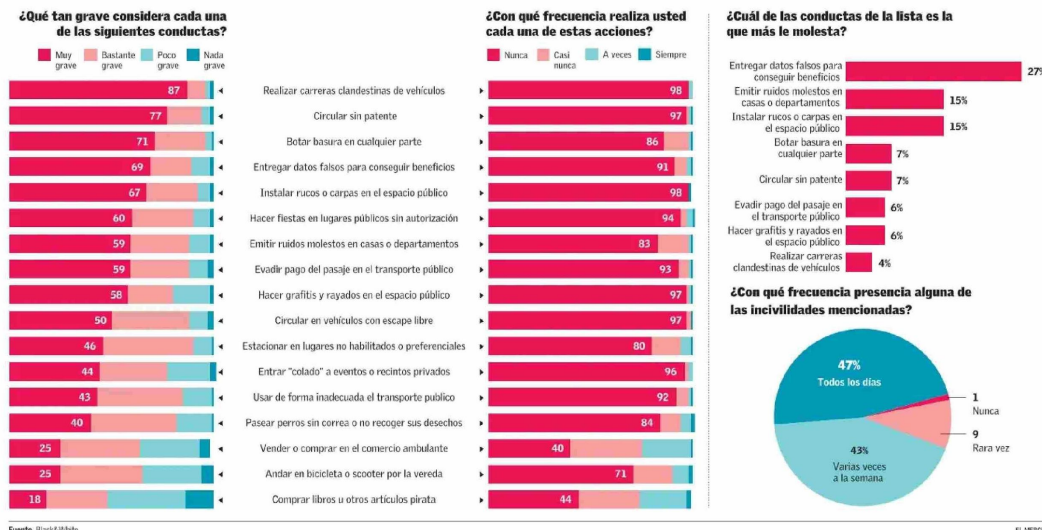


La mayoría presencia estas conductas habitualmente, pero casi nadie reconoce cometerlas



Según encuesta sobre comportamientos que perturban la vida en comunidad:

## Mentir para obtener beneficios es la incivildad que más molesta; hacer carreras clandestinas, la más grave

También generan un alto nivel de animadversión los ruidos molestos en casas o departamentos y la instalación de rucos o carpas en el espacio público. El sondeo consultó por una lista de 17 conductas y el 90% respondió que presencia alguna de ellas varias veces a la semana o todos los días.

### EQUIPO DE CRÓNICA PARA EL FUTURO

Documentos del Ministerio del Interior definen "incivildad" como desórdenes visibles que, pudiendo ser o no delitos, tienden a no ser tratados por el sistema de control penal, pero afectan la calidad de vida de los vecinos e inciden en su comportamiento respecto del espacio público.

El capitán Oscar Valdés, del departamento de Comunicaciones Sociales de Carabineros, se refiere a ellas como hechos que "no alcanzan a configurarse como delitos graves, pero los efectos que pueden generar a largo plazo son tremendamente nocivos para el desarrollo de la sociedad porque van generando una falsa sensación de anomia, es decir, un sentimiento de que hay aspectos que están asentados en normas que no generan efectos o medidas punitivas".

Agrega que esto genera, a largo plazo, "que la norma vaya perdiendo el sentido en sí y va dando espacio a que se generen otras conductas delictivas que van a ser mucho más graves para la sociedad. Con ello, también se genera un aumento eventual de la percepción de inseguridad o la percepción de vulneración que tiene la ciudadanía".

Y el Diccionario de la Lengua

Española establece que son sinónimos de "incivildad" conceptos como desvergüenza, grosería, descortesía, incultura, brutalidad y villanía.

Así, pueden ser consideradas incivildades el consumo de alcohol en la vía pública, el comercio ambulante, los ruidos molestos, las carreras clandestinas, el mal uso del

**Hemos tenido casos que se han tomado la agenda, como los casos Audio, Fundaciones y Licencias médicas, por lo que la gente está sensibilizada y molesta del aprovechamiento ilegítimo e ilegal de privilegios a base de mentiras".**

transporte, rayados y destrucción de mobiliario público, pero también comportamientos menos visibles como "saltarse la fila" para ser atendido e incluso engañar para

conseguir algo en beneficio propio, pero en desmedro de otros.

En todos los casos las consecuencias son las mismas: desapego de las normas, descuido de lo público y falta de empatía con el prójimo, que terminan afectando a la sociedad entera.

Con esta mirada amplia, "El Mercurio" y Black&White realizaron una encuesta para conocer la percepción ciudadana sobre incivildades que hoy se detectan a lo largo del país y que están motivando esfuerzos y gasto de recursos para intentar controlarlas y, ojalá, revertirlas.

### Comportamientos asociados a corrupción y delincuencia

El sondeo se realizó entre el 5 y el 8 de junio recién pasados y le respondieron 928 personas de 18 años o más residentes de todo el territorio nacional.

A los consultados se les entregó una lista de 17 incivildades y se les pidió responder qué tan grave consideraba cada una de ellas. En 16 casos la mayoría respondió que son "muy grave" o "bastante grave", aunque las que lideraron el ranking fueron realizar carreras clandestinas, circular en vehículos sin su placa patente, botar basura en cual-

quier parte y entregar datos falsos para conseguir beneficios (ver infografía arriba).

Las respuestas cambiaron cuando a los encuestados se les preguntó respecto de cuál de las conductas anteriores es la que más le molesta. En este caso, el 27% aseguró que entregar datos falsos para conseguir beneficios; el 15%, que emitir ruidos molestos en casas o departamentos, y el mismo porcentaje, instalar rucos o carpas en el espacio público.

Para Paola Assael, socia de Black&White, "lo considerado más grave es lo más peligroso, para quienes comenten la falta y para quienes tienen la mala suerte de encontrarse con ellos, que es realizar carreras clandestinas de vehículos. Luego, entre los más graves hay dos conductas que están asociadas a la corrupción y la delincuencia, que son circular sin patente y entregar datos falsos para conseguir beneficios".

Y continúa: "Después vienen el resto de las incivildades, que su gravedad percibida va disminuyendo a medida que la conducta es más común. Por ejemplo, comprar libros u otros artículos pirata, andar en bicicleta o scooter por la vereda, y vender o comprar en comercio ambulante".

Estas últimas, precisamente, son las consideradas menos graves de

la lista por los encuestados y están entre las que menos molestan: menos de un 2% se inclinó por ellas.

Respecto de la animadversión que despierta el mentir para conseguir beneficios, Assael interpreta que "es una conducta asociada a la corrupción y la delincuencia, que es por lejos el tema que más preocupa a los chilenos. Hemos tenido casos que se han tomado la agenda, como los casos Audio, Fundaciones y Licencias médicas, por lo que la gente está sensibilizada y molesta del aprovechamiento ilegítimo e ilegal de privilegios a base de mentiras".

### Pocos admiten protagonizar estos actos

La medición también consultó con qué frecuencia presencia alguna de las 17 conductas incívicas presentadas. El resultado fue contundente: el 90% dijo que "todas los días" o "varias veces a la semana". Solo 9% afirmó que "rara vez" es testigo de estos comportamientos y 1%, que nunca.

Las respuestas hablan de la masividad de las incivildades, pero, paradójicamente, cuando se pregunta con qué frecuencia realiza el encuestado cada una de las acciones mencionadas, en 14 de las 17 situaciones el 80% o más respondió un categórico "nunca".

Solo respecto de vender o comprar en el comercio ambulante y comprar libros u otros artículos pirata hubo mayores respuestas afirmativas: en ambos casos el 25% admitió hacerlo a veces o siempre. Estas conductas son seguidas en cuanto a las realizadas con más frecuencia por los encuestados por andar en bicicleta o scooter en la vereda, pues 10% afirmó hacerlo con alguna periodicidad.

Es análogo: la gente rara vez se autodeclara en un estudio de opinión. Aunque la confidencialidad de las respuestas está asegurada, igual hay temor a exponerse. Por otra parte, se tiende a negar o hacer la vista gorda de las faltas propias para no mermar la autoimagen. Lo mismo ocurre por ejemplo en los estudios de felicidad, en que la gente se declara más feliz de lo que efectivamente es", reflexiona Assael.

## Opiniones divididas sobre cómo enfrentar estos comportamientos

La medición también preguntó a los encuestados si, cuando presencia a alguien realizando alguna de las conductas de la lista de incivildades, reaccionan de alguna manera, y dos tercios respondieron que alguna vez le han hecho presente a alguien que no corresponde un comportamiento como ese (incivildad), mientras que un tercio admitió no hacerlo.

No se trata de algo fácil, pues en redes sociales abundan videos de personas que "llaman la atención" o increpan a personas en distintas situaciones—por no ceder el asiento preferencial a embarazadas, personas de tercera edad o con discapacidad, conducir un vehículo de ma-

nera imprudente, escuchar música fuerte o molestar en los vagones de metro, entre muchos otros ejemplos— y en varias oportunidades las respuestas son violentas, lo que podría inhibir a las personas a hacer presente este tipo de conductas.

Asimismo, la encuesta interrogó sobre cómo creen que se deben combatir los comportamientos incívicos. Las opiniones estuvieron divididas.

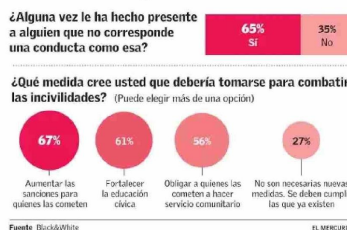
A la pregunta—donde los encuestados podían elegir más de una respuesta—, el 67% respondió que se deben aumentar las sanciones para quienes cometen incivildades. En general, las conductas de las que trató la encuesta se

castigan actualmente con multas, aunque algunos de ellas no tienen sanciones. Igualmente, el 61% dijo que para combatir las incivildades se debe fortalecer la educación cívica, adoptando una óptica distinta respecto de la solución.

Por su parte, 56% afirmó que se debe obligar a quienes cometen incivildades a hacer servicio comunitario, algo que ocurre en otros países, pero que en Chile no es común.

Y aunque la menor parte manifestó que "no son necesarias nuevas medidas, sino que se deben cumplir las que ya existen", igualmente la proporción que se inclinó por esta opción es más de un cuarto de los encuestados (27%).

### La mayor parte se inclina por más sanciones y educación



## Aumento en regiones

Consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, ebriedad, comercio ambulante sin permiso, infracciones municipales y ruidos molestos son las incivildades más denunciadas en Carabineros.

El capitán Oscar Valdés cuenta que estas y otras conductas incívicas motivaron que los procedimientos de la policía uniformada pasaran de 10,5 millones en 2023 a 11,6 millones en 2024. "Son 20 a 22 procedimientos por minuto", detalla. En igual período, las fiscalizaciones subieron de poco más de 8 millones a 9 millones.

Los datos de Carabineros muestran que a nivel nacional hubo 165.239 denuncias por incivildades en 2022, mientras que en 2024 fueron 159.407. Pero preocupa el incremento en ese lapso en algunas regiones como Arica (a la de 2%), Antofagasta (12%), La Araucanía (52%), Los Ríos (46%), Los Lagos (14%) Aysén (11%) y Magallanes (126%).

### Ficha técnica

Estudio cuantitativo, no probabilístico, a través de la aplicación de encuestas online de personas registradas en el panel Black&White.

Grupo objetivo: personas de 18 años o más de todo el país.

Muestreo: aleatorio al interior del panel.

Error muestral: para un 95% de confianza, es de 3,2%.

Trabajo de campo: 5 al 8 de junio de 2025.