

Los vecinos y la policía. La evaluación del trabajo policial desde la perspectiva de los habitantes de la periferia de la ciudad de Mar del Plata

The neighbors and the police. The evaluation of police work from the perspective of residents of the periphery of Mar del Plata

Lohiol, Gonzalo Jesús; Lorenc Valcarce, Federico; Rizzalli, Lucía

 **Gonzalo Jesús Lohiol** g.jesus.lohiol@gmail.com
Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina

Federico Lorenc Valcarce
florencvalcarce@mdp.edu.ar
Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina

 **Lucía Rizzalli** lurizzalli@gmail.com
Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina

Delito y Sociedad

Universidad Nacional del Litoral, Argentina
ISSN: 2362-3306
Periodicidad: Semestral
núm. 56, e0100, 2023
delitoysociedad@unl.edu.ar

Recepción: 23 Febrero 2023
Aprobación: 29 Marzo 2023

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/284/2844748005/>

DOI: <https://doi.org/10.14409/dys.2023.56.e0100>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Resumen: El objetivo de este artículo es determinar de qué manera los ciudadanos evalúan a la institución policial, y en particular el desempeño funcional y la actividad concreta de los agentes policiales, en el marco de sus experiencias cotidianas. Para ello nos apoyamos en los resultados de dos encuestas que realizamos en barrios populares de Mar del Plata durante 2021, y de medio centenar de entrevistas con pobladores de estos mismos barrios, que fueron interrogados sobre distintos aspectos de la situación de seguridad y la relación con la policía en su experiencia cotidiana. En consonancia con los resultados de investigación sobre América Latina, se observa que existen niveles relativamente altos de desaprobación del servicio policial. Esto va de la mano con un moderado sentimiento de desprotección. Paralelamente, existe una alta demanda de presencia policial, y de una actuación policial que se ajuste a las expectativas de la población. Pero como ni esta demanda ni estas expectativas son satisfechas, tienen a producirse juicios negativos sobre la institución y sus agentes. Esto no es incompatible con la idea de que la policía tiene limitaciones culturales, legales, presupuestarias y políticas para actuar como debería.

Palabras clave: policía, evaluación policial, legitimidad, seguridad, ciudadanía.

Abstract: *The objective of this article is to determine how citizens evaluate the police, and in particular the functional performance and the specific activity of police officers, within the framework of their daily experiences. To do this, we rely on the results of two surveys that we carried out in popular neighborhoods of Mar del Plata during 2021, and fifty interviews with residents of these same areas, who were questioned about different aspects of the security situation and the relationship with the police in their everyday experience. In line with the research results on Latin America, it is observed that there are relatively high levels of disapproval of the police service. This goes hand in hand with a moderate feeling of vulnerability. At the same time, there is a high demand for police presence, and for police action that meets the expectations of the population. But since neither this demand nor these expectations are satisfied, negative judgments tend to be made about the institution and its agents. This*

is not incompatible with the idea that the police have cultural, legal, budgetary, and political constraints to act as they should.

Keywords: *police, police evaluation, legitimacy, security, citizenship.*

Introducción

El objetivo de este artículo es determinar de qué manera los ciudadanos evalúan a la institución policial, y en particular el desempeño funcional y la actividad concreta de los agentes policiales, en el marco de sus experiencias cotidianas. Para ello nos apoyamos en juicios producidos por residentes de barrios periféricos de la ciudad de Mar del Plata en el marco de situaciones de interacción cara a cara organizadas socialmente como encuestas y entrevistas. Entendemos que podemos así contribuir a una comprensión del lugar de la policía en la experiencia social y en la cultura contemporáneas, y ponderar su legitimidad, combinando observaciones generales y abstractas (como las que producen los barómetros y otras encuesta) con otras más situadas y matizadas.

La investigación se sitúa en una larga tradición de estudios sociales sobre percepciones y actitudes públicas hacia la policía, que presenta una vasta producción principalmente en Estados Unidos y otros países de habla inglesa. Las investigaciones en torno a la cuestión comenzaron a difundirse a partir de la década de 1970, en un contexto de fuerte deslegitimación de las instituciones policiales, a raíz de episodios de racismo y abuso que se hicieron públicos luego de 1960 (Albrecht y Green, 1977; Montero y Sozzo, 2016). En base a las investigaciones llevadas a cabo en las últimas décadas, es posible distinguir tres grandes modelos de estudios sobre actitudes hacia la policía, que se ordenan en función de las variables que se consideran más relevantes para la indagación.

Según el modelo de la «experiencia con la policía», la satisfacción o insatisfacción de los ciudadanos es el resultado de experiencias de contacto con los miembros de la institución. La premisa de este modelo es que las actitudes hacia la policía se ven fuertemente moldeadas en función de experiencias acumuladas con funcionarios policiales. Es decir, el modo en que los efectivos gestionan los reclamos y encuentros cuando se acude a ellos (la demora en la atención, si actúan con respeto a las normas, el nivel de efectividad de su accionar, etc.), así como el tipo de contacto que se produce (si son los ciudadanos quienes solicitan sus servicios, o si los encuentros se producen porque la policía interviene para registrar a los ciudadanos o supervisar ciertas situaciones), constituyen factores fuertemente predictivos de los grados de satisfacción o insatisfacción con la policía que esos ciudadanos puedan manifestar.

Los otros modelos, en cambio, se han centrado en la incidencia de factores ecológicos, o del entorno en el que viven las personas. Así, un segundo modelo, comúnmente denominado «calidad de vida», sostiene que las percepciones de los ciudadanos sobre las condiciones de su vecindario afectan a su opinión sobre la policía local. Este enfoque relaciona las percepciones individuales de los ciudadanos sobre su vecindario, con sus opiniones acerca de la policía. Por último, el modelo del «contexto del barrio» relaciona las condiciones objetivas del vecindario, y factores ecológicos o estructurales tales como su composición de clase o étnico-racial, el nivel de segregación, los índices de delincuencia, etc.

(tomados de datos censales a nivel de barrio, registros administrativos y resultados de encuestas ciudadanas, etc.) con las expresiones individuales o colectivas de satisfacción o insatisfacción.

Según estos modelos, en barrios con baja calidad de vida y altos niveles de inseguridad la evaluación de la policía debería ser más negativa. Esto se reforzaría por la experiencia directa de interacción con la policía. Antes que factores separados, parece existir una configuración específica que combina modalidades de estas tres dimensiones: en los barrios populares, la violencia y el delito contra las personas son más elevados, y el modo en que opera la policía es diferente al que se observa en zonas céntricas o barrios acomodados.

Una revisión de varios de los principales estudios internacionales sobre las actitudes hacia la policía permite plantear ciertas cuestiones generales. En primer lugar, la cuestión racial en Estados Unidos es una variable central a la hora de analizar este asunto y el factor de predicción más importante de las actitudes hacia la policía y la justicia penal: la población negra muestra mayores niveles de insatisfacción, mientras que los blancos de clase media mantienen actitudes más favorables (Furstenberg y Wellford, 1973; Albrecht y Green, 1977; Weitzer, 1999; Reisig y Parks, 2000). Dentro de las clases medias blancas, los propietarios de viviendas suelen expresar mayor satisfacción que los inquilinos. A su vez, aparece una relación lineal entre la educación y la satisfacción con la policía (Reisig y Parks, 2000).

Por otra parte, la mayoría de las investigaciones coinciden a la hora de señalar que la edad de los encuestados está relacionada con sus opiniones sobre las fuerzas de seguridad, de modo tal que la población de mayor edad presenta actitudes más favorables. Sin embargo, los resultados respecto a la incidencia del género no son tan uniformes (Albrecht y Green, 1977; Reisig y Parks, 2000). Una exploración a gran escala utilizando los datos de la Encuesta Internacional sobre Victimización del Delito y la Encuesta Mundial de Valores, afirmó que las mujeres valoran más positivamente a las fuerzas policiales. A su vez, mostró que tener un contacto negativo con la policía (como un maltrato o una detención arbitraria) erosiona significativamente la confianza de los ciudadanos en la institución. Dado que los hombres tienen más probabilidades de tener algún ese tipo de experiencia, su confianza suele ser menor. Respecto de la victimización, el no haber sido víctima de delitos dio lugar a una evaluación más positiva de la capacidad de la policía para controlar la delincuencia (Kutnjak Ivkovic, 2008).

Sin embargo, algunas investigaciones sugieren que la mayoría de estos esfuerzos por predecir las actitudes hacia la policía se caracterizan por una conceptualización estrecha del desarrollo de las actitudes (Albrecht y Green, 1977; Stack y Cao, 1998). Albrecht y Green (1977) sostuvieron que las actitudes individuales no existen de forma aislada, sino que forman parte de un conjunto de actitudes o de sistemas de valores más amplios. A través de un estudio de la confianza en la policía en Estados Unidos y en otras sociedades industrializadas, mostraron que dichas actitudes están estrechamente integradas con actitudes hacia los sistemas políticos y legales más amplios. Existe, por ejemplo, un impacto significativo de la satisfacción con el orden social y el conservadurismo sobre la confianza en la policía. Asimismo, señalaron que las actitudes negativas hacia la policía estaban estrechamente relacionadas con las actitudes negativas hacia el sistema judicial y, aunque con mucha menor intensidad, con los sentimientos

generales de alienación política y con un bajo nivel de participación política. Del mismo modo, Kutnjak Ivkovic (2008) afirma que las opiniones generales sobre la policía están fuertemente relacionadas con las percepciones acerca de otros componentes del gobierno (las fuerzas armadas, el parlamento y el sistema judicial).

Por otra parte, hay estudios que consideran a la legitimidad policial como una fuente de confianza pública en la policía, que a su vez está relacionada con el cumplimiento de la ley y la disposición a cooperar con las instituciones de seguridad. Para Hough (2013), el concepto de legitimidad tiene tres componentes básicos: la obligación de obedecer (consentimiento voluntario de los ciudadanos para someterse a la autoridad), el reconocimiento de la legalidad (la percepción del derecho de esa autoridad a mandar, debido a que actúa conforme al derecho y las normas de legalidad), y el alineamiento moral con quienes detentan el poder (la presencia de valores morales compartidos). En ese sentido, existe legitimidad cuando los ciudadanos sienten el deber de obedecer las instrucciones de los efectivos policiales, debido a que actúan de acuerdo a la ley y comparten los valores morales de la policía como institución. De un modo similar, Tankebe (2013) plantea que las normas no se justifican por el mero hecho de serlo, sino en función de las creencias y valores imperantes en la sociedad en cuestión. Para el autor, los juicios sobre la legalidad policial, la justicia procesal policial, la justicia distributiva policial y la eficacia policial constituirían las dimensiones preponderantes de la legitimidad policial. Sin embargo, el contenido de las dimensiones de la legitimidad varía en diferentes entornos sociopolíticos.

A través de una investigación en países europeos, Hough (2013) plantea que la confianza en la imparcialidad de los efectivos (es decir, el trato justo, respetuoso y por igual a todos los casos y a todos los ciudadanos) es la dimensión crucial a la hora de conformar el sentido de legitimidad policial. Sin embargo, algunos trabajos han señalado diferencias sustanciales entre los niveles y características de la confianza y la legitimidad policial en Occidente respecto de otros países donde esta institución es parte de legados coloniales o dictatoriales, o bien posee niveles significativos de corrupción institucionalizada (Stack y Cao, 1998; Tankebe, 2010). Estos autores sostienen que la legitimidad constituye un concepto multidimensional que precisa de estudios empíricos situados para identificar cuál es la dimensión preponderante en cada una de las sociedades, e incluso en los distintos grupos sociales dentro de una misma sociedad. La dimensión más preponderante a la hora de orientar el comportamiento es variable y no puede responderse a priori (Tankebe, 2013).

Dentro del campo académico latinoamericano, la literatura sobre las actitudes sociales hacia la policía es más escasa (Cao y Zhao, 2005). Aun así, ha habido esfuerzos sistemáticos por ahondar en estas temáticas, que han arrojado importantes resultados. En primer lugar, según varias mediciones, la confianza en las policías latinoamericanas es baja en comparación con otras mediciones a nivel internacional (Bergman y Flom, 2012). Muchas investigaciones han subrayado las particularidades sociohistóricas de la región en su relación con las fuerzas de seguridad. En estas sociedades, donde la transición democrática es aún reciente, la policía suele ser parte de un legado autoritario y represivo de los gobiernos militares. En este sentido, gozan de menor confiabilidad y legitimidad que en las

sociedades norteamericanas o europeas (Cao y Zhao, 2005; Malone y Dammert, 2020).

Con este pasado reciente como telón de fondo, en las décadas de 1990 y 2000, muchos países latinoamericanos adoptaron reformas policiales orientadas a la comunidad, para fomentar la confianza y estrechar los lazos entre ciudadanos e instituciones (Malone y Dammert, 2020). Por eso, en el campo latinoamericano, los debates han girado en torno a las ventajas y desafíos de implementar modelos de policía comunitaria o policía de proximidad (Bergman y Flom, 2012). Sin embargo, estas reformas se produjeron en un contexto de creciente inseguridad ciudadana y de incremento de los discursos punitivistas. En casi todos los países, su aplicación ha sido limitada o se ha dado de manera fragmentaria, en determinadas unidades o localidades, pero nunca tuvieron una implementación total (Malone y Dammert, 2020).

En sintonía con la literatura internacional, existen esfuerzos sistemáticos por indagar los factores que inciden sobre las percepciones públicas del trabajo policial. Un estudio reciente basado en los datos del Barómetro de las Américas 2016 de LAPOP evidencia que, en la región, la edad, el sexo, el nivel de ingresos, la educación, y el tamaño del municipio en el que se vive resultan factores predictivos significativos de la confianza de los ciudadanos en las fuerzas policiales. Los encuestados de mayor edad manifestaron una confianza significativamente mayor en la policía, mientras que los de mayor nivel educativo manifestaron una confianza y satisfacción menores (a diferencia de los hallazgos obtenidos en países europeos y de habla inglesa). Por otra parte, las personas que residen en ciudades más grandes, presentan muchas menos probabilidades de confiar en la policía. Respecto del género, a diferencia del panorama internacional relatado previamente, se identificaron algunas diferencias: los hombres confiaban menos en la policía que las mujeres. En cuanto al nivel socioeconómico, se observó que los encuestados con niveles de ingresos más bajos presentaban menores niveles de satisfacción y confianza en las fuerzas de seguridad. Así también, se indica que la raza y la etnia podrían tener efectos indirectos en la confianza de los ciudadanos, ya que los encuestados negros o mulatos informaron experiencias menos favorables de contacto con la policía (Malone y Dammert, 2020).

Estas variables son factores predictivos sobre los cuales la policía no puede trabajar para construir mayor confianza. Sin embargo, diversos estudios empíricos han indagado sobre otras causas de la insatisfacción con la policía que manifiestan las personas, mostrando que la ineffectividad de estas fuerzas así como los niveles de corrupción y abuso de autoridad son las que se destacan mayormente (Bergman y Flom, 2012; Montero y Sozzo, 2016; Sozzo, Montero, Puyol y Bulgarella, 2020; Arango y Medina, 2022; Rabuffetti y Sozzo, 2023). Es decir, la evaluación del desempeño policial es uno de los factores más relevantes para explicar los niveles de confianza en muchos países latinoamericanos. Estos trabajos sugieren que la policía es capaz de fomentar actitudes ciudadanas de mayor confianza institucional a través de un mejor desempeño. Ya sea siendo más efectiva (en la respuesta ante las llamadas de auxilio y la reducción de los riesgos o victimizaciones), o más íntegra (evitando corrupciones, sobornos o abusos, y ejerciendo un trato respetuoso y apegado a las leyes (Bergman y Flom, 2012; Arango y Medina, 2022).

Vega Godínez (2021) observa para el caso mexicano que la literatura sobre las relaciones entre la policía y la ciudadanía se ha enfocado históricamente en la desconfianza y las relaciones negativas. Sin embargo, a raíz de su estudio, señala que, de un modo instrumental y atravesado por la desconfianza mutua, existe la posibilidad de cooperación, a través de intermediarios (líderes sociales y políticos, medios de comunicación, aplicaciones informáticas, etc.). Se trata de intercambios mediados, indirectos, en pos de la lucha contra el crimen y donde los beneficios son mutuos. En un sentido similar, algunos estudios han destacado la injerencia significativa y positiva de los medios de comunicación en la formación de las apreciaciones y valoraciones sobre la policía en la región (Arango y Medina, 2022).

Por último, en sintonía con las teorías actitudinales citadas al inicio, diversas investigaciones locales sostienen que la confianza en la institución policial forma parte de un complejo actitudinal más amplio, donde resultan centrales las percepciones acerca de los sistemas jurídicos y políticos (Cao y Zhao, 2005). De modo tal que el descontento con la policía se enraíza en impugnaciones más generales hacia el orden social y las instituciones sociales, mientras que la confianza se asocia con una defensa del orden social existente (Montero y Sozzo, 2016; Vega Godínez, 2021). En efecto, estos trabajos plantean que la desconfianza generalizada en América Latina hacia las fuerzas de seguridad y las instituciones sociales de autoridad, tiene que ver con las particularidades de los procesos de transición democrática en América Latina y la dificultad para terminar de democratizar sus instituciones y recuperar su legitimidad (Cao y Zhao, 2005).

Esta literatura prepara el terreno para el abordaje de nuestro problema de investigación, que puede resumirse en algunas preguntas sencillas. ¿Qué actitudes hacia la política observamos en la población? ¿De qué manera se presentan juicios evaluativos sobre la institución y el quehacer policial? ¿En qué experiencias sociales se inscriben estas actitudes y estas evaluaciones? Como hemos dicho al comienzo, acotamos empíricamente nuestra observación a los habitantes de barrios populares de la ciudad de Mar del Plata, y nos apoyamos en dos tipos de materiales: encuestas de victimización de distinta escala y entrevistas con habitantes de barrios populares. En los datos provenientes de las encuestas, observamos el comportamiento de algunas de las variables señaladas por la literatura; en las entrevistas exploramos en profundidad distintos aspectos de la experiencia societal de relación con la policía.

En la investigación criminológica clásica, la caracterización del delito se apoyaba mayormente en fuentes policiales y judiciales. Este abordaje se basa en las denuncias registradas en tales organizaciones, y deja fuera todo lo que no es transmitido por estos medios (gente que no denuncia), o todo aquello que —por razones que han sido largamente estudiadas— no es procesado por estas agencias. Desde los años 1960, han comenzado a realizarse encuestas de victimización que tratan de medir la « cifra negra » del delito, es decir, aquellos hechos que suceden sin ser registrados por las agencias estatales encargadas de producir las estadísticas criminales. Estas encuestas miden otros aspectos significativos, como el sentimiento de inseguridad o la evaluación del trabajo policial. Interesados por este último asunto, presentamos aquí resultados de dos encuestas que realizamos en Mar del Plata durante 2021.^[1]

Además, complementamos esta información con las voces de medio centenar de pobladores de distintos barrios de la ciudad, misma población de referencia de las encuestas, que fueron interrogados sobre distintos aspectos de la situación de seguridad y la relación con la policía en su experiencia cotidiana.^[2] El conjunto de entrevistados representa una muestra con diversos perfiles etarios y de género, aunque engloba mayormente a personas de clases populares y clase media de barrios periféricos (norte, oeste, sur) de la ciudad. La significatividad de sus relatos, atravesados por los cambios sociales, políticos y sanitarios de la pandemia COVID-19, nos permite establecer una lógica de comparación, análisis e interpretación en detalle de cada caso, independientemente del establecimiento de una representatividad estadística.

La evaluación del trabajo policial en el mundo popular: evidencia de dos encuestas

En primer lugar, presentamos los resultados de la encuesta realizada en cinco ámbitos residenciales ubicados en Mar del Plata y Batán en el marco del Proyecto «Impacto territorial de las políticas de articulación local implementadas en el contexto del COVID19 en barrios populares del Partido de General Pueyrredon: capacidad de respuesta a las necesidades emergentes y propuestas para su fortalecimiento», dirigido por la Dra. María Antonia Muñoz en el ámbito del Centro de Estudios Sociales y Políticos (CESP, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional de Mar del Plata). La encuesta CESP-MINCYT-COVID-19 fue realizada en zonas periféricas que hemos caracterizado globalmente como barrios populares. No obstante, estos barrios son heterogéneos internamente, tanto en lo que hace a las características materiales del espacio como las propiedades de las personas y los hogares que lo habitan. Hemos considerado una serie de variables relativas a la seguridad y la violencia que observamos en su variación según aspectos materiales y socioculturales del modo de existencia, así como propiedades individuales de las personas encuestadas. En este marco, nos preguntamos por la percepción y la evaluación que las personas tienen de la institución policial y sus miembros.

La encuesta incluye preguntas evaluativas sobre el desempeño policial. Un 54,8% de los encuestados se siente algo o muy protegido por la policía, mientras 42,4% no se siente nada protegido. A su vez, 68,8% considera que el trato de la policía hacia su persona y sus vecinos es bueno o muy bueno, mientras 13,6% afirma que es malo o muy malo. En todo caso, hay una mayoría de la población que se siente protegida por la policía y cree que el trato dispensado a los habitantes del barrio es adecuado. Esto no implica negar que la policía sea un vector de violencia en el mundo popular. Durante el aislamiento social decretado en el marco de la pandemia COVID-19, un 9,2% de los encuestados ha presenciado violencia verbal hacia otras personas por parte de la policía, 2% maltrato físico y 3,6% detenciones sin motivo. A título personal, 5,2% fue maltratado verbalmente, 1,6% fue maltratado físicamente y 1,2% fue detenidos sin motivos. Por otro lado, un 6,8% considera que la policía lo discriminó, sea por su sexo, color de piel, vestimenta o condición social^[3]. En términos generales, los barrios del Oeste de la ciudad son los que y producen juicios más negativos sobre el desempeño de la policía.

En general, las opiniones y experiencias respecto a la inseguridad y la violencia no varían según el sexo de quien responde, pero si lo hacen algunos posicionamientos respecto a la policía. En relación con la policía, 41,8%, las mujeres se sienten algo o muy protegidas, frente al 60,8% de los varones. Del mismo modo, la proporción de varones que consideran el trato de la policía como bueno o muy bueno es mayor que la que observamos en las mujeres (73,7% contra 58,2%). No hay diferencias significativas en las experiencias de interacción con la policía, salvo por el hecho de que las mujeres manifiestan con más frecuencia haber sido discriminadas por la policía (8,9% contra 5,8% de los varones). En principio, las mujeres tienen una mirada más negativa sobre la policía, probablemente porque sus demandas hacia esta institución son más amplias, y porque incide sobre ellas la problemática específica de la violencia de género.

Con respecto a la edad, los jóvenes de 19 a 29 años se sienten menos protegidos por la policía (60% frente a una media del 42,4% en el conjunto de la población encuestada). También son los jóvenes los que señalan en mayor medida (20% contra una media del 13,6%) que el trato de la policía con los pobladores es malo. Claramente, se trata de un segmento etario que tiene una mala evaluación del trabajo policial. Sin embargo, el maltrato verbal por parte de la policía es más frecuentemente reportado por la población de adultos de más de 65 años. Los detenidos sin motivos son todos mayores de 45 años, y la proporción de discriminados por razones sociales es mayor en quienes tienen más de 65 años. Estos resultados contrastan con la idea de que son los jóvenes el objeto privilegiado del maltrato policial. No obstante, es necesario reconocer que los jóvenes, y en particular los menores de 20 años, están subrepresentados en la muestra considerada en este estudio.

Las personas de mayor nivel educativo tienen una mayor proporción de denunciar ante la policía los hechos de inseguridad de los que fueron víctimas. En cuanto a la sensación de estar protegidos y el juicio sobre la calidad del trato policial, las variaciones no tienen un sentido unívoco, y segmentos similares se posicionan de manera diferente. Las personas menos educadas reportan una proporción mayor de maltrato verbal de parte de la policía (9,7% frente a una media de 5,2%) y discriminación de parte de la policía por razones sociales (12,9% frente a una media de 6,8%). Podemos conjeturar que los sectores sociales más acomodados, incluso si viven en barrios periféricos y su privilegio es solo relativo, tienen mayor confianza en la policía y sobre todo tienen una relación menos conflictiva con los agentes. Son el público más amigable con la institución, y los principales socios de la policía en el territorio. No obstante, su evaluación no es necesariamente más positiva que la del resto de los estratos sociales.

Quienes tienen conocimiento de la existencia de los Comités Barriales de Emergencia (articulaciones de movimientos sociales e instituciones de la sociedad civil en el inicio de la pandemia) dicen haber presenciado con más frecuencia que el resto situaciones de maltrato verbal (19,6% frente a 6,5%) y físico (3,9% frente a 1,5%) de parte de la policía hacia otras personas. También manifiestan en mayor proporción haber presenciado detenciones injustificadas (7,8% frente a 2,5%). Puede ser que sean personas más informadas de lo que sucede en el barrio, o que sean más propensas a percibir y verbalizar los casos de abuso policial. También manifiestan más frecuentemente el haber sido objeto ellos mismos de

maltratos y detenciones arbitrarias, lo que también podría estar hablando de una peor relación con la policía de parte de estos segmentos más politizados de los barrios populares.

Cada zona de la ciudad tiene sus propias dinámicas de organización social y su modo de establecer relaciones entre la población y las instituciones. Pero hay características morfológicas que son relativamente independientes de sus manifestaciones particulares, y pueden abstraerse en variables que hacen comparables los distintos barrios. «La falta de acceso a condiciones urbanas adecuadas favorece el padecimiento de la inseguridad y la violencia».

En nuestro cuestionario contamos con cuatro preguntas que nos permiten medir algunos aspectos relevantes de la situación sociourbana de los barrios en que residen nuestros encuestados. Dos son medidas objetivas: la distancia entre el domicilio y un basural permanente o el transporte público, respectivamente (300 metros en ambos casos). Dos son medidas subjetivas: el estado de las calles del barrio y del alumbrado público (con las opciones de considerar que es adecuado o no).

Todas las medidas de inseguridad objetiva y subjetiva, son mayores entre quienes viven cerca de un basural, lo que muestra la conexión entre la degradación urbana y el acceso a una vida segura. Quienes viven cerca de basurales no se sienten en absoluto protegidos por la policía (55,4% frente a 35% del otro segmento), y presenciaron con más frecuencia hechos de maltrato verbal de la policía (13% frente al 7% del otro segmento), o fueron personalmente víctimas de ese maltrato (9,8% frente al 2,5% del otro segmento). También fueron más frecuentemente discriminados por la policía (8,7% contra 5,7%).

Quienes viven en cercanía del transporte público se sienten menos protegidos por la policía, y presenciaron más casos de maltrato policial tanto verbal como físico. En este caso, puede deberse a que es justamente allí donde la presencia policial es mayor dentro de los barrios populares.

La sensación de desprotección de parte de la policía es abrumadoramente mayor en los barrios con déficit de alumbrado público (39,5% se siente protegido, frente al 66,6% que se manifiesta de ese modo en el otro segmento; mientras tanto, 57,9% se siente totalmente desprotegido frente al 29,4% del otro segmento). También en la zona con déficit de alumbrado se reportan más casos de maltrato verbal observado de parte de la policía (12,3% contra 6,6%).

Quienes consideran que viven en barrios con calles en buen estado se sienten más protegidos por la policía que quienes opinan lo contrario (66,7% contra 49,7%), y presenciaron con más frecuencia casos de maltrato verbal de la policía (10,9% frente a 5,3%) y detenciones injustificadas (6,7% frente a 2,3%), pero no así casos de violencia física.

En términos generales, la inseguridad objetiva y subjetiva, y la mala relación con la policía, es mayor en las zonas más degradadas (cercanas a basurales permanentes y calles en mal estado, con poca iluminación), aunque no parece haber una relación análoga con el acceso al transporte público.

Por otro lado, contamos con los datos de la encuesta realizada en el marco del proyecto «Mejoramiento de las condiciones de vida de comunidades vulnerables del Municipio de General Pueyrredón en el contexto de pandemia y postpandemia desde de un enfoque transdisciplinar», financiado por la Fundación Bunge y Born y dirigido por la Dra. Vera Álvarez. La encuesta UNI2-

UNMDP fue administrada a una muestra de 223 individuos en diversos barrios de la periferia marplatense en el mes de octubre de 2021. La edad promedio de los entrevistados fue 44 años, y solo el 9,4% de los respondientes tenía 25 años o menos. Por otro lado, el 74,4% de los respondientes fueron mujeres. Estas propiedades de la muestra generan un problema de representatividad, pero hablan también de la mayor presencia de las mujeres adultas en el hogar en el momento de realizarse el relevamiento.

En este estudio, la mayor parte de las variables relativas a la seguridad, la violencia y el desempeño policial están «débilmente asociadas con variables sociales e individuales» de distinto tipo. De todas las variables independientes que hemos considerado, el barrio en que residen los encuestados es el que con más variables dependientes se asocia. Al igual que en el estudio anteriormente presentado, parece haber configuraciones locales de cada una de las zonas que, más allá de los rasgos socioeconómicos que comparten en términos estructurales, parecen explicar las diferencias en términos de percepción de la seguridad y evaluación de la policía. Entre estos factores podemos conjeturar la existencia de redes barriales, la presencia de bolsones de marginalidad y los rasgos específicos del personal policial operante en la jurisdicción. Tanto la ocurrencia de hechos de violencia o delitos, como la denuncia de estos hechos ante la policía, se enmarcan en las evaluaciones que la población hace de la actuación de las fuerzas de seguridad.

En este relevamiento, se incluye la pregunta acerca del nivel de protección que los habitantes sienten de parte de la policía, pero también una acerca de la forma en que la policía controla el delito. Y ambas medidas no se comportan exactamente de la misma manera. El 31,4% de los encuestados considera que la forma en que la policía controla el delito en su barrio es buena o muy buena, mientras 43,9% cree que es mala o muy mala. En la misma línea, 46,2% de considera protegido por la policía, frente a un 48,4% que no se considera protegido. Es decir, el juicio sobre el trabajo policial tiene pocos valores positivos, mientras que hay proporcionalmente más personas que se sienten protegidos por la institución.

Según este estudio, los adultos se sienten ligeramente más protegidos que los jóvenes (46,6% dan una respuesta positiva contra 42,9% de los jóvenes) y tienen una evaluación ligeramente más positiva de la policía (31,7% contra 28,6% de los jóvenes). Esto es congruente con lo observado en la encuesta analizada anteriormente. No obstante, no observamos un juicio negativo entre los jóvenes, sino más bien una tendencia a no poder producir una respuesta.

Por su parte, las mujeres tienen una valoración más positiva del trabajo de la policía (33,1% de los casos frente al 26,3% entre los varones). Su rechazo es menos marcado, dado que atañe solamente al 39,2% de las encuestadas, frente al 57,9% de los encuestados. La mitad de las mujeres se sienten protegidas por la policía frente a solo un tercio de los varones que manifiestan tal estado subjetivo.. Esta distribución es opuesta a la que observamos en la encuesta CESP-MINCYT-COVID-19, por lo que no podemos extraer conclusiones firmes.

Más allá del ejercicio de las funciones específicas de control de delito y protección de los ciudadanos, hemos preguntado sobre otros aspectos del comportamiento de los integrantes de la institución policial, y en particular

sobre aquellos que forman parte de lo usualmente conocido como hostigamiento policial.

En primer lugar, consideramos el hecho de que los respondientes hayan presenciado este tipo de hechos: 9% de los encuestados presenció hechos de maltrato verbal de la policía hacia otras personas, 7,2% presenció maltrato físico y 5,4% detenciones sin motivos. Estos datos muestran que los hechos de hostigamiento policial, e incluso las detenciones sin motivos, son frecuentes en los barrios. En términos de características de los hogares, la observación de maltratos policiales está asociada al tipo de vivienda: los maltratos verbales son observados con más frecuencia por quienes viven en casillas o casas en construcción mientras que los maltratos verbales con más frecuencia por quienes viven en departamentos y las detenciones sin motivos por quienes viven en departamentos deteriorados.

También las personas encuestadas fueron, en menor proporción, víctimas de este tipo de prácticas policiales: 2,7% de los encuestados padeció hechos de maltrato verbal de la policía, 1,8% fue detenido sin motivos y 0,9% fue discriminado por razones de género, color de piel o vestimenta. Entre quienes dicen haber sido maltratados verbalmente o detenidos injustificadamente por la policía, todos son mayores de 25 años y principalmente e mujeres. En ningún caso estos hechos fueron reportados ante institución alguna.

Al considerar globalmente ambas encuestas, observamos que la policía no es evaluada de manera unánimemente negativa, aunque sí hay un sentimiento de desprotección que abarca a la mitad de la población. Más allá de no cumplir con su tarea, la policía es vector de violencias sobre la población. Como balance de estos análisis, podemos comparar algunos resultados globales de nuestra encuesta con otros relevamientos equiparables, aun cuando los momentos, las poblaciones y los espacios considerados varían:

Tabla 1.

Percepción, evaluación y experiencia de la policía (porcentaje de respuestas positivas)

Variables	Encuesta CESP 2021	Encuesta UNI2 2021	Encuesta MDP entre todos 2015	ENV 2017 (PBA)
Casos de inseguridad denunciados ante la policía	54,3	66,2	66,5	52,1
Control del delito por parte de la policía bueno o muy bueno	-	31,4	-	45,0
No se siente nada protegido por la policía	42,4	48,4	-	-
Trato de la policía muy bueno o bueno	68,8	-	-	67,9
Trato de la policía es malo o muy malo	13,6	-	-	18,3
Presenció maltrato verbal de parte de la policía	9,2	9,0	-	22,5
Presenció maltrato físico de parte de la policía	2,0	7,2	-	13,1
Presenció detención arbitraria de parte de la policía	3,6	5,4	-	12,1
Padeció maltrato verbal de parte de la policía	5,2	2,7	-	18,5
Padeció maltrato físico de parte de la policía	1,6	0,0	-	4,4
Padeció detención arbitraria de parte de la policía	1,2	1,8	-	5,6
Padeció discriminación de parte de la policía	6,8	0,9	-	6,2

Fuente: elaboración propia a partir de estudios propios, Mar del Plata entre Todos y Ministerio de Seguridad-INDEC

El porcentaje de denuncias en todos los casos se sitúa entre el 50% y el 60%. Esto muestra que hay una alta proporción de no denuncias, que se traduce luego en el subregistro de los casos de inseguridad. No obstante, también revela que hay gente que confía en la policía, y que cree que puede tener una respuesta a su caso

recurriendo a la institución. Y eso pese a que las comisarías suelen estar preparadas para hacer engorrosas las denuncias, y no a facilitarlas.

La evaluación positiva del modo en que la policía controla del delito varía entre un tercio y la mitad de las respuestas en los dos casos en que tenemos ese dato. La respuesta corresponde a un juicio evaluativo sobre lo que hace la policía. En sentido congruente, cerca de la mitad se tiende totalmente desprotegido por la policía. La respuesta corresponde a una sensación personal de quien responde. En estas preguntas se revela una demanda no satisfecha, o una insatisfacción con el desempeño policial, que aparece luego en los testimonios desarrollados en las entrevistas.

Dos tercios de la población considera que el trato de la policía con los vecinos es bueno o muy bueno, y solo un décimo considera que es malo o muy malo. Este dato resulta contraintuitivo cuando vemos que hay un discurso social generalizado de crítica a la policía. Sin embargo, es congruente con la baja frecuencia con que los encuestados fueron testigos de casos de violencia policial o la padecieron en carne propia (que resultan marcadamente menores en nuestros relevamientos en barrios populares marplatenses que en el conjunto de la provincia de Buenos Aires).

Presencias y ausencias de la policía en la experiencia barrial

Como hemos visto más arriba, la pregunta acerca de las relaciones entre la policía, entendida como una organización con una estructura y funciones específicas, y el resto de la sociedad tiene numerosas aristas conceptuales y empíricas. Una de esas aristas corresponde a los vínculos que se dan en el microcosmos del territorio, o en otras palabras, a las reacciones, demandas y significaciones que los pobladores de barrios periféricos —habitados principalmente por personas de estratos bajos y medios, lo que deviene en una configuración heterogénea, aunque con ciertas características compartidas— tienen con el trabajo policial, de modo estructural, y con cada uno de los agentes que desde sus diversas jerarquías y funciones actúa en esos barrios.

Nuestro trabajo de investigación nos permite profundizar en este sentido, comprendiendo los dispositivos discursivos y las representaciones que los habitantes de barrios populares y periféricos de Mar del Plata hacen del trabajo de la policía. Vale destacar que estas significaciones portan numerosas contradicciones, racionalizaciones ideológicas y demandas insatisfechas, por lo que intentaremos desplegar nuestros hallazgos sin presuponer un sentido unívoco a las experiencias de los entrevistados.

Empecemos con una experiencia de victimización que pone en escena la presencia de la policía como parte de las relaciones entre vecinos en el barrio:

¿Vos sufriste alguna vez un robo desde que vivís ahí?

Sí, y lo más gracioso es que era el vecino de al lado. Una vez estaba yo sola en mi casa, yo escucho que la perra ladra y cuando fui para atrás para ver que le pasaba veo a un flaco pasar de mi patio al patio de al lado, ahí entré a mi casa, llamé a mi mamá diciéndole que no se preocupara, ella me dijo que llame al vecino de enfrente que es policía, que son dos hermanos. Entonces lo llamo, justo se estaba bañando, mi hermana venía, y justo cuando estoy hablando con el vecino de enfrente veo que el vecino de al lado estaba lavando ropa afuera, y fue como «vos me quisiste robar», y resulta que sí, que ya venía de hace unos días. Afuera teníamos muchas

cosas compradas de remate, y cuando mi papá entro a su casa vio que tenía varias cosas nuestras, y resulta que él nos robaba hace bastante. Ese fue el único robo que sufrí en casa (F., entrevistada del Barrio Belgrano, 22 años).

Vale una primera aclaración, el caso de F. refleja lo que numerosos entrevistados dan cuenta: la cercanía que existe, en barrios populares y periféricos de la ciudad, entre vecinos, policías y potenciales infractores. La mutua convivencia diaria, no siempre pacífica, entre quienes demandan seguridad, quienes son encomendados con la tarea de garantizarla y quienes potencial o efectivamente la lesionan, produce un tipo particular de experiencia que se aleja de la concepción clásica de la institución policial como una entidad unívoca y uniforme. Más aún, entra en tensión la distinción entre funciones de alta y baja policía, que es propia del proceso de modernización estatal del Siglo XX —especialización, profesionalización y centralización burocrática— a nivel nacional y de la provincia de Buenos Aires (Barreneche, 2010) y deriva en la reducción de la tarea policial al control de la seguridad pública. Es así como se observa, en el relato de los entrevistados, que a los y las agentes policiales se les demanda e impone labores que exceden el objetivo de la paz social y la persecución del delito.

Un primer punto en el que nos interesa detenernos, y que es nodal a las evaluaciones generales que hacen los entrevistados sobre la policía, es la demanda insatisfecha de acciones preventivas. En particular, se reitera la exigencia de una mayor presencia policial en la forma de un incremento de la circulación de móviles o del patrullaje, una mayor respuesta efectiva a los llamados de urgencia (reducción temporal de respuesta) y la ampliación de las capacidades materiales de las fuerzas de seguridad: más móviles, más puestos fijos, más agentes, más y mejor atención.

Esta demanda se hace presente, como mencionamos, en la mayoría de los casos. Sin embargo, su definición adquiere un mayor o menor grado de definición acorde a la significación positiva o negativa que se haga de la policía. Lejos de poderse identificar una representación unívoca, lo que se observa en el relato de los entrevistados es un conjunto heterogéneo, a veces indefinido, de atribuciones a las que deberían responder los agentes policiales. «Y no se si es preferible que hagan su trabajo mal o directamente que no lo hagan. Porque a mí en lo particular me hicieron muy mal cuando me quisieron ayudar. Al no saber, me perjudicaron», explica M., mujer de 22 años del Barrio San Jorge, que identifica de forma negativa la labor concreta de la policía, lo que deviene en una negación de su propia función. Tomando este testimonio como un caso representativo, podemos interpretar de forma comparativa que la demanda de mayor presencia de patrulleros y agentes entra en tensión con una evaluación parcial o mayormente negativa, en particular, de la Policía de la Provincia de Buenos Aires.

«De regular para abajo», coinciden dos entrevistadas, G. y M. —mujeres jóvenes de barrios ubicados en la zona centro-sur y oeste de la ciudad, respectivamente—, que además destacan la falta de capacidad y capacitación para el cumplimiento de tareas básicas preventivas. No obstante, el reclamo por una mayor cercanía, en la atención y respuesta a casos urgentes, permanece. La falta de policía y la baja frecuencia en los patrullajes, por ejemplo, puede observarse en diversas situaciones. Por un lado, se hace mención del contraste entre los barrios

de residencia y las zonas céntricas de la ciudad, con una mayor circulación de patrullas en el segundo caso. Por otro, también emerge del relato de nuestros entrevistados, las consecuencias en la circulación de patrullas y agentes a causa de la pandemia COVID-19, tanto por la implementación de controles de tránsito, como la baja en la circulación de agentes de calle. Por último, también se da cuenta de forma reiterada de un cambio sensible en la presencia de agentes en postas o en patrulleros —incluyendo de fuerzas federales— a partir del cambio de gobierno en 2016, con desmantelamiento casi total del sistema de «postas» de la policía de Buenos Aires y/o de Prefectura Naval en los barrios periféricos.

El diagnóstico sobre la baja en la calidad de la atención y la circulación de efectivos durante la pandemia es uno de los que más se hace presente en las entrevistas. «Sí, se volvieron más vagos, porque no te dan pelota para nada por el tema de la pandemia, igual que los médicos», afirma J., un habitante del Barrio Las Dalías, que da una apreciación que concuerda con una percepción más general del incumplimiento de las funciones securitarias durante la pandemia. A su vez, este relato coincide con críticas a los procedimientos de control de tránsito por parte de algunos entrevistados, que destacan el desvío del esfuerzo en las tareas de prevención, su nula eficacia a pesar del impulso gubernamental y el lugar que daba a prácticas de discriminación:

¿Podrías hacer un balance en pocas palabras de la policía?

Veo una escasa presencia territorial de la policía en general, ausencia total de patrullaje, quizás en algunos momentos hace unos años se veía pasar algún patrullero, hoy no se ve. En el centro depende el momento, en el último tiempo de la pandemia se los ve abocados a controles, o de la alcoholemia, pero no de control de la inseguridad, así que creo que hay una ausencia de la policía (M., entrevistada del Barrio Libertad, 35 años).

¿Viste que algún policía le haya pedido a alguien y se hayan puesto así tipo...?

Sí, obvio, usualmente paraban a la gente más pobre o... a mi cuando me paraban siempre estaba en el colectivo, paraban mucho en el colectivo. Pero cuando iba caminando recuerdo que a los chicos que venden medias o pañuelitos siempre los paraban, y me daba bronca porque te dabas cuenta de que los paraban a propósito, adrede. Me parecía muy injusto, porque era gente que laburaba el día, que sabes que si salieron a trabajar es porque de verdad lo necesitaban (P., entrevistada del Barrio Ameghino, 34 años).

Un elemento complementario que surge de las evaluaciones del trabajo policial es la percepción de que un mayor nivel de cercanía física en la convivencia cotidiana afectaría su calidad y eficacia. «El maestro tiene que vivir en el barrio, el médico tiene que vivir en el barrio, la policía tiene que vivir en el barrio entonces nos conoceríamos entre todos y nadie tendría que ocultarse nada, y trabajaría para tu barrio, ¿me entendés?», observa S., mujer del Barrio Las Dalías. Este reclamo lleva asociadas una serie de propuestas (algunas ya aplicadas) o mejoras en el formato actual de la interacción: aumento de frecuencia en el patrullaje de a pie y móvil en los barrios, especialmente en horario nocturno; mayor presencia de garitas fijas, en zonas comerciales y en vías de circulación; mejoras en los medios de comunicación (por ejemplo, utilización de WhatsApp) entre vecinos, agentes policiales y personal jerárquico de las comisarías (comisarios, jefes de calle); desburocratización del proceso de recepción de denuncias y reclamos; integración moral y práctica de los agentes policiales en la vida del barrio, o en otras palabras, que sean miembros confiables de la vecindad como comunidad

efectiva; y, finalmente, mejoras en la capacitación de los agentes para situaciones conflictivas que no se reducen necesariamente a una cuestión securitaria, más puntualmente, sobre problemáticas de violencia de género.

¿Ayudaría que hubiera una comisaría cerca en tu barrio?

[...] No creo que hagan falta más comisarías, sino que lo que hace falta es más comunicación. Si alguien ve que algo está pasando que pueda tener un número al que llamar (J. P., entrevistado del Barrio Florencio Sánchez, 32 años).

¿Qué cosas te parece que podrían mejorar el trabajo policial?

Uf... una lista larga. No quiero parecer feminista, pero lo principal: yo creo que tienen que estar capacitados en género. Algún curso, algún taller... pero que lo evalúen. No una teoría o una charla así nomás. [...] Y también el tema de darle más pelota a las sociedades de fomento. Nosotros no tenemos, pero otros barrios sí. O sea, que haya un lugar en donde se les diga: «mirá, entre los vecinos, salió esto, cómo podemos hacer para tal cosa o tal otra» y que los escuchen (M., entrevistada del Barrio San Jorge, 23 años).

Las sensaciones de desamparo y ausencia que aluden a la desatención objetiva de las fuerzas de seguridad son las imágenes que más aparecen en las entrevistas. Más todavía, si se consideran los efectos de las medidas de contención al COVID 19, que, implementadas en todo el país por el gobierno nacional, conllevaron una disminución sensible de la circulación de personas en las ciudades —en los primeros meses del año 2020— y una reubicación de los esfuerzos de la policía y otras fuerzas de seguridad, como Prefectura Nacional y Gendarmería.

Debemos aclarar, que como dispositivos cognitivos y emocionales —que se imbrican en las dinámicas históricas y concretas entre delito, estado y sociedad (Kessler, 2009)— estas representaciones tampoco operan linealmente, sino que: por un lado, se presentan como mecanismo de justificación del mal trabajo policial, en concreto para las bajas jerarquías, «Están dando su vida y no tienen ni seguridad ni les pagan bien. Es un desamparo», sostiene P., entrevistada del Barrio Ameghino, de 34 años; y, por otro, adquiere mayor énfasis en su demanda cuando corresponde a una situación de violencia de género, «Me dijo: “señora, usted está llorando, tiene que ir al psicólogo”. Eso me dijo la misma policía que te tiene que cuidar. Vuelvo a decir, que te tienen que cuidar», relata M., mujer del Barrio San Jorge, con 23 años de edad.

Ahora bien, retomando lo que mencionamos en un principio, los vínculos que se establecen con los y las agentes de policía en territorio exceden, tal como también se observa en la cita anterior, a la cuestión de la seguridad pública. La problemática de la violencia de género, que se reitera en las entrevistas de manera transversal, se interrelaciona con una demanda específica: de mayor contención psíquica y de salud ante cada hecho por parte de los agentes y las comisarías que reciben las denuncias, lo que deviene en un abordaje interdisciplinar, que se deposita en los policías, como primeros responsables de la resolución de los hechos de violencia de género. En este punto, resulta interesante observar comparativamente esta demanda con lo que describen antecedentes que indagan en la experiencia policial, como el de María Laura Bianciotto (2015). La autora reconoce la polifuncionalidad que caracteriza a la mediación de los agentes policiales frente a situaciones conflictivas y problemáticas en los barrios, puntualmente, con respecto a hechos de violencia de género, violencia familiar o violencia intra-barrial. La frase «el policía hace de psicólogo, consejero matrimonial» (Bianciotto, 2015: 249), mencionada en la investigación de la

autora y que es expresada por un comisario, nos resulta significativa para pensarla en términos comparativos con nuestro caso de estudio.

Es así como son los pobladores de barrios populares los que demandan esa polifuncionalidad en la policía. Los y las policías, por lo tanto, hacen frente a una demanda que les exige ir más allá de sus funciones tradicionales, en particular cuando hacen frente a los conflictos cotidianos en los barrios (intrafamiliares, intra-vecinos, por ejemplo). En consecuencia, puede plantearse la siguiente hipótesis: frente al proceso de centralización burocrática, especialización funcional y profesionalización que definió a las organizaciones policiales (provinciales y federales) durante el siglo XX, se observa una tendencia societal que parece tensionar, de forma disruptiva, esta dinámica, aunque no necesariamente transforma el entramado formal e institucional de las fuerzas.

Evaluaciones diferenciadas y moralidades heterogéneas

Nuestros entrevistados ofrecen una serie de pareceres, significaciones y experiencias concretas sobre las prácticas policiales y las responsabilidades político-institucionales de su realización. También, producen opiniones y evaluaciones que refieren a la ejecución de ciertas políticas de seguridad, que dan sentido a un panorama más amplio sobre la ponderación que se hace con respecto al papel del Estado y de los representantes políticos (dirigentes y funcionarios).

Categorías nativas como «liberar la zona», «policía atada de pies y manos», «derechos humanos del delincuente», entre las más resonantes, ligan un conjunto de representaciones y discursos que conectan la esfera de la política con el campo de la seguridad y de la justicia. Tomemos como ejemplo el primer caso. En reiteradas ocasiones, surge en el testimonio de los entrevistados la descripción de las inmediateces de la vivienda en la que se reside como una «zona liberada» o, en otras palabras, como un sector del barrio que la policía y otros agentes del Estado dejan, en su ausencia deliberada, a manos de delincuentes, narcos, u otros infractores. La mención de «liberar la zona» funciona como una interpretación subjetiva de un aparente hecho objetivo, que se identifica colectivamente, a modo de rumor o información rudimentaria —no factible de ser corroborada—, que circula entre vecinos, de boca en boca. El «lema que liberaron la zona», como afirma V., entrevistada de 32 años que habita el Barrio Peralta Ramos Oeste, actúa como un supuesto, que más allá de su verificación orienta los juicios sobre la función policial.

Otra noción nativa que se destaca, y que complementa a la anterior, es la idea de una complicidad de las jerarquías policiales, en este caso de las comisarías, con agentes de mercados ilegales. «El jefe de calle sabe muy bien quién es el que afana, el transa, el que va y viene, entendés. Entonces si el jefe de calle está, perdón la palabra que voy a usar [...] “entongado” con el chorro...» (S., entrevistada del Barrio Mogotes). Emerge así la categoría de «entongado» para referirse a estos vínculos espurios que coluden a la institución policial. Sin embargo, se excluye y libera de tal responsabilidad a las bajas jerarquías que, desamparados y desautorizados, se encuentran sin herramientas —morales, legales y materiales— para afrontar el delito.

No solamente me refiero al desempeño de la policía, sino también cómo se sienten, el chico este me decía que se siente re mal porque se tiene que pagar todo, solamente

le dan los botines, el chaleco y el arma, después se tiene que comprar todo, hasta la cachiporra, y si lo pierden se tienen que comprar unas nuevas, cargar nafta de su bolsillo, y a veces me dice que no hacen determinadas rondas porque no tienen nafta o los patrulleros rotos, y en eso caso lo tienen que arreglar ellos (P., entrevistada del Barrio Ameghino, 34 años).

Sí, mira, yo hablando con un amigo que es policía, y es policía de la vieja guardia, porque tiene cuarenta y siete años [...] yo le pregunte una vuelta por qué esto se repite continuamente, y me dijo porque esto no podemos hacer nada los que somos los de abajo. Nosotros somos los “pichis”, los que mandan son los de arriba, son los “capos”. Y nosotros vamos, cumplimos, y ya está, pero más de eso no podemos hacer (S., entrevistada del Barrio Mogotes).

Los «chicos» o los «pichis» aparecen como caracterizaciones que exculpan a una parte de la organización policial por los fallos en sus funciones, aunque no son las únicas categorías que funcionan en este mismo sentido. La separación entre «buenos» y «malos» policías reconoce otros cortes, no siempre jerárquicos. Los «vagos» y los que «trabajan» –«50/50» como menciona F., entrevistada del Barrio Belgrano— o los «corruptos» y los «honestos», son dicotomías que reconocen la problemática inherente a la policía, pero que a la vez permite un reconocimiento de sus funciones y una demanda de depuración, que a veces supera a esta organización.

Yo creo que primero habría que empezar a depurar, pero como no es algo que sea solo de la fuerza policial sino de Argentina toda, si no cambia el pensamiento de la gente y el pensamiento político no va a cambiar nada, porque si en Argentina hay corruptos, en la policía va a haber corruptos, en los hospitales va a haber corruptos, en todos lados va a haber corruptos, entonces por más que depures van a quedar habiendo gente mala, y esos van a pudrir al resto, así que creo que se podría hacer, pero va a llevar su tiempo y va a tener que cambiar no solo en la fuerza, sino en Argentina (F., entrevistada del Barrio Belgrano, 22 años).

Lamentablemente... Sí. Lamentablemente. Pero esperemos que cambie, yo tengo fe, yo tengo fe de que puede cambiar, pasa que lamentablemente tenemos una clase política muy podrida. Y no les interesa lo que realmente el ciudadano piense y exprese, no les interesa. A ellos les interesa comprar un voto de una persona que no tenga estudios que son más fácil de manejar. Viste entonces si eso no se revierte, lamentablemente esto nunca va a cambiar. Ni la policía, la inseguridad va a seguir igual y los que trabajamos tenemos que pagar el precio por no hacer las cosas bien (S., entrevistada del Barrio Mogotes).

Como marcan Bohoslavsky, Echeverría y Vicente (2021), los rasgos ideológicos que asumen las derechas políticas, en su amplio espectro, refieren al contexto histórico y no presuponen presupuestos programáticos uniformes. No obstante, el mecanismo que traslada la responsabilidad hacia el «pensamiento político de la gente», «la clase política» o la «gente mala», puede definirse como un dispositivo discursivo frecuente en las derechas políticas. La idea oposicional que describen los autores sirve a efectos de justificar y reducir las responsabilidades en un sujeto externo y homogéneo con el que se antagoniza, en este caso, un otro que impide la correcta depuración de la policía como agencia estatal y que además corrompe a los efectivos que allí se desempeñan. Esa noción implica que el cambio que se presupone no revierte la función policial, sino que demanda corregir los desvíos de su realización, sin modificar el ordenamiento legal vigente o redefinir las tareas de los efectivos en el territorio.

Pese a la significatividad de este tipo de caracterización ideológica, encontramos otras variantes a la crítica sobre la policía, que incluyen

modificaciones o negaciones a sus funciones clásicas, y que interpelan de otra forma al sistema político. En primer término, se identifica en los testimonios un corte temporal en la percepción de la seguridad en los barrios, vinculado a la aplicación de políticas de saturación policial e impulso de dispositivos de prevención, proximidad y descentralización por parte del Municipio de General Pueyrredon —en el que se incluye el aglomerado de Mar del Plata— y de la Provincia de Buenos Aires durante los años 2014 y 2015 (con una inercia en su funcionamiento que se extiende hasta los años 2016-2017). La presencia de fuerzas federales, como la Prefectura Naval y la Gendarmería, en patrullas y garitas ubicadas en los barrios, la creación de un cuerpo de Policía Local — las Unidades de Policía de Prevención Local del año 2014—, un crecimiento sensible en la cantidad de efectivos en funciones de calle de la Policía de la Provincia de Buenos Aires y la puesta en práctica de los comandos de patrullas — o Comando de Prevención Comunitaria— son políticas reconocidas y presentes en numerosos testimonios. Su implementación, en parte efímera, es interpretada como una ruptura, que al igual que la pandemia, permitió un cambio en las rutinas y percepciones cotidianas, en este caso de forma positiva:

Sin duda, quizá no sea muy imparcial en este tema porque trabajo y fui parte de la gestión para un partido político, que es Acción Marplatense, que por ejemplo puso la policía local, integrada por pibes del mismo barrio, que le daba otra cuestión, ya que conocían el barrio además de conocer la propia ciudad, circulando mucho de dos a tres. Pero esta policía se integró a la municipalidad y puede que a estos chicos los hayan trasladado a otra ciudad, y ya no se los ve caminando por los barrios, aunque muchos dicen que andan con el celular y no hacen nada, pero el hecho de que estuvieran por ahí caminando impedía algunos hechos de inseguridad, se sabía que estaban, con el uniforme característico que era muy identificable, y al cambiar esto se cambió mucho la visión sobre la visión territorial de la seguridad, y también hubo un cambio que fue que el municipio dejó de tener un rol activo en la seguridad y paso a la provincia, y antes el municipio tenía ese rol activo coordinando la policía local y con el Centro de Análisis Estratégico del Delito, donde había estadísticas de los robos, homicidios y todo en cada lugar de la ciudad como para poder intervenir. Ese trabajo se dejó de hacer desde que llegó el intendente Arroyo, lo mismo con la Oficina de Apoyo a la Víctima, ya sea desde psicológico, jurídico si lo necesitaban; el Estado estaba ahí, sobre todo en los hechos más graves, y todo eso se desarticuló y significa un gran cambio en la política (M., entrevistada del Barrio Libertad, 35 años).

¿Y qué pasó con esa policía local?

Y... no tuvo el destino para el que fue creada. Buscaba ser un tipo de mediadores para los vecinos, desde una mirada más humanista, desde la seguridad, pero pudiendo contener esas situaciones. Pero después bueno, no llegó a su fin por cambios de gobierno, en un momento solo cumplían funciones administrativas y no recorrían los barrios, que era su finalidad, aunque no llegara a término. También cambio de algo local a algo provincial (V., entrevistada del Barrio Peralta Ramos Oeste, 32 años).

La posibilidad de experimentar una fuerza de seguridad de cercanía y de poder imaginar otro tipo de agencias estatales dentro del área de seguridad, resumen el conjunto de evaluaciones que los entrevistados ponen en consideración para ponderar su presente inmediato y proyectar un futuro imaginable.

Conclusiones

En este trabajo hemos explorado relaciones cualitativas y configuraciones cualitativas en torno a la percepción social y la evaluación ciudadana de la institución policial y el quehacer de sus miembros.

Alrededor de la mitad de los encuestados se sienten protegidos por la policía, pero apenas un tercio evalúa positivamente el desempeño de la institución y sus agentes. No obstante, dos tercios consideran que el trato policial con los vecinos es bueno. Lo primero corresponde más bien a una percepción del efecto del trabajo policial sobre la propia vida, mientras lo segundo es un juicio directo sobre la calidad del servicio policial. Lo tercero muestra que el déficit de calidad en el servicio policial no pasa por maltratos y violencias, sino eventualmente por su falta de eficacia, la no respuesta a las demandas ciudadanas y posiblemente — como vemos en las entrevistas— la corrupción policial. En consonancia con los resultados de investigación sobre América Latina, se observa que existen niveles relativamente altos de desaprobación del servicio policial. Esto va de la mano con un moderado sentimiento de desprotección.

En sintonía con algunas de las hipótesis planteadas por la literatura, y atendiendo a las limitaciones de los datos con los que hemos trabajado en este artículo, podemos concluir que hay una tendencia a evaluar negativamente a la policía que es mayor en las poblaciones más vulnerables en términos sociales, con un énfasis ligeramente más fuerte entre las mujeres y los jóvenes. En principio, las mujeres tienen una mirada más negativa sobre la policía, probablemente porque sus demandas hacia esta institución son más amplias, y porque incide sobre ellas la problemática específica de la violencia de género. No obstante, los resultados de las encuestas que realizamos no son coincidentes en este punto, por lo que nuestra hipótesis queda en estado de conjetura. Por su parte, los jóvenes tienden a ser partícipes o testigos de interacciones conflictivas con la policía, que aparecen sobre todo en los testimonios recogidos mediante entrevistas. En términos generales, los sectores más favorecidos dentro de los barrios populares son los que tienen una mejor percepción de la institución policial y su actuación. Estos resultados son compatibles con la literatura reseñada en este artículo.

En efecto, las entrevistas nos permiten profundizar este análisis, y adentrarnos en las configuraciones de sentido que acompañan las variaciones estadísticas observadas en los resultados de las encuestas. Allí observamos primero que existe una alta demanda de presencia policial, y de una actuación policial que se ajuste a las expectativas de la población. Pero como ni esta demanda ni estas expectativas son satisfechas, tienen a producirse juicios negativos sobre la institución y sus agentes. Los policías no responden como la población espera, y en muchos casos actúan de manera contraria, lo que produce una sensación de desamparo. Porque es de conocimiento generalizado entre los habitantes de los barrios que la policía establece relaciones de colaboración con el delito, o al menos tolera su existencia, faltando así al cumplimiento de su misión principal de brindar seguridad. Esto no es incompatible con la idea de que la policía tiene limitaciones culturales, legales, presupuestarias y políticas para actuar como debería.

Referencias bibliográficas

- Albrecht, S.L. y Green, M. (1977). Attitudes toward the police and the larger attitude complex. *Criminology*, 15, 67-86.
- Arango Narváez, David y Medina Sarmiento, José Eugenio. (2022). Percepciones ciudadanas sobre la Policía de Ecuador: Estudio de los factores que influyen sobre la confianza en la institución policial. *Política criminal*, 17(34), 474-505.
- Barreneche, O. (2010). «De brava a dura». La policía de la provincia de Buenos Aires durante la primera mitad del siglo XX. *Cuadernos de Antropología Social*, (32), 31-56.
- Bergman, M. y Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México. *Perfiles latinoamericanos*, 20(40), 97-122.
- Bianciotto, M. L. (2015). Psicólogo, mediador y médico. Esbozos para la comprensión de la profesión policial desde la práctica de agentes de la Policía de Santa Fe, *Papeles de Trabajo*, 9 (16), 244-267.
- Bohoslavsky, E., Echeverría, O. y Vicente, M. (2021). *Las derechas argentinas en el siglo XX: de la era de las masas a la guerra fría*. Tandil: Editorial UNICEN.
- Brodeur, J. P. (2010). *The policing web*. Oxford: Oxford University Press.
- Cabral, P. (2020). *Conflictos, violencias y delitos en perspectiva de género. Un estudio etnográfico sobre varones y mujeres jóvenes de la periferia de la ciudad de La Plata*. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Cao, L. y Zhao, J.S. (2005). Confidence in the police in Latin America. *Journal of Criminal Justice*, 33, 403-412.
- Cozzi, E. (2016). De juntas, clanes y broncas: Regulaciones de la violencia altamente lesiva entre jóvenes de sectores populares en dos barrios de la ciudad de Santa Fe. *Delito y Sociedad*, 1(39), 72-102.
- Cozzi, E. (2019). «Arreglar» y «trabajar»: vínculos entre jóvenes y policías en Rosario, Argentina. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 17 (2), 1-19
- De Maillard, J. (2018). Police performance regimes and police activity: Compstat in Paris and London compared. *European Journal of Criminology*, 15(5), 589-608.
- Delpeuch, T., Ross, J. y Bonnet, F. (2017). Les analyses sociologiques des relations police-population: vers une reconnaissance de la variété des pratiques policières”, *Droit et Société*, 97, 457-468.
- Frederic, S., Galvani, M., Garriga Zucal, J., Renoldi, B. (Ed.) (2013). *De armas llevar: estudios socio antropológicos de los quehaceres de policías y de las fuerzas de seguridad*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Furstenburg, F. y Wellford, C. (1973). Calling the police: the evaluation of police service. *Law and Society Review*, 8, 393-406.
- Garriga Zucal, J. (2016). *El verdadero policía y sus sinsabores. Esbozos para una interpretación de la violencia policial*. La Plata: EDULP.
- Ghiberto, L. (2016). Cultura policial y estereotipos. Exploración sociológica en la ciudad de Santa Fe. *Delito y Sociedad*, 1(35), 113-134.
- González, G. (2011). Mapeando el trabajo policial. La in/experiencia en el “oficio” como variable de diferenciación. *Delito y Sociedad*, 2 (32), 53-86.

- Hough, M., Jackson, J., y Bradford, B. (2013). The drivers of police legitimacy: some European research. *Journal of policing, intelligence, and counter terrorism*, 8 (2), 144-165.
- Kutnjak Ivković, S. (2008). A comparative study of public support for the police. *International Criminal Justice Review*, 18(4), 406-434.
- Malone, M. F. T., Dammert, L. (2020). The police and the public: policing practices and public trust in Latin America. *Policing and Society*, 31(4), 418-433.
- Montero, A., Sozzo, M. (2016). Ciudadanía, contactos y evaluación del servicio policial. Indagaciones sociológicas en la ciudad de Santa Fe. *Delito y Sociedad*, 1 (25), 159-189.
- Otamendi, A. (2014). ¿Demandas de seguridad o demandas de “mano dura”? El “consenso punitivo” en cuestión en el Área Metropolitana de Buenos Aires (2000-2010). *Hologramática*, 21(7), 155-174.
- Rabuffetti, A. S. y Sozzo, M. (2023). Policía, sectores populares y pandemia COVID19. Una exploración en la ciudad de Santa Fe. *Delito y Sociedad*, (55), e0087.
- Reisig, M.D. y Parks, R.B., (2000). Experience, quality of life, and neighborhood context: a hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice quarterly*, 17 (3), 607-630.
- Sirimarco, M. (2021). Entre el cuidado y la violencia. Fuerzas de seguridad argentinas en pandemia y aislamiento. *Revista de Estudios Sociales*, (78), 93-109.
- Sozzo, M., Montero, A., Puyol, M. V. y Bulgarella, E. (2020). Contactos entre policía y ciudadanía. Tipos, distribución social y valoraciones específicas y generales. *Delito y Sociedad*, (50), e0017.
- Stack, S.J. y Cao, L. (1998). Political conservatism and confidence in the police: A comparative analysis. *Journal of Crime and Justice*, 21, 71-76.
- Tankebe, J. (2013). Viewing Things Differently: The Dimensions of Public Perceptions of Police Legitimacy. *Criminology*, 51: 103-135.
- Tankebe, J., (2010). Public confidence in the police: testing the effects of public experiences of police corruption in Ghana. *British journal of criminology*, 50 (2), 296-319.
- Vega Godínez, Alejandro. (2021). Construyendo confianza: claroscuros de las interacciones policía-población en la Ciudad de México. *Iztapalapa. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 42(90), 49-79.
- Weitzer, R. y Tuch, S.A. (1999). Race, class, and perceptions of discrimination by the police. *Crime & Delinquency*, 45, 494-507.

Notas

- [1] En mayo de 2021, se administraron 250 cuestionarios presenciales en cinco ámbitos residenciales ubicados en Mar del Plata y Batán en el marco del Proyecto «Impacto territorial de las políticas de articulación local implementadas en el contexto del COVID19 en barrios populares del Partido de General Pueyrredon: capacidad de respuesta a las necesidades emergentes y propuestas para su fortalecimiento», dirigido por la Dra. María Antonia Muñoz. Unos meses más tarde, se realizó un relevamiento similar, que produjo 223 observaciones, en el marco del proyecto UNI2 «Mejoramiento de las condiciones de vida de comunidades vulnerables del Municipio de General Pueyrredón en el contexto de pandemia y postpandemia desde de un enfoque transdisciplinar», financiado por la Fundación Bunge y Born y dirigido por la Dra. Vera Álvarez. En ambos casos, la población de referencia fueron los residentes en

barrios populares. En el caso de la segunda encuesta se buscó intencionalmente acceder a los sectores más vulnerables de esos barrios.

- [2] El trabajo de campo se desarrolló en el marco del Proyecto PISAC-COVID-19-00026: «Fuerzas de seguridad, vulnerabilidad y violencias. Un estudio interdisciplinario, multidimensional y comparativo de las formas de intervención de las fuerzas de seguridad y policías en contextos de vulnerabilidad en la Argentina postpandemia», dirigido por José Garriga Zucal y financiado por la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (Agencia I+D+i).
- [3] En la Encuesta Nacional de Victimización 2017 realizada por el INDEC y el Ministerio de Seguridad de la Nación se hicieron preguntas referidas al maltrato y la discriminación policial, que replicamos en nuestro estudio. Entre los habitantes de la provincia de Buenos Aires, en la que se sitúa la aglomeración Mar del Plata-Batán, 67,9% consideraban que el trato de la policía hacia su persona y sus vecinos era bueno o muy bueno: prácticamente el mismo porcentaje que en nuestra encuesta. En el mismo estudio, 22,5% de los bonaerenses encuestados presenciaron maltratos verbales a terceros, 13,1% maltratos físicos y 12,1% detenciones sin motivos. Estos porcentajes son muchos más elevados que los que registramos en nuestro estudio en Mar del Plata y Batán. A título personal, 18,5% de los bonaerenses encuestados en 2017 fueron maltratados verbalmente, 4,4% fueron maltratados físicamente y 5,6% fueron detenidos sin motivos durante el año precedente. También estos valores son relativamente más altos que los que observamos en Mar del Plata durante la pandemia. En lo relativo a la discriminación por la policía, 6,2% de los encuestados en la Provincia de Buenos Aires respondieron haberla sentido. Un valor similar al que surge en nuestra encuesta.