

## Ciudadanía, contactos y evaluación del servicio policial. Indagaciones sociológicas en la ciudad de Santa Fe

---

*Augusto Montero*

*Máximo Sozzo*

Universidad Nacional del Litoral

### Introducción

El recurso a las evaluaciones ciudadanas acerca del funcionamiento de la policía tiene un grado importante de desarrollo en los países de habla inglesa, especialmente Estados Unidos, Gran Bretaña y en una menor medida, Canadá. Este tipo de aproximación al trabajo policial se difundió a partir de la década de 1970, en un contexto de deslegitimación de las instituciones policiales luego de episodios de racismo y abusos que se hicieron públicos a finales de los años 1960 y de los primeros trabajos académicos sobre policía que “descubrieron” y problematizaron los conceptos de discrecionalidad policial y cultura policial (Reiner, 2002: 85).

En la década de 1980 se incrementó la utilización de estos instrumentos en el marco de una transformación en el campo de la investigación y del debate sobre el trabajo policial caracterizada por la difusión del “realismo” a lo largo del espectro político, tanto en Estados Unidos como en Gran Bretaña,

que resultó en el desplazamiento hacia el centro de la escena de preocupaciones sobre la *accountability* y de la necesidad de realizar estudios de monitoreo y evaluación de los servicios públicos, en general, y de la policía, en particular (Reiner, 2000: 215; 2002: 86). Este desplazamiento tuvo declinaciones diferentes de acuerdo a la inscripción política de los actores que impulsaban las medidas, que se superpusieron cuando los límites ideológicos se volvieron menos claros hacia finales de la década.

Desde la izquierda se buscó impulsar mecanismos que generaran e hicieran efectivas las obligaciones de las autoridades policiales de rendir cuenta acerca de su trabajo frente a los gobiernos locales elegidos democráticamente. El fundamento radicaba en la percibida necesidad de estructurar canales para la responsabilización de las organizaciones policiales en el marco de una política democrática. Las investigaciones promovidas por los

gobiernos locales tenían principalmente un tono crítico (Reiner, 2000: 211; 2002: 83, 85).

Desde el ala neoliberal, estas investigaciones se fundaban en preocupaciones “managerialistas” acerca de la efectividad y la eficiencia en el uso de los recursos presupuestarios (Reiner, 2002: 84, 86; 2003: 500-501; Brodeur, 2002: 11; Jones, 2000: 616-617)<sup>1</sup>. Esto fue más visible en Gran Bretaña donde el “nuevo *management* público” impulsado desde el gobierno central alentó a las policías a definir a los ciudadanos como “clientes” de un servicio y a prestar atención a sus deseos y preocupaciones (Bennet, 2002: 141). Un documento de la *Association of Chief Policing Officers* señalaba que “el concepto de calidad es central para el trabajo policial y por lo general el único juez relevante de la calidad es el cliente. El cliente es el público” (Hall, 1998: 226). En este proceso tomaron forma nuevas legislaciones, formas de auditoría y de control de gestión y una “cultura del servicio” (Squires, 1998: 169). Como parte de este proceso “todas las fuerzas policiales de Inglaterra” comenzaron a realizar encuestas regulares de opinión pública tanto para obtener un cuadro representativo de las prioridades de los ciudadanos acerca del servicio policial como para determinar cómo ha sido su desempeño en la prestación de ese servicio (Bennett, 2002: 140; Squires, 1998: 174).

En convergencia con estas tendencias, en los mismos contextos culturales la emergen-

cia de trabajos de evaluación del desempeño policial estuvo estrechamente vinculada a la puesta en marcha de programas de *community policing* o de *problem oriented policing* (Brodeur, 2002: 11; Sacco, 2002: 157; ver para estos programas, en general, Moore, 2003). Los impulsores de estos procesos de reforma policial definieron la necesidad de abandonar las evaluaciones basadas en los “indicadores tradicionales” como tasas de delitos, tiempo de respuesta, número de capturas realizadas, hechos heroicos e índices de resolución de delitos y requirieron nuevas modalidades de valoración. En este marco comenzaron a diseñarse evaluaciones de “proceso” y, entre las de “resultado”, se idearon mecanismos que apuntaban a la calidad del servicio prestado y a la satisfacción de la población con relación al mismo. Esto se basaba, fundamentalmente, en que las mediciones “tradicionales” no lograban captar la importancia del “público” en los servicios brindados por la policía (Brodeur, 2002: 16, 19; 2002 a: 75; Bennett, 2002: 143; Moore, 2003: 144; Sacco, 2002: 157). Entre estas nuevas evaluaciones se cuentan, por ejemplo, los análisis de las noticias de los medios de comunicación masiva en los que aparecía la opinión de los ciudadanos sobre la policía, las investigaciones de los mecanismos para la presentación formal o informal de quejas o las indagaciones de los planteos en los foros públicos de discusión sobre la actividad policial (Sacco, 2002: 158).

<sup>1</sup> En este sentido, en los últimos años en Gran Bretaña ha habido un desplazamiento desde la preocupación por la *accountability* “política” a la *accountability* “managerial”. Esto representó un importante giro en el que la participación del público pasó a ser definida en términos de consumidores que pagan por servicios y se desenfataron la obligación de dar cuenta a los cuerpos elegidos democrá-

ticamente, la participación ciudadana directa y el tema de la igualdad (Bowling y Foster, 2002: 1016-1017). “Los debates sobre la *accountability* policial han perdido parte del estilo político que alguna vez tuvieron, particularmente en comparación con los primeros años de la década de 1980.” (Jones, 2000: 603).

Un subtipo de estos estudios de evaluación se realizó por medio de la recolección de percepciones de los ciudadanos. Muchos de estos trabajos eran encuestas de opinión que apuntaban a obtener percepciones generales acerca de la imagen pública de la policía, del abordaje que la policía hacía de ciertos problemas o del funcionamiento de programas determinados. En otros casos se realizaron encuestas que buscaban obtener información sobre victimización y sobre evaluaciones acerca del servicio policial (Ostrom y Whitaker, 1973: 54). Solamente en algunas de ellas se consultaba a los ciudadanos acerca de sus experiencias con el servicio policial y se abordaba el problema del nivel de satisfacción luego de los contactos con la policía.

Un grupo de trabajos sobre estos temas está compuesto por trabajos de académicos basados en encuestas propias o realizadas por empresas privadas. Estos estudios —presentes en la década de 1970— estaban más vinculados con exploraciones acerca de las relaciones deterioradas entre ciudadanos y policías. Smith y Hawkins (1973: 135-136), por ejemplo, hicieron una encuesta de “victimización y actitudes hacia la policía”. Trabajaron con una muestra representativa de ciudadanos en Seattle y se propusieron señalar “un conjunto de razones por las que algunos ciudadanos tienen actitudes negativas hacia la policía”. Los autores exploraron en particular el impacto sobre las actitudes negativas de la pertenencia a grupos étnicos minoritarios. Pero los determinantes que detectaron se vinculaban más bien con los diversos tipos de contactos con funcionarios policiales que los encuestados habían experimentado. A las personas que denunciaron incidentes de victimización en el último año se les pedía que hicieran una evaluación del desempeño de la policía en esa ocasión. La variable que más impacto tenía en

las actitudes negativas estaba vinculada con la observación de funcionarios policiales realizando “malas prácticas” (Smith y Hawkins, 1973: 135-136).

En la misma línea Thornton (1975: 325) explora en base a una encuesta realizada en el contexto canadiense los “motivos por los que individuos, grupos, clases, etc. tienen actitudes radicalmente diferentes hacia la policía en particular y la aplicación de la ley en general”. En este trabajo se aborda también el papel que juegan los contactos personales con funcionarios policiales en la configuración de las actitudes hacia la policía. Cita un conjunto de trabajos en los que se afirma que cuanto mayor sea el contacto personal con la policía, peores son las visiones acerca del trabajo policial (Thornton, 1975: 326).

También en la década de 1970 Peek y otros investigadores (1978) exploraron, basándose en una encuesta realizada por Gallup, en una muestra representativa de adultos estadounidenses los sentimientos (o actitudes más afectivas que instrumentales) hacia la policía. Introdujeron también un elemento comparativo con respecto a los mismos sentimientos frente a otras organizaciones e instituciones sociales. Y analizaron las variaciones en las opiniones de acuerdo a la raza y a la edad. Por otra parte, en un estudio publicado en 1981 en base al mismo sondeo —en el que mencionan la existencia ya de diecinueve trabajos sobre actitudes diferenciales frente a la policía en los distintos grupos raciales— propusieron avanzar en la indagación del impacto de los contactos entre ciudadanos y policías sobre las opiniones que aquellos tienen acerca del servicio policial (Peek et al. 1981: 362, 371).

Esta línea es planteada también por Boggs y Galliher (1975), que estudiaron las relaciones entre el estatus social, las actitudes y las

experiencias con la policía en un área metropolitana estadísticamente típica del medio oeste de los Estados Unidos. Su propósito era investigar las relaciones entre los contactos con la policía y la evaluación de su servicio comparando a personas de raza negra de distintos status sociales. A diferencia de los trabajados anteriormente mencionados, distinguieron los contactos iniciados por los funcionarios policiales de aquellos ciudadanos (Boggs y Galliher, 1975: 394, 399).

Ostrom y Whitaker (1973: 55) trabajaron, por su parte, sobre una encuesta en Indianápolis y su zona de influencia y buscaron recoger las experiencias de victimización de los encuestados, sus contactos con la policía y evaluaciones de los mismos. Su estudio estaba dirigido a calibrar la influencia de la mayor comunicación y conocimiento entre policía y comunidad sobre la calidad del trabajo policial.

Por otra parte, otro conjunto importante de trabajos se realizó en base al análisis de encuestas que trabajan sobre muestras amplias encargadas por organismos públicos y que se refieren también a otros temas. Así, en Canadá la *General Social Survey* de 1993, realizada a una muestra representativa de la población nacional compuesta por diez mil personas incluyó preguntas de opinión acerca de distintos aspectos del trabajo de la policía (Sacco, 2002: 158-159).

Las evaluaciones del público acerca de sus contactos con el servicio policial fueron recogidas en Gran Bretaña fundamentalmente a través de encuestas de victimización, nacional –la *National British Crime Survey*– o locales –la *Merseyside Crime Survey* y la *Islington Crime Survey*–. Aquí, los contactos que los ciudadanos dicen haber tenido con la policía son usados como medios de control de las prácticas de registro de la policía y como un patrón para comparar esas

demandas de servicio con las declaraciones públicas generalizadas con respecto a las prioridades del trabajo policial. (Reiner, 2003: 503). La *British Crime Survey* es la principal encuesta nacional de opinión pública en Inglaterra. Se realiza periódicamente y cubre una muestra nacional representativa de miles de entrevistados. Las aproximaciones a la medición de la satisfacción del público se realizan preguntando a todos los encuestados qué piensan, en general, de la calidad del servicio policial y consultando a las personas que tuvieron contacto con funcionarios policiales hasta qué punto se encuentran satisfechas con el resultado (Bennett, 2002: 144). En base a la información recolectada en la *British Crime Survey* se publicaron también trabajos sobre las experiencias de miembros de las minorías étnicas frente al delito y al trabajo policial (por ejemplo, Clancy et al., 2001). Una combinación similar entre opiniones generales y nivel de satisfacción con los contactos con la policía se realiza en la *International Crime Survey* (Sacco, 2002: 159).

En Estados Unidos, un estudio basado en la *National Opinion Survey of Crime and Justice* –una encuesta nacionalmente representativa de adultos residentes en ese país– se centró en la influencia de los medios masivos de comunicación sobre las actitudes de los ciudadanos frente a los funcionarios policiales, buscando establecer diferencias entre los encuestados que hubieran tenido o no contactos con el servicio policial en los últimos dos años. La hipótesis del autor del estudio es que “la evaluación positiva del contacto con la policía es el determinante más importante en las percepciones sobre la efectividad policial”. Es decir, que aquellos que resultaron satisfechos luego del contacto con la policía tendrán actitudes más positivas hacia la policía (Dowler, 2002: 227-228). Otros

autores utilizaron información tomada de la *National Crime Victimization Survey* y exploraron la influencia de los contactos previos con la policía –en especial, para realizar denuncias– sobre la tendencia ciudadana a denunciar experiencias subsecuentes de victimización (Xie *et al.*, 2006). Por su parte, Howell *et al.* (2004: 46-47) citan, entre otros estudios dirigidos a este tema, una encuesta organizada por el *Bureau of Justice Statistics* en el que se comparan las experiencias de los distintos grupos étnicos en sus relaciones con funcionarios policiales.

Por último, existe aún otro grupo de trabajos que se proponen evaluar programas específicos de reforma policial, recurriendo a formas de indagar las opiniones de los ciudadanos. Rosenbaum (2002: 49), por ejemplo, se refiere al análisis de Skogan sobre los efectos del *community policing* en seis ciudades de Estados Unidos en el que construyó indicadores sobre las opiniones de los encuestados con relación a la policía, el miedo al delito, los desórdenes y el índice de victimización. Los investigadores que evaluaron el *Community Patrol Officer Program*, por su parte, hicieron una serie de entrevistas con representantes claves de la ciudadanía en los distintos distritos en los que el programa se implementó<sup>2</sup>. Esta meto-

dología es reconocida como menos apropiada que las encuestas, pero también menos costosa (McElroy, 2002: 108, 109, 117). En Chicago, la recolección de la opinión ciudadana acerca de un programa de *community policing* (el *Chicago's Alternative Policing Strategy*) se realizó por medio una encuesta telefónica, con entrevistas efectuadas antes y después del comienzo de la intervención<sup>3</sup> (Skogan, 2002: 126).

En algunos de estos casos, a diferencia de los señalados precedentemente, se indagan efectivamente también las experiencias directas de contacto con la policía de los encuestados. El nivel de satisfacción luego de los contactos es combinado con otros indicadores de evaluación. Por ejemplo, en un estudio sobre *community policing* en Joliet, Illinois, se lo utilizó conjuntamente con percepciones acerca de problemas en el barrio, miedo al delito y experiencias de victimización. (Rosenbaum, 2002: 49).

En la actualidad, este tipo de trabajos se sigue desarrollando. Un análisis de todas las publicaciones en lengua inglesa durante los años 2000, 2001 y 2002 señala que el campo de las indagaciones sobre “satisfacción ciudadana” con el trabajo policial constituye una de las seis principales áreas en las que es posible dividir a los estudios sobre poli-

<sup>2</sup> Les preguntaban cuáles creían que eran los propósitos y métodos del programa; hasta qué punto eran concientes de sus operaciones; cuál era la naturaleza del delito callejero y convencional y de los problemas de calidad de vida de la comunidad; qué pensaban ellos de la respuesta de la policía a esos problemas antes y después de la puesta en marcha del programa y cuáles eran sus consideraciones con respecto a los efectos del programa sobre esos problemas y sobre el estado general de las relaciones entre policía y comunidad en el distrito (McElroy, 2002: 109).

<sup>3</sup> Entre muchas otras cuestiones vinculadas con la participación en el programa, la investigación incluía preguntas para medir opiniones acerca de la policía. Diez preguntas exploraban las opiniones de los entrevistados sobre la calidad del servicio policial, otras tres preguntaban sobre la agresividad en las calles o el uso excesivo de la fuerza por parte de la policía y dos evaluaban el optimismo de los entrevistados acerca del futuro del trabajo policial en Chicago (Skogan, 2002: 134).

cía<sup>4</sup>. De todas maneras, constituye uno de los menos desarrollados en términos de cantidad de publicaciones.<sup>5</sup> (Beckman *et al.*, 2003, 2004, 2005).

## 2. Características del estudio sobre contactos y evaluaciones del servicio policial en el Barrio Guadalupe de la ciudad de Santa Fe

El presente trabajo es el primer emergente de una investigación desarrollada desde el Programa Delito y Sociedad de la Universidad Nacional del Litoral y se vincula a una iniciativa que pretende poner en marcha un mecanismo de control del servicio policial basado en la actividad de organizaciones de la sociedad civil y la participación ciudadana en el área de Guadalupe en la ciudad de Santa Fe. Uno de los propósitos fundamentales de esta iniciativa es romper con la opacidad que paradójicamente rodea, en general, al trabajo policial en nuestros contextos, produciendo información acerca del desempeño de la policía a partir de la sistematización de los conocimientos que cada ciudadano obtiene al respecto mediante la experiencia de contacto directo con la actividad policial. Esta información sistematizada debería servir como fundamento para evaluar si la institución policial en esta zona urbana determinada “hace cumplir la ley cumpliendo la ley”, pero también el grado de efectividad en el desarrollo de esta tarea. Se trata de incorporar además la identificación de buenas prácticas policiales y la consideración de la interacción entre el funcionario policial individual y el segmento organizacional en la producción de las mismas.

En este marco, se ha llevado adelante un meticuloso trabajo de recolección de las perspectivas de los ciudadanos que han tenido un contacto directo con el servicio policial en un determinado arco de tiempo –los últimos seis meses– en diversas subzonas del área urbana comprendida entre Av. Siete Jefes (Oeste), Av. Aristóbulo del Valle (Este), J.P. López (Sur) y límite del ejido urbano (Norte), teniendo en cuenta las fronteras tradicionales de los barrios y los indicadores sociales y económicos más relevantes.

Hemos iniciado nuestro trabajo de campo de acuerdo a un esquema rotativo que permita ir recorriendo en su totalidad las subzonas. A partir de este trabajo de recolección se podrá construir un cuadro claro de los problemas del servicio policial a través de diversos indicadores claves, tanto en cada una de las subzonas como con respecto a la zona en general. Este trabajo expresa los resultados del primer ejercicio en este sentido.

El relevamiento cuyos resultados presentamos, fue realizado en una subzona acotada al interior de la Asociación Vecinal 26 “Guadalupe Oeste”. Fue diseñado y realizado conjuntamente por el Programa Delito y Sociedad y el Observatorio Social de la Universidad Nacional del Litoral y consistió en

<sup>4</sup> Los otros cinco son: la organización y gestión de la institución policial; las opiniones y comportamientos del personal policial; *accountability* y mala conducta policial; estrategias y tácticas de la policía; y evaluaciones de la efectividad general de la policía. Este último campo agrupa a las mediciones “tradicionales” acerca del impacto del trabajo policial (Beckman *et al.*, 2003: 95).

<sup>5</sup> En el año 2000 aparecieron 18 estudios de este tipo sobre un total de 335 publicaciones (Beckman *et al.*, 2003: 81); en 2001, 15 sobre 424 (Beckman *et al.*, 2004: 167); en 2002, 22 sobre 464 (Beckman *et al.*, 2005: 297).

censar los hogares comprendidos en dicha subzona. Según datos del CENSO 2001 en esta área había 1384 hogares y 4752 residentes. Se trata desde el punto de vista de los indicadores sociales y económicos de una típica área de clase media. Se lograron 890 entrevistas positivas que respondieron los interrogantes planteados en el instrumento de recolección, lo que implicó una tasa de respuesta de aproximadamente el 64%, que

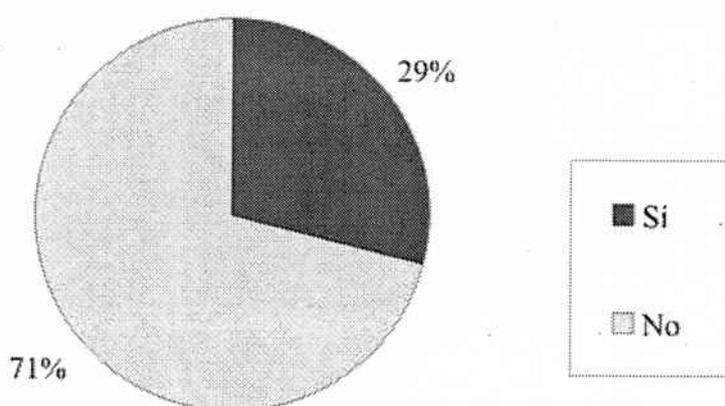
resulta extremadamente elevada para este tipo de trabajo de campo, sobre todo si se tiene en cuenta que se trata de un censo sobre un tema sensible para los ciudadanos –las experiencias de contacto con el servicio policial y las valoraciones que las mismas generan– que puede producir susceptibilidades de diversa índole que podrían impactar negativamente en la predisposición para responder a la entrevista.

### 3. Experiencias de contacto con el servicio policial

Prácticamente tres de cada diez personas entrevistadas tuvieron al menos un contacto con el servicio policial en los últimos seis meses (Ver Gráfico 1). Se trata de una prevalencia extraordinariamente significativa que permite inferir la importancia que tiene el

servicio policial en la vida cotidiana de los ciudadanos, constituyéndose en una de las instituciones estatales que mayor presencia posee en el territorio y erigiéndose como una de las “caras visibles” más frecuentes del Estado frente al ciudadano<sup>6</sup>.

Gráfico 1: Contacto con el servicio policial en los últimos seis meses



<sup>6</sup> Según la *British Crime Survey*, el 49% de la población tuvo algún contacto con la policía en el plazo de un año (Reiner, 2003: 503). La *General Social Survey* de Canadá reveló que un 45% de los entrevistados tuvo al menos un contacto con la policía en los doce meses anteriores a la investigación. Esta

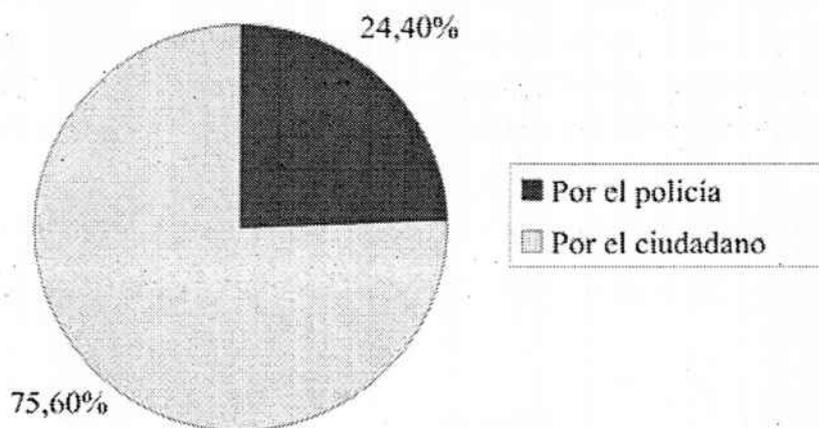
proporción es calificada de “relativamente grande” por Sacco (Sacco, 2002: 164). Si bien se trata de investigaciones que tienen un cúmulo de diferencias con respecto a la realizada en Santa Fe, resulta ilustrativo recurrir a la comparación en este sentido.

La proporción de personas de sexo masculino que manifestaron haber tenido contacto con el servicio policial es levemente mayor que la del sexo femenino: el 31,5% de los varones y el 27,2 % de las mujeres. Las personas que tienen entre 21 y 40 años (32,5%) o más de 60 años (30,9%) manifestaron en mayor medida haber tenido contacto con la policía que quienes tienen entre 14 y 20 años (26%) y entre 41 y 60 años (24,6%), aun cuando la diferencia no resulta muy sig-

nificativa. Es decir que con respecto a la producción de contactos con el servicio policial, no se presentan diferencias muy significativas nacidas de las variables de sexo y edad del ciudadano<sup>7</sup>.

La policía inició sólo un cuarto del total de los contactos registrados. Esto significa que la mayor parte de los encuentros que se producen entre policías y ciudadanos se dan como consecuencia de una iniciativa de estos últimos.<sup>8</sup> (Ver Gráfico 2).

Gráfico 2: Fuente del contacto entre el funcionario policial y el ciudadano



<sup>7</sup> En general, en otros contextos se sostiene que el tipo y las frecuencias de los contactos con la policía no están distribuidos azarosamente sino que varían significativamente entre grupos etarios y por sexo (por ejemplo, Thornton, 1975: 338).

<sup>8</sup> Esta proporción es prácticamente idéntica a la que informa Reiner para Gran Bretaña: tres de cada cuatro contactos fueron iniciados por los ciudadanos

(Reiner, 2003: 503). Otros estudios revelan también como más frecuentes los contactos iniciados por ciudadanos. En el trabajo de Boggs y Galliher dos de cada cinco encuestados habían iniciado contactos con la policía en el último año, frente al 7,4% de ciudadanos que experimentaron contactos iniciados por funcionarios policiales (Boggs y Galliher, 1975: 400).

En los varones son más frecuentes los contactos iniciados por la policía (el 35%) que en las mujeres (el 15,6%). Se visualizan contrastes mucho más relevantes en lo relativo a los grupos etarios: en el grupo que tiene entre 14 y 21 años son mucho más frecuentes los contactos iniciados por los funcionarios policiales, llegando a la exagerada proporción del 59,4%. En los grupos restantes, los policías inician los contactos en el 25,3% de los casos en las personas de entre 21 y 40 años,

solamente en el 13,8% de las personas de entre 41 y 60 años y en el 17,2% de los casos de las personas de más de 61 años.

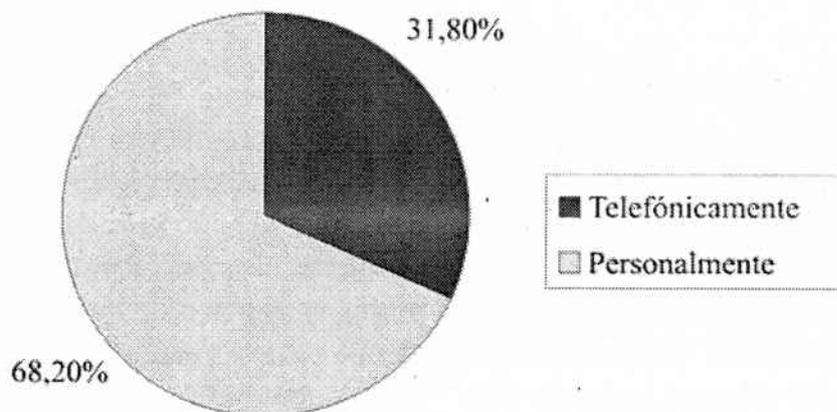
Por ende, en los contactos iniciados por los funcionarios policiales –a diferencia de aquellos iniciados por los ciudadanos– tienen peso las variables de sexo y edad del ciudadano; en dichos encuentros los funcionarios policiales tienen tendencialmente como interlocutor preferencial a varones y jóvenes.

### 3.1. Contacto con el servicio policial iniciados por el ciudadano

La mayoría de los contactos iniciados por los ciudadanos se realizaron personalmente (ver Gráfico 3). Esto es algo más frecuente en el caso de los varones (73,7%) que en las mujeres (64,7%). El grupo de personas más jóvenes (entre 14 y 21 años) inicia una pro-

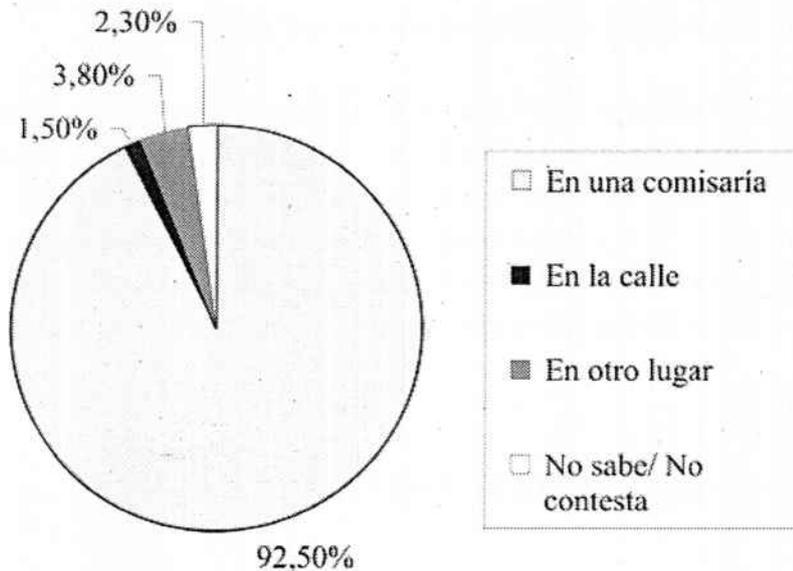
porción mayor de contactos telefónicamente (46,2%) que el resto de los grupos. La proporción de contactos iniciados personalmente asciende con la mayor edad de las personas –llega al 73,6% de los casos en los mayores de 61 años.

Gráfico 3: Vía del contacto iniciado por el ciudadano



A quienes iniciaron personalmente sus contactos se les consultó el lugar en el que se realizó. La gran mayoría de los contactos se inició en una sede policial: comisaría, subcomisaría o destacamento. Muy pocas personas iniciaron el contacto en la calle, acercándose a un móvil policial o a un funcionario policial realizando patrullaje a pie u ocupando una parada fija. Este dato es un indicador de la escasa presencia policial a pie en la subzona abordada y de la ineffectividad del patrullaje motorizado para generar encuentros cara a cara con los ciudadanos – no obstante constituir la técnica ampliamente preferida de presencia policial en el territorio– (ver Gráfico 4).

Gráfico 4: Lugar en que se inició el contacto cara a cara



Casi la mitad de los entrevistados señala que inició el contacto con el servicio policial para denunciar un delito (43,1%) y casi uno de cada diez dijo haber contactado a la policía para denunciar una persona o circunstancia sospechosa (9,7%). A estos datos es posible agregar que algunas personas dijeron que su motivo era denunciar una molestia, un problema o un disturbio en su barrio –que podía no tratarse necesariamente de un delito, pero que expresa una situación de

malestar susceptible de ser resuelta a través del recurso a institución policial– (4,1%). Es decir que más de la mitad de las personas contactan al servicio policial por iniciativa propia en función de un motivo que está de alguna manera vinculado –en la forma en que ellos lo interpretan– al problema de la seguridad frente al delito. Sin embargo, resulta extremadamente importante que una proporción muy significativa de los entrevistados que iniciaron dicho contacto se dirigen a la

institución policial para realizar un trámite administrativo (37,9%). Este dato rompe con la idea socialmente difundida –inclusive en el medio académico– de que la actividad policial esta sólo dirigida al tema de la seguridad frente al delito y revela en qué medida existen otras tareas que lleva adelante cotidianamente la institución policial y que ocupan una parte importante del tiempo de trabajo de los funcionarios policiales. Si tenemos en cuenta la totalidad de las personas

que tuvieron contacto con el servicio policial –sin diferenciar si el mismo fue iniciado por el ciudadano o por la institución policial–, el 28,6% de las mismas lo hicieron para realizar un trámite administrativo. Es decir que –al menos en la subzona estudiada– poco más de uno de cada cuatro contactos con el servicio policial se realizan por razones ajenas al tema de la seguridad frente al delito (ver Tabla 1).

Tabla 1

Motivo del contacto iniciado por el ciudadano	Prop. de respuestas
Para denunciar un delito	43,1%
Para denunciar a una persona o circunstancia sospechosa en su barrio	9,7%
Para denunciar un disturbio o un problema en su barrio, algo que le molesta	4,1%
Para pedir ayuda ante una emergencia que no sea un delito	,5%
Para informar sobre un accidente de tránsito	3,6%
Para realizar un trámite	37,9%
Para informar sobre otra circunstancia	,5%
Para pedir información	1,0%
Otra finalidad	2,6%

(a) Los porcentajes no suman el 100% dado que el respondente podía dar más de una respuesta

### 3.2. Contacto con el servicio policial iniciado por el funcionario policial

En cuanto a los contactos iniciados por funcionarios policiales, la mayoría de ellos se produjo en las viviendas de los residen-

tes o en la calle. Un porcentaje mucho menor de entrevistados respondió que un policía se dirigió a ellos en un espectáculo público (ver Tabla 2).

Tabla 2

Lugar en el que se inició el contacto	Prop. de respuestas (%)
Un policía lo visitó en su casa	41,3
Un policía lo visitó en su negocio/comercio/oficina	1,6
Un policía se dirigió a usted en la calle	41,3
Un policía se dirigió a usted en un espectáculo público	6,3
Otra respuesta	7,9
NS/NC	1,6
Total	100,0

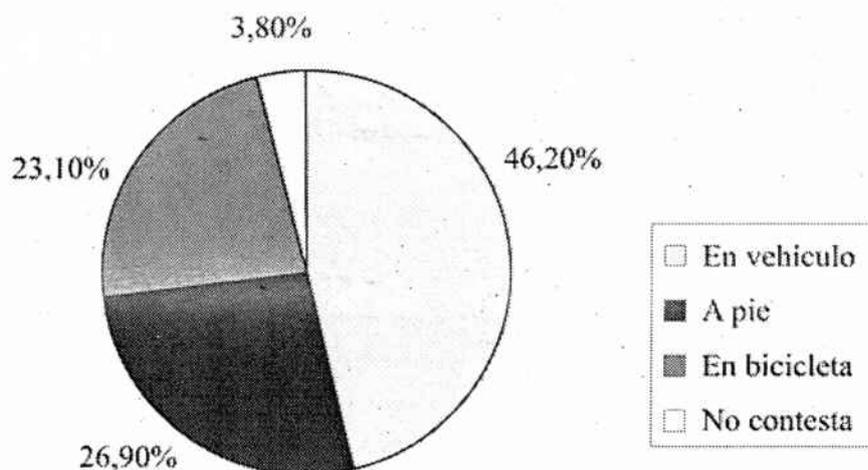
Se perciben aquí algunas diferencias relevantes en la experiencia de los varones y las mujeres entrevistadas. Un 24,4% de los varones y un 72,7% de las mujeres respondieron que un policía los visitó en su casa. Esto puede estar vinculado a una diferencia substancial de presencia durante el día en el hogar de varones y mujeres en la subzona abordada. En cambio, un 51,2% de los varones frente a sólo un 22,7% de las mujeres dijeron que un policía se acercó a ellos en la calle. Solamente los varones tuvieron contactos iniciados por la policía en espectáculos públicos —en un porcentaje importante: el 9,8%.

En cuanto a los grupos etarios, también existen diferencias significativas. A medida que aumenta la edad, aumenta la proporción de contactos iniciados en las viviendas de

los encuestados (15,8% en los menores de 21 años; 29,2% en quienes tienen entre 21 y 40; 66,7% de los contactos de quienes tienen entre 41 y 60 y 90,9% de los contactos de los mayores de 60 años). Y a la inversa con respecto a los contactos que los funcionarios policiales inician en la calle. Finalmente, los menores de 21 años tienen una proporción de contactos iniciados en espectáculos públicos más importante que el resto de los grupos etarios (15,8%).

Al momento de producirse el contacto iniciado por el servicio policial en la calle, la mayoría de los encuestados se encontraba en un vehículo motorizado. En menor proporción —y en porcentajes similares— las personas respondieron que se encontraban a pie o en bicicleta (ver Gráfico 5).

Gráfico 5: Situación del ciudadano cuando se produjo el contacto en la calle



Las respuestas indican que los policías se acercan más a los varones cuando éstos se encuentran en un vehículo motorizado (52,4%) que a las mujeres (20%). En cambio, las mujeres protagonizaron una mayor proporción de encuentros que los varones encontrándose a pie (40,0% contra 23,8%). Los contactos con los menores de 21 años se iniciaron en una mayor proporción encontrándose éstos a pie (36,4%). En cambio, en quienes tienen entre 21 y 40 años y entre 41 y 60 predominan los contactos iniciados estando en un vehículo motorizado.

La mayor parte de los contactos iniciados por funcionarios policiales se produjeron para pedir algún tipo de colaboración (31,7%) o para solicitar documentación (30,2%). Una proporción menor de los encuestados manifestó que el policía inició el contacto para detenerlo por “averiguación de identidad” (7,9%). Sin embargo, resulta en sí mismo muy significativo que casi una de cada 10 personas haya entrado en contacto con el servicio policial a partir de una iniciativa de un funcionario policial en función del uso de esta facultad legal, lo que revela la medida

en que la misma es utilizada rutinariamente en la actividad policial vinculada a la “prevención del delito”. Aquí —como en los contactos iniciados por el ciudadano— se observa que aquellos encuentros directamente vinculados a la cuestión de la seguridad frente al delito no son tan significativos cuantitativamente como comúnmente se piensa. Si sumamos los contactos originados para pedir documentación —que incluyen los supuestos de pedido de DNI para verificar la identidad y determinar si se trata o no de una persona que ha cometido un delito y de pedido de la documentación del automóvil o la motocicleta para verificar si se trata de un vehículo robado— para pedir información sobre un delito u otra circunstancia que la persona pudiera haber presenciado, para investigar al ciudadano como sospechoso de un delito y para detenerlo por averiguación de identidad, arribamos al porcentaje de 49,2%. El resto de los motivos que han llevado al funcionario policial a iniciar el contacto con el ciudadano parecen no estar, al menos directamente, vinculados a la cuestión del delito. (ver Tabla 3).

Tabla 3

Motivo del contacto iniciado por el funcionario policial (a)	Prop. de respuestas
Para solicitarle documentación	30,2%
Para solicitarle información sobre un delito que usted pudiera haber presenciado	3,2%
Para solicitarle información sobre otra circunstancia que usted pudiera haber presenciado	1,6%
Por una circunstancia problemática que usted estaba viviendo	4,8%
Para pedirle algún tipo de colaboración	31,7%
Para hacerlo objeto de una exacción ilegal	1,6%
Para investigarlo como sospechoso de un delito	6,3%
Para detenerlo por averiguación de identidad	7,9%
Otra respuesta	17,5%

(a) Los porcentajes no suman el 100% dado que el respondente podía dar más de una respuesta.

Se presentan aquí también algunas diferencias relevantes entre varones y mujeres. Los policías se dirigen mucho más a los varones que a las mujeres para solicitar documentación (39% contra 13,6%) y se dirigen significativamente más a las mujeres que a los varones para pedir algún tipo de colaboración (54,5% contra 19,5%).

Los contactos para solicitar documentación predominan entre quienes tienen entre 21 y 40 años, constituyendo el 45,8% de los contactos iniciados por la policía en esa franja etaria. La frecuencia de este tipo de contactos es menor entre quienes tienen entre 14 y 20 (31,6%) y 41 y 60 (22,2%). La proporción de contactos para pedir colaboración aumenta con la edad: constituyen el 10,5% de los contactos de menores de 21 años y el 54,5% de los contactos de los mayores de 60 años. El 18,2% de los contactos con mayores de 60 años iniciados por la policía estu-

vieron vinculados a una circunstancia problemática que la persona estaba viviendo. Resulta significativo que entre los menores de 21 años el 21,1% de los contactos se dio en una detención por averiguación de identidad y el 10,5% para investigarlo como sospechoso de un delito. Ya en la franja etaria inmediatamente posterior –de 21 a 40 años– el peso de estos motivos cae significativamente (4,3% y 8,3%, respectivamente), para desaparecer en los grupos de mayor edad.

Estas diferencias de las variables de sexo y edad con respecto a los contactos iniciados por los funcionarios policiales en lo que se refiere a los motivos vinculados a la seguridad frente al delito, podrían ser interpretadas como indicadores del estereotipo de sospechoso/delincuente con el que se guía la actividad policial, especialmente vinculada a la “prevención del delito” –esencialmente, joven y masculino.<sup>9</sup>

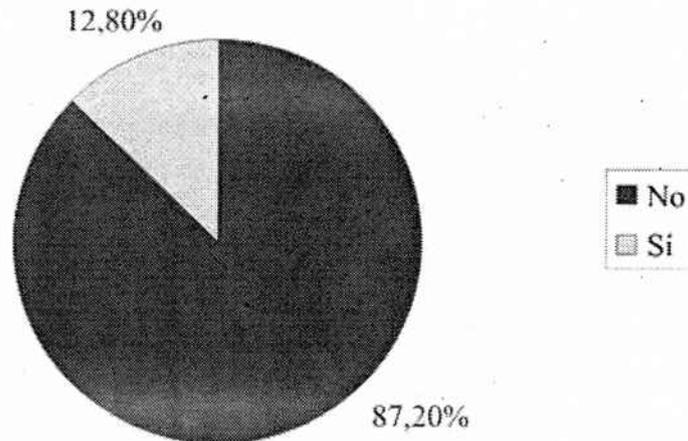
<sup>9</sup> En referencia a las características diferentes que tienen los contactos de acuerdo a la pertenencia a los grupos étnicos de los ciudadanos, Howell *et al.* citan trabajos de los que emerge que es más probable

que los negros experimenten contactos involuntarios, rudos o confrontativos; que sean cuestionados y/o requisados sin causa o debido proceso; que experimenten abuso verbal o físico. (2004: 46).

### 3.3. Otros rasgos de las experiencias de contacto con el servicio policial

Poco más de una de cada diez de las personas que tuvieron contacto con el servicio policial en la subzona analizada, conocían al funcionario policial con el que tuvieron el contacto. Este resulta un indicador relevante para analizar la relación de “proximidad” entre policía y ciudadanos –cuanto más conocimiento, mayor “proximidad”– que se hará especialmente más rico cuando pueda ser comparado con mediciones semejantes en otras subzonas y a lo largo del tiempo.<sup>10</sup> (ver Gráfico 6).

Gráfico 6: Conocimiento del funcionario policial



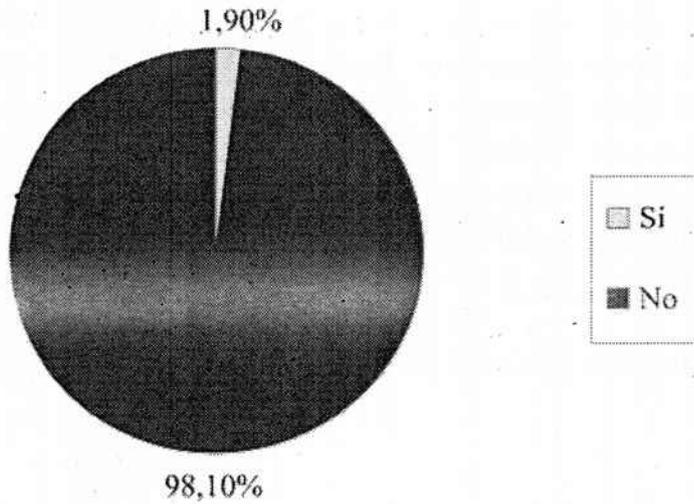
El uso de la fuerza física por parte del funcionario policial durante el contacto es un indicador de en que medida se trata de un contacto altamente conflictivo, ya que la violencia resulta la manifestación extrema de conflictividad. Se preguntó a los entrevistados si durante su experiencia de encuentro con el servicio policial los funcionarios poli-

ciales utilizaron efectivamente la fuerza física contra personas u objetos. El porcentaje de casos en los que la policía lo hizo es extremadamente bajo. Este indicador se hará – como el precedente– más significativo cuando pueda ser comparado con mediciones semejantes en otras subzonas y a lo largo del tiempo. (ver Gráfico 7).

<sup>10</sup> Smith y Hawkins incluyeron en su trabajo en Seattle dos preguntas tendientes a evaluar la influencia del conocimiento del funcionario policial por parte del ciudadano en las actitudes de éstos hacia la policía. Preguntaron a los ciudadanos si conocían a algún policía lo suficiente como para llamarlo por su nom-

bre o para saludarlo si lo cruzaban por la calle. Por otro lado, se consultaba si tenían un amigo cercano o un pariente que fuera policía. La conclusión que obtuvieron es que ese signo de proximidad no influenciaba en las opiniones acerca del trabajo policial. (Smith y Hawkins, 1973: 143-144).

Gráfico 7: Uso de la fuerza física durante el contacto



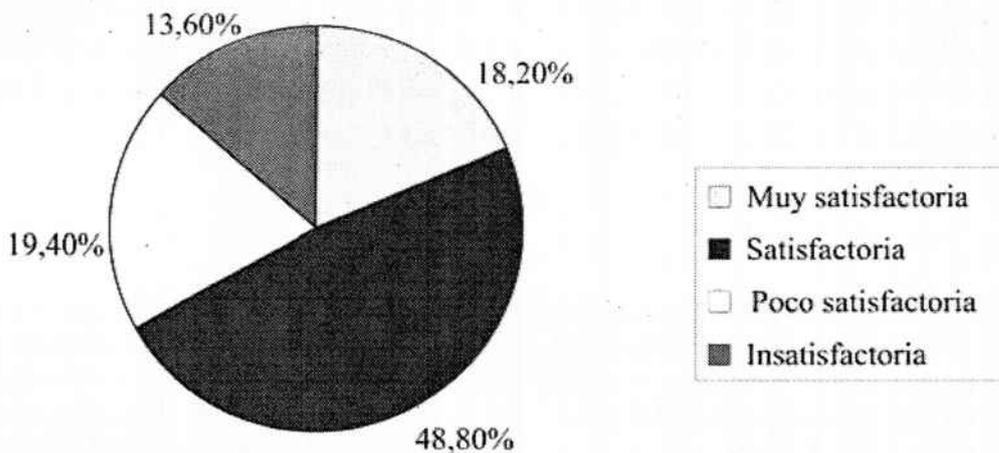
#### 4. Evaluaciones a partir de los contactos con el servicio policial

##### 4.1. Nivel de satisfacción y razones de la insatisfacción

De la totalidad de los entrevistados que tuvieron contacto con el servicio policial, el 67% manifestaron que la actuación, en general, de los policías durante el contacto fue satisfactoria (48,8%) o muy satisfactoria (18,2%). En cambio, el 33% de los entrevistados manifestaron tener poco o ningún nivel de satisfacción con relación al servicio

policial luego del contacto (ver Gráfico 8). Si bien los indicadores positivos con respecto al nivel de satisfacción son muy significativos, este dato sigue revelando que una de cada tres personas que –no importa de qué manera– han tenido contacto con el servicio policial tienen una valoración negativa del mismo.

Gráfico 8: Nivel de satisfacción con el contacto con el servicio policial



El nivel de satisfacción es un poco mayor entre las mujeres que entre los varones: 71,7% frente 61,7%. Es decir que entre los varones la proporción de insatisfacción crece, alcanzando casi cuatro de cada diez que tuvieron contacto con el servicio policial.

La satisfacción con la actuación policial está más extendida en quienes tienen entre 41 y 60 años (64,6% de respuestas positivas) y especialmente, entre los mayores de 61 años (84,4%). El 40,6% de los menores de 21 años y el 41,1% de quienes tienen entre 21 y 40 manifestaron que el contacto resultó poco satisfactorio o insatisfactorio<sup>11</sup>.

Los niveles de satisfacción con el contacto varían poco significativamente de acuerdo a quién haya iniciado el contacto. El 66,6% de los contactos iniciados por ciudadanos fueron para estos satisfactorios (45,6%) o muy satisfactorios (21%). Este porcentaje asciende levemente (al 68,2%) en el caso de los contactos iniciados por los funcionarios policiales (9,5% de contactos muy satisfactorios y 58,7% de contactos satisfactorios) —sí resulta menor la proporción en este último tipo de los “muy satisfactorios”. El 18,5% de los contactos iniciados por ciudadanos y el 22,2% de los contactos iniciados por funcionarios policiales resultaron “poco satisfactorios”, mientras que resultaron “insatisfactorios” el 14,9% de los contactos iniciados por los ciudadanos y el 9,5% de los contactos iniciados por funcionarios policiales<sup>12</sup>.

Podemos explorar ulteriormente algunas diferencias en los niveles de satisfacción/insatisfacción al interior de la distinción de acuerdo a la fuente del contacto —si fue ini-

ciado por el ciudadano o por el funcionario policial.

Comencemos por los contactos iniciados por el ciudadano. Es posible constatar que el 52,5% de las personas que manifestaron que la policía se desempeñó muy satisfactoriamente y el 49,5% de las que afirmaron que lo hizo satisfactoriamente iniciaron sus contactos para realizar un trámite administrativo, frente al 17,1% de las que respondieron “poco satisfactoriamente” y el 6,9% de las que contestaron “insatisfactoriamente”. Si invertimos la relación entre ambas variables, observamos que, del total de personas que iniciaron sus contactos con el servicio policial para realizar un trámite administrativo, el 28,3% dijo estar muy satisfecha y el 60,8% satisfecha —un total de 89,1%. Sólo el 8,1% resultó poco satisfecho y el 2,7% insatisfecho. Por otro lado, el 60% de las personas que manifestaron que la policía se desempeñó poco satisfactoriamente y el 75,9% de las personas que contestaron insatisfactoriamente iniciaron sus contactos para denunciar un delito, frente al 32,5% de quienes contestaron muy satisfactoriamente y el 33,0% de quienes contestaron satisfactoriamente. Si invertimos la relación entre ambas variables, observamos que el 15,1% de los ciudadanos que iniciaron contactos para denunciar delitos dijeron estar muy satisfechos y el 34,8% satisfechos —un total de 49,9%. En cambio, un 24,4% y un 25,5% de quienes denunciaron delitos en la policía dijeron estar —respectivamente— poco o nada satisfechos un total de 50%. En síntesis, la satisfacción con el servicio policial tiende a ser más alta cuando el motivo que ha llevado al ciudadano a realizarlo es la gestión

<sup>11</sup> Algunos datos de encuestas realizadas en Gran Bretaña y Canadá van en un sentido análogo. Las evaluaciones más positivas son provistas por los entrevistados de mayor edad (citas en Sacco, 2002: 164).

<sup>12</sup> En general, en las encuestas realizadas en otros

países, tiende a registrarse una mayor satisfacción en los contactos iniciados por ciudadanos (“voluntarios”) que en los iniciados por funcionarios policiales “involuntarios”. (Sacco, 2002: 165).

de trámites administrativos; en cambio tiende a ser más baja cuando el motivo que ha guiado al ciudadano es la denuncia de un delito<sup>13</sup>.

Por otro lado –siempre dentro del mismo tipo de contacto– los niveles de satisfacción son más altos entre quienes lo iniciaron personalmente (71,4%) –20,3% muy satisfactorias y 51,1% satisfactorias– que entre quienes iniciaron el contacto telefónicamente, sólo el 56,5% lo valoró satisfactoria o muy satisfactoriamente<sup>14</sup>.

Con respecto a los contactos iniciados por los funcionarios policiales, no parece significativo el motivo por el cual el policía inicio el encuentro para diferenciar niveles de satisfacción. Así entre quienes opinan que el encuentro fue satisfactorio o muy satisfactorio se reparten más o menos en la misma medida los motivos “solicitar documentación” y “pedir una colaboración” y lo mismo sucede entre aquellos que consideran al contacto como poco satisfactorio o insatisfactorio. Se observa que el 50% de las personas que sostuvieron que la actuación policial fue “muy satisfactoria” y el 48,6% de quienes sostuvieron que fue “satisfactoria” corresponden a contactos iniciados por un policía que visita la casa del respondente. En cambio, entre las personas a las que el contacto resultó “poco

satisfactorio” o “insatisfactorio” predominan los contactos iniciados por la policía en la calle –42,9% y 83,3%, respectivamente.

Es importante tener en cuenta que la insatisfacción con lo que el policía hizo o dejó de hacer no implica necesariamente que se haya tratado de una acción inapropiada. Las víctimas de delitos pueden, por ejemplo, molestarse por los intentos de los funcionarios policiales de establecer la legitimidad de la denuncia, aunque eso no signifique necesariamente que el policía debería haber actuado en forma distinta. Es decir, los ciudadanos pueden entender mal o juzgar equivocadamente las acciones de la policía. Por contraste, los niveles altos de satisfacción de los ciudadanos con el servicio policial pueden indicar la aprobación de acciones que no sean respetuosas de la legalidad (Sacco, 2002: 161). Para tratar de subsanar, al menos en parte, esta ambigüedad se le preguntó a los entrevistados acerca de las razones de la insatisfacción.

El 76,4% de los encuestados que resultaron insatisfechos o poco satisfechos con el servicio policial señalaron que esto se debió a que los funcionarios policiales “no hicieron nada” o “fueron incompetentes”. Este volumen implica –y esto resulta muy significativo– el 25% del total de las personas que

<sup>13</sup> El hecho de que los ciudadanos resulten, en general, menos satisfechos cuando inician contactos con la policía para denunciar experiencias de victimización –tendencia que se repite en otros países– puede ser explicado porque quienes contactan a la policía en circunstancias desgastantes y adversas pueden trasladar la insatisfacción general con la situación al servicio policial (Sacco, 2002: 162). Sin embargo, también se han registrados resultados diversos. Así, en Gran Bretaña, la mayor parte de las personas que contactaron a la policía para denunciar delitos están, por lo menos, “razonablemente satisfechas” con la respuesta policial, aun cuando durante el transcurso de la década de 1980 se registró un descenso

considerable en los niveles de satisfacción. (Reiner, 2003: 504).

<sup>14</sup> En términos generales se ha registrado que los contactos “cara a cara” están vinculados con niveles más elevados de satisfacción ciudadana que los obtenidos por la vía de contactos “impersonales” (Sacco, 2002: 165) Sin embargo, esto no se ha dado en ciertos casos particulares como en la *British Crime Survey* de 1988 en la que la mitad de las personas que contactaron a la policía por medio del sistema de emergencia “999” (52%) o visitando una sede policial (47%) dijeron haber quedado satisfechas –en la misma medida– con el desempeño de la policía. (Bennett, 2002: 144).

tuvieron un contacto con el servicio policial en la subzona analizada.

Por otro lado, poco más de un cuarto (25,9%) de los encuestados señaló como razón de la insatisfacción que el funcionario

policial fue “demasiado rudo, arrogante o brusco” o que usó “indebidamente la fuerza física”. Y casi un 17% apuntó a la demora en el tiempo de respuesta ante el reclamo de presencia policial.<sup>15</sup> (Tabla 4).

Tabla 4

Razones de la insatisfacción (a)	Prop. de respuestas
No hizo nada	43,5%
Fue demasiado rudo / arrogante / brusco	21,2%
Demoró en llegar	16,5%
Usó indebidamente la fuerza física	4,7%
Fue incompetente	32,9%
No lo informó adecuadamente	5,9%
Otro motivo	9,4%

(a) Los porcentajes no suman el 100% dado que el respondente podía dar más de una respuesta

Las razones “no hizo nada”, “fue incompetente”, “demoró en llegar” o “no lo informó adecuadamente” son más frecuentes entre las mujeres que entre los varones que poseen bajos niveles de satisfacción con el servicio policial (47,5% a 37,8%; 32,5% a 28,9%; 20% a 13,3% y 10% a 2,2%, respectivamente). En cambio, los varones manifiestan una mayor insatisfacción que las mujeres en casos en que los policías fueron rudos, arrogantes o bruscos (28,9% contra 7,5% de las mujeres).

Por otro lado, se registra una mayor proporción de casos de insatisfacción porque el policía “no hizo nada” en el caso de contactos iniciados por los ciudadanos -52,3% frente al 10% en los casos de los contactos iniciados por los funcionarios policiales- lo que resulta en cierta medida obvio pues es en

este tipo de contactos en que el ciudadano le pide a la policía que haga algo. Por su parte, la insatisfacción en los contactos iniciados por la policía se debió en el 50% de los casos a que éste actuó de manera ruda, arrogante o brusca. La insatisfacción por demoras es, obviamente, más frecuente en los casos de contactos iniciados por los ciudadanos -20% frente a 5%. La insatisfacción por incompetencia se observa en el 32% de los contactos iniciados por ciudadanos y en el 25% de los contactos iniciados por policías. No hay variaciones significativas en las razones de la insatisfacción de acuerdo a los distintos tipos de motivos que guiaron el contacto, tanto en aquellos iniciados por los ciudadanos como en aquellos iniciados por los policías, ni dentro de los contactos iniciados por los ciudadanos de acuerdo a la vía del contacto.

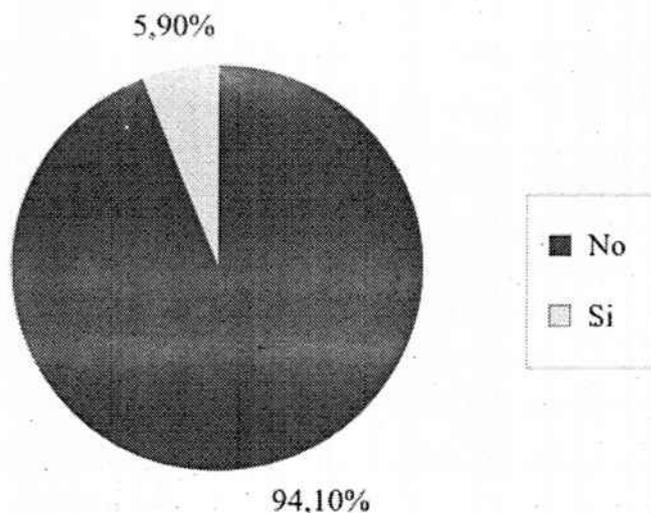
<sup>15</sup> Las investigaciones en Gran Bretaña también apuntan las razones de la insatisfacción. Cerca de un tercio de los encuestados insatisfechos consideró que existió una aparente falta de interés de la policía en

sus casos y el 42% interpretó que la policía “no había hecho lo suficiente”. El 53% hizo alusión a una “aparente falta de esfuerzo”. (Bennett, 2002: 145).

#### 4.2. Quejas ante la insatisfacción y razones de la ausencia de quejas

A las personas que manifestaron que el contacto les resultó poco satisfactorio o insatisfactorio se les preguntó si presentó alguna queja por el comportamiento de los funcionarios policiales. La gran mayoría de las personas respondió negativamente (Gráfico 9).

Gráfico 9: Ciudadanos que presentaron quejas por el comportamiento policial



No existe una diferenciación significativa en cuanto a la decisión de quejarse de acuerdo a las variables de sexo y edad de los ciudadanos. Por otro lado, en todos los casos en que se presentaron quejas los contactos con el servicio policial habían sido iniciados por ciudadanos. No hay quejas en los contactos iniciados por los funcionarios policiales juzgados como insatisfactorios por los ciudadanos.

A quienes no presentaron quejas por el comportamiento policial se les preguntó el motivo. Una mayoría importante de encuestados (65,9%) manifestó que “hubiera sido una pérdida de tiempo”, esta respuesta es más frecuente entre los varones (71,7%) que entre las mujeres (60%) y entre los grupos de menor edad y de edad más avanzada (69,2% entre 14 y 20 años y 80% entre aquellos de más de 60 años). Se trata de una respuesta muy significativa pues se refiere a la

desconfianza de los ciudadanos ante los mecanismos que podrían activar algún tipo de monitoreo de la actividad policial. A su vez, la misma se hace más significativa si le agregamos que el 8,2% de las personas no presentó queja alguna por miedo a una posible respuesta policial —es decir, aquí la desconfianza se traduce directamente en temor e inseguridad.

Por otro lado, el 11,8% de las personas no presentó ningún reclamo porque no sabía ante quién quejarse. Esto también resulta un indicador importante: una parte de esta población no conoce cuáles son los mecanismos disponibles para recibir quejas por parte de los ciudadanos ante una mala práctica policial. (ver Tabla 5).

No existen diferencias relevantes en las razones de la ausencia de quejas entre aquellos que experimentaron contactos iniciados por funcionarios policiales y aquellos que

experimentaron contactos iniciados por ellos mismos, ni al interior de cada una de estas tipologías de acuerdo a los motivos que los han guiado o la vía empleada para realizarlos.

Tabla 5

Razones de la ausencia de queja (a)	Prop. De respuestas
Hubiera sido una pérdida de tiempo	65,9%
No era yo la persona apropiada para quejarme	1,2%
No sabía ante quién quejarme	11,8%
Estaba preocupado por la posible respuesta policial	8,2%
No comprendo los procedimientos para presentar quejas	2,4%
Otra respuesta	11,8%

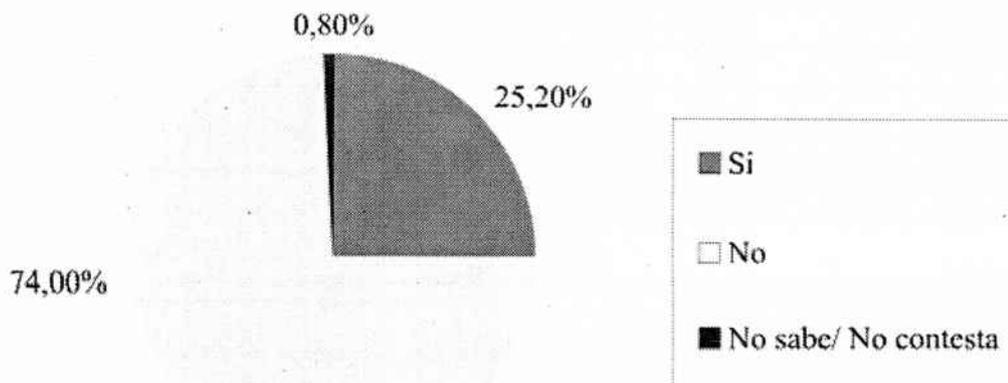
(a) Los porcentajes no suman el 100% dado que el respondente podía dar más de una respuesta

### 3.3. Percepciones de legalidad/ilegalidad del comportamiento policial

Otra forma de indagar las valoraciones de los ciudadanos acerca de los contactos con el servicio policial es explorar las percepciones que los ciudadanos han construido acerca de la legalidad o no del accionar policial. Una importante proporción –más de la cuarta parte– de los entrevistados respondieron que los policías no actuaron de acuerdo con la legalidad durante el contacto que experimentaron (Gráfico 10). Como se observa cla-

ramente esto constituye un indicador negativo importante en lo que se refiere a las evaluaciones de los ciudadanos, aun cuando no puede tomarse en sentido estricto que la percepción de ilegalidad nazca de una valoración informada acerca de los límites para el accionar policial que establecen los textos legales. Más bien, se trata de otra forma de expresar un grado de insatisfacción seguramente elevado.

Gráfico 10: Percepciones acerca de la legalidad de la intervención policial



### 3.4. Imagen de la policía antes y después del contacto con el servicio policial

Para indagar de otra manera las valoraciones de los ciudadanos con respecto al contacto con el servicio policial, se les preguntó a los entrevistados qué imagen de la policía tenían antes del mismo y con qué imagen se quedaron luego, con el fin de observar si su experiencia directa con los funcionarios policiales hizo que la misma se modifique. Los resultados muestran unas tendencias que pueden ser consideradas contradictorias. Por un lado, los porcentajes de personas que tenían una imagen excelente y muy buena de la policía subieron levemente luego del contacto, lo que podría interpretarse positivamente con respecto a la performance del servicio policial. Pero el porcentaje de quienes tenían una buena imagen bajó casi 6 puntos porcentuales. (ver Tablas 6 y 7). En el mismo sentido, la proporción de personas que tenían una imagen pésima de la policía aumen-

tó 4 puntos y medio. Estos indicadores podrían, a su vez, interpretarse negativamente con respecto a la performance policial.

Más allá de esas consideraciones específicas sobre las diversas opciones, es posible agruparlas en una consideración general de las imágenes positiva y negativa. El porcentaje de quienes tenían antes del contacto una imagen positiva de la institución policial –tomando en conjunto excelente, muy buena y buena– sumaba 49,7%, casi exactamente igual a quienes tenían una imagen negativa –sumando regular, mala y pésima–, 49,6%. Luego del contacto, la suma de los porcentajes varía: el primer grupo pasa a sumar 46,1% y el segundo 53,4%, es decir que se ha producido una mutación global leve en una dirección negativa como consecuencia del contacto con el servicio policial.

Tabla 6

¿Qué imagen de la policía tenía usted antes de este contacto?	Prop. de respuestas (%)
Excelente	1,6
Muy buena	7,4
Buena	40,7
Regular	27,5
Mala	14,7
Pésima	7,4
NS/NC	,8
Total	100,0

Tabla 7

¿Con qué imagen de la policía se quedó usted después de este contacto?	Prop. de respuestas (%)
Excelente	2,3
Muy buena	8,9
Buena	34,9
Regular	26,7
Mala	14,7
Pésima	12,0
NS/NC	,4
Total	100,0

Tomando aisladamente a los varones y a las mujeres, se produce un descenso significativo en la imagen positiva entre los varones; del 47,9% anterior al contacto se pasa a un 40,2%. Entre las mujeres las imágenes positiva y negativa se mantienen estables: 51% de imagen positiva y 48,9% de imagen negativa antes y después del contacto.

Entre los encuestados menores de 20 años la imagen positiva tiende a aumentar levemente (de 43,8% a 46,9%). En cambio, en el grupo de los que tienen entre 21 y 40 años la imagen negativa se incrementa en 6 puntos porcentuales (de 65,2% a 71,55%). Esta ten-

dencia se reproduce, pero en menor medida en los grupos etarios más avanzados (crecimiento de 4 y 3 puntos porcentuales respectivamente).

La imagen positiva desciende más significativamente en los contactos iniciados por funcionarios policiales, cayendo desde un 48,3% antes del contacto a un 39,7% luego de él. No existen diferencias significativas en la variación de las imágenes de la policía antes y después del contacto de acuerdo a los diversos motivos que lo guiaron en cada uno de estos tipos ni en función de la vía empleada para realizarlo.

#### 4. Funciones de la policía en la sociedad y opiniones acerca del desempeño policial

Como cierre de la entrevista, se consultó a todos los entrevistados (hayan tenido contacto o no con el servicio policial en los últimos seis meses) acerca de cuál es la función central de la policía en la sociedad. Casi la mitad de los entrevistados respondió que la función de la policía es “defender la socie-

dad”, seguidas por las funciones de “prevención del delito” y “mantenimiento del orden público”. No se registran diferencias significativas entre los grupos por sexo, edad y de acuerdo a si tuvieron o no contacto con la policía en los últimos seis meses. (Ver Tabla 8).

Tabla 8

¿Cuál piensa usted que es la función de la policía en la sociedad?(a)	Prop. de respuestas
Arrestar a las personas que cometen delitos	9,1%
Defender a la sociedad	48,3%
Mantener el orden público	20,0%
Prevenir el delito y las faltas	24,1%
Brindar seguridad	5,9%
Protección/Cuidado	3,0%
Patrullaje/Presencia policial	2,6%
Vigilancia/Control	1,9%
Otra función	5,3%

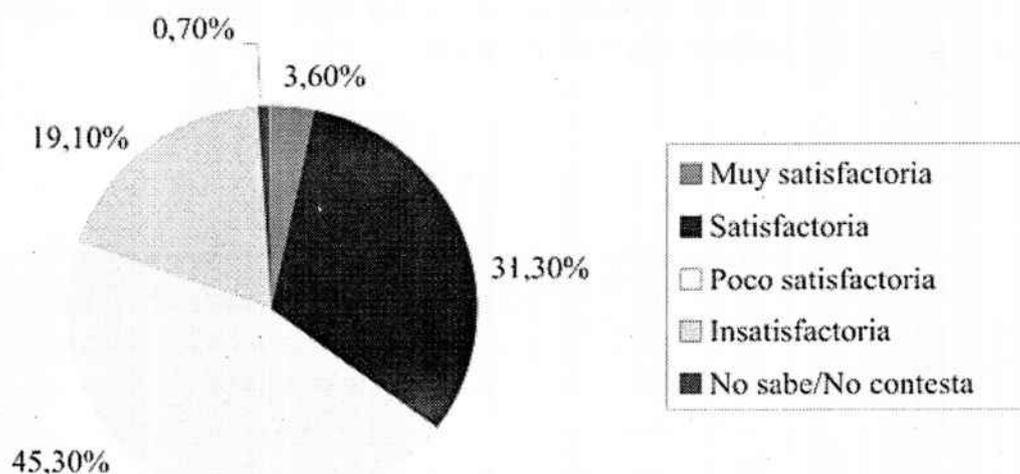
(a) Los porcentajes no suman el 100% dado que el respondente podía dar más de una respuesta

Luego, se consultó a todos los entrevistados su opinión acerca de la manera en la que la policía cumple esa función. De este modo, podemos obtener un indicador de la opinión generalizada que la ciudadanía posee en la subzona abordada acerca de la actividad policial, que a su vez puede ser contrastada con las valoraciones nacidas de las experiencias de contacto directo con el servicio policial.<sup>16</sup> El 64,4% de los entrevistados contestó que la policía cumple esa función poco satisfactoriamente o insatisfactoriamente. En cambio, el 34,9% respondió que lo hace muy satisfactoriamente o satisfactoriamente (ver Gráfico 11).

Si observamos los indicadores de valoraciones nacidos de experiencias concretas de contacto con el servicio policial encontramos

que en general las tendencias negativas se ven más contenidas en esta dimensión más concreta que surge de la evaluación de lo vivido. Así, frente al 64,4% de insatisfacción que se observa en esta indagación de carácter general, encontramos el 33% de insatisfacción nacido del contacto directo con el servicio policial o el 25,2% de percepciones ciudadanas acerca de la ilegalidad del accionar policial. Esta brecha entre las opiniones y las experiencias concretas de contacto con el servicio policial puede explicarse porque quizás este plano más abstracto de opinión resulta más vulnerable a las percepciones que se difunden a través de los medios de comunicación y a medida que las valoraciones se concretizan se vuelven menos uniformes y más ambiguas.

Gráfico 11: Opinión acerca del desempeño de la policía en el cumplimiento de su función



<sup>16</sup> Según Sacco el modo como las personas consideran que fueron tratadas por la policía en situaciones particulares puede ser influenciado por lo que ellas

piensan en general de la policía y a la inversa (Sacco, 2002: 161).

Por su parte, las mujeres manifestaron una percepción acerca del desempeño de la función policial levemente más positiva en este punto, 36,9% respondió muy satisfactoriamente o satisfactoriamente contra el 32,2% de los varones.

En lo que se refiere a los grupos etarios, los menores de 21 años, tienen una percepción muy negativa acerca de cómo la policía cumple con su función en la sociedad: el 74% opinó que lo hacía poco o nada satisfactoriamente. Esta proporción crece aún más en el grupo de aquellos que tienen entre 21 y 40 años (77,5%) y desciende significativamente en los grupos etarios más avanzados (60,6% y 47,8%, respectivamente).

Las percepciones del desempeño de la función de la policía en la sociedad varían sólo muy levemente si las personas tuvie-

ron o no contacto con la policía. El 32,9% de quienes tuvieron contacto y el 35,8% de quienes no lo tuvieron manifestaron que la policía cumple su función muy satisfactoriamente o satisfactoriamente. Mientras tanto, el 65,9% de quienes tuvieron contacto y el 63,7% de quienes no lo tuvieron respondieron poco o insatisfactoriamente. La respuesta "insatisfactoriamente" es más importante entre quienes tuvieron contacto con la policía, alcanzando al 24,4%, frente al 16,9% en el caso de las personas que no tuvieron contacto<sup>17</sup>.

No hay una diferencia significativa en las percepciones del desempeño de la función de la policía en la sociedad entre los ciudadanos que tuvieron contacto con el servicio policial iniciados por ellos mismos y entre aquellos que tuvieron contacto iniciados por los funcionarios policiales.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> En cambio, en Gran Bretaña y Estados Unidos los estudios parecen demostrar que los ciudadanos que han tenido contacto con la policía tienen una peor opinión general acerca de la institución policial. Es decir que "el apoyo a la policía parece estar disminuyendo entre quienes tienen una mayor necesidad del servicio policial". (Ver Bennet, 2002: 145; Peek *et al.*, 1978: 376). Por otro lado, y en el mismo sentido, haber experimentado un acto de mala conducta policial es el determinante más importante en las opiniones negativas acerca de la policía en Canadá (Thornton, 1975: 336).

<sup>18</sup> De acuerdo a los resultados de la *British Crime Survey* la confianza del público en general en la policía —que puede compararse con la opinión general acerca del cumplimiento de la función de la policía en la sociedad, ya que se mide preguntando si piensa que la policía hace un buen trabajo en el área en que reside— ha declinado sucesivamente en los últimos diez años. La proporción de encuestados que señaló que la policía hace un "muy buen trabajo" descendió desde el 43% en 1982 al 24% en 1992 y al 20% en 2000. De todas maneras, en general las tasas de satisfacción moderada siguen siendo altas (Bennett, 2002: 144; Clancy *et al.*, 2001; Newburn, 2005: 3). En la *General Social Survey* en Canadá se pidió a los encuestados que evalúen si la policía se encontraba haciendo un trabajo "bueno", "regular"

o "malo" en las diversas áreas de desempeño. En todos los ítems por lo menos la mitad de los encuestados eligió la respuesta más favorable. La excepción fue un ítem que preguntaba sobre la rapidez de respuesta, que fue calificada por el 46% de los canadienses como "buena" (Sacco, 2002: 159). Por otra parte, aún a finales de la década de 1960 y principios de la de 1970 la mayoría de los ciudadanos manifestaba visiones positivas acerca de la policía en Seattle, Denver y Milwaukee (Smith y Hawkins, 1973: 136). En la ciudad de Seattle las visiones se hacían más negativas a medida en que la edad disminuía (Smith y Hawkins, 1973: 138). Dowler cita varios estudios que muestran que en Estados Unidos las actitudes de los ciudadanos acerca de la policía son en general positivas (Dowler, 2002: 227). Sin embargo, es más probable que los afroamericanos expresen opiniones desfavorables acerca de la policía, que confíen en la policía o que piensen que la policía debe usar la fuerza en una situación dada (Howell *et al.*, 2004: 48). En Canadá las evaluaciones de la policía eran más negativas entre los jóvenes, entre los varones y en las ciudades (Thornton, 1975: 336). En el mismo sentido, Peek *et al.* afirman que "está bien documentada" la actitud favorable del público frente a la policía tanto como que estas opiniones varían entre los distintos segmentos de la población. (1978: 370).

## 5. A modo de conclusión

Desde el ámbito académico se han señalado diversos problemas y limitaciones de este tipo de investigaciones que buscan indagar la voz de los ciudadanos acerca de la calidad del servicio policial –ya sea que se concentren en los contactos experimentados o no–. Así, desde un plano abstracto y general, Hall fundándose en el trabajo de Bauman, critica a los estudios que recurren al público para evaluar el funcionamiento de la policía porque presuponen a la sociedad como un ente homogéneo con un conjunto singular de valores en lugar de un mundo plural y heterogéneo. Por lo tanto, el orden resultante del trabajo policial no puede ser plenamente satisfactorio para todos. (Hall, 1998: 250).

En referencia puntual a algunas de estas iniciativas motorizadas por las mismas fuerzas policiales, determinados autores consideran que se trata de poco más que de un ejercicio de relaciones públicas para las instituciones policiales y que, aunque busquen demostrar que la policía realiza amplias consultas sobre la prestación de servicios, generan poca información que tenga valor real (Sacco, 2002: 158). Por otra parte, algunos autores son críticos de las investigaciones realizadas a niveles nacional, regional o aún metropolitano, que ignoran “el carácter del contexto comunitario local en que las opiniones sobre el desempeño policial se desenvuelven y en el cual son prestados los servicios policiales”. Así, Sacco sostiene que las creencias y los sentimientos sobre la policía no se forman de manera aislada, sino que son parte de procesos sociales enraizados en las áreas locales (2002: 167).

El estudio presentado en este trabajo intenta eludir algunas de estas críticas o limitaciones. Al ser un ejercicio que no está motorizado por la institución policial, difícilmente pueda ser considerado un mero ejercicio de

relaciones públicas –basta ver sus resultados más trascendentales–. Por otra parte, al estar referido a una zona determinada de la ciudad de Santa Fe pretende captar de la manera más acabada posible la especificidad de los contextos socioculturales en los que el servicio policial se desarrolla. Además, el propósito de esta indagación –de la que presentamos aquí un primer emergente– es, como decíamos, construir una comparación entre áreas de la ciudad que –pese a su proximidad geográfica– difieran en su composición socioeconómica. De ahí la elección del barrio de Guadalupe, notablemente heterogéneo desde este punto de vista.

Estos indicadores constituyen una especie de “línea de base” a partir de la cual se podrá ir analizando la evolución de la calidad del servicio policial en la zona de Guadalupe, ya que se podrán realizar comparaciones con los resultados de los relevamientos subsiguientes en las diversas subzonas que serán abordadas en lo sucesivo. Los prestadores del servicio policial en las diversas subzonas de Guadalupe son los mismos: la Comisaría Octava y el Comando Radioeléctrico. Por ende, las evaluaciones ciudadanas de cada subzona son también, en un cierto sentido, evaluaciones periódicas de la evolución de la calidad de dicho servicio policial. De allí que los indicadores presentados en este primer trabajo se harán cada vez más ricos a medida que el proyecto siga avanzando en su desarrollo.

De todas maneras, para cerrar este primer ensayo presentamos los datos más significativos en forma sintética. Luego, aportamos algunas reflexiones nacidas del diálogo con la literatura existente que pueden servir para interpretar estos resultados o para señalar nuevas vías de indagación o de exploración.

Existen algunos “datos fuertes” que nacen de este primer relevamiento y que pueden considerarse indicadores positivos en lo que se refiere a la evaluación ciudadana del servicio policial en esta subzona de Guadalupe que, en tanto tales, rompen con una imagen muchas veces difundida especialmente en los medios de comunicación –y en determinados sectores sociales– que privilegia únicamente elementos negativos, sin matices. Sin embargo, resulta más interesante señalar emergentes que se orientan en la dirección de identificación de problemas pues son los que reclaman en forma más urgente la toma de decisiones y el desarrollo de cursos de acción para su reducción o superación por parte de las autoridades policiales y políticas.

1. Un tercio de los ciudadanos que tuvieron contacto con el servicio policial se manifestó poco satisfecho o insatisfecho con el accionar policial. Esta insatisfacción tiende a crecer entre varones y jóvenes menores de 40 años. Cuando el contacto ha sido iniciado por el ciudadano, los niveles de satisfacción caen cuando el motivo que lo ha guiado está vinculado a una cuestión de seguridad frente al delito –por contraposición a la realización de trámites administrativos–. Y lo mismo sucede con los contactos iniciados por el ciudadano telefónicamente. Cuando el contacto ha sido iniciado por la policía, los niveles de satisfacción caen en el caso de los contactos desarrollados en la calle.

2. Dentro de las razones de la insatisfacción con el servicio policial hay una amplia presencia –tres de cada cuatro ciudadanos– de visiones acerca de la ineffectividad de la actividad policial –“no hicieron nada”, “fueron incompetentes”– que tiende a hacerse más fuerte entre las mujeres. Por otro lado,

uno de cada cuatro ciudadanos insatisfechos, lo está porque la policía fue “demasiado ruda, arrogante o brusca” o usó “indebidamente la fuerza física”, visiones que tienden a crecer entre los varones y los jóvenes menores de 21 años y entre quienes experimentaron contactos iniciados por los funcionarios policiales.

3. Ausencia generalizada de quejas por parte de los ciudadanos pese a los niveles de insatisfacción con el servicio policial. Dos de cada tres ciudadanos insatisfechos esgrimen como razón de la ausencia de queja una fuerte desconfianza acerca de la posibilidad del control de la actividad policial. Y poco más de uno de cada diez, señala como razón el desconocimiento de los lugares y procedimientos para presentar quejas.

4. Uno de cada cuatro ciudadanos que tuvieron contacto con el servicio policial percibieron que los funcionarios policiales no actuaron de acuerdo a la legalidad. Casi la mitad de los ciudadanos que experimentaron un contacto iniciado por el funcionario policial para “pedir colaboración” percibieron que su comportamiento era ilegal.

5. Prácticamente la mitad de los ciudadanos que tuvieron un contacto con el servicio policial tenían una imagen negativa del mismo antes de esta experiencia. Dicha imagen negativa creció, pero muy levemente, luego de dicha experiencia: 4 puntos porcentuales. Cae en mayor medida entre los varones y entre aquellos que tienen entre 21 y 40 años y en el caso de los ciudadanos que experimentaron contactos iniciados por los funcionarios policiales.

6. Más allá de haber tenido o no contacto con el servicio policial, los niveles genera-

les de satisfacción de los ciudadanos con el desempeño de la función de la policía en la sociedad son muy bajos: dos de cada tres personas tienen una visión negativa al respecto —poco o nada satisfactorio—. Esta proporción crece entre los menores de 40 años y está presente de igual manera entre quienes no tuvieron y quienes tuvieron contacto con el servicio policial en los últimos seis meses, a pesar de que las valoraciones negativas de estos últimos con respecto a la experiencia vivida tienden a ser más contenidas.

Finalmente, se pueden hacer varios comentarios dialogando con las investigaciones semejantes en otros contextos. Aquí enfatizamos sólo algunos.

En términos generales, resulta necesario reflexionar acerca del contenido de la satisfacción o insatisfacción ciudadana con el servicio policial. Por ejemplo, ¿la evaluación debe tener en cuenta explícitamente los recursos que la policía tiene a su disposición o debe utilizar un criterio más general de juicio del desempeño policial? (Sacco, 2002: 160). Además, es interesante incorporar a este análisis como plantea Vincent Sacco un elemento que parece ser central: las expectativas del ciudadano con relación a la situación y al posible resultado. Este tipo de indagaciones frecuentemente indican cómo se sienten las personas en relación a lo que la policía hizo, pero es raro que señalen lo que los ciudadanos esperan que la policía haga: “Conceptos de evaluación como satisfacción con la calidad del servicio y juicios acerca de la cortesía, esfuerzo o profesionalismo implican la existencia de algunos patrones en relación a los cuales se elaboran los juicios. Esos patrones pueden ser conceptualizados como expectativas” (Sacco, 2002: 162). Resulta importante esta relación com-

pleja entre la satisfacción y las “expectativas” de los ciudadanos. Los miembros de la sociedad que tengan expectativas muy elevadas con relación a la policía probablemente se frustrarán cuando la policía no pueda responder a ellas. Es necesario avanzar hacia una comprensión más detallada de lo que las personas esperan de la policía (Sacco, 2002: 171). En nuestras futuras indagaciones en esta materia intentaremos explorar empíricamente esta dimensión.

Por su parte, Bennett, en referencia a las opiniones con respecto a la policía, en general, sostiene que no se sabe “si los comentarios que las personas hacen reflejan sus ideas con respecto a la policía en sí o a la autoridad en sentido más amplio. Es posible que las personas que dicen estar satisfechas con la policía estén, de hecho, apoyando al orden social existente” (2002: 145). Y cita al respecto unos estudios que sustentan este último punto de vista: existe una “extensa correlación” entre las opiniones de las personas sobre la policía y sus opiniones acerca de “otras instituciones sociales”, incluyendo a otros segmentos del sistema de justicia penal. En este sentido, se sostiene que las personas tienen una “opinión compleja” más amplia dentro de la cual están incluidas sus opiniones acerca de la policía. La insatisfacción con la policía puede entonces reflejar la insatisfacción general con la provisión de servicios públicos (Sacco, 2002: 161; ver también Peek *et al.*, 1978). En este sentido, intentaremos avanzar en nuestras indagaciones sucesivas, en lo que hace a la opinión en general de los ciudadanos con respecto a la policía y a su relación con las evaluaciones de otras instituciones estatales y sociales.

Para concluir, resulta importante enfatizar el valor político de estos trabajos de investigación. Seguramente, en otros contextos han sido impulsados por las autoridades políti-

cas e instituciones policiales, en un primer momento preocupadas –como veíamos en la introducción– por reforzar esquemas de democratización y *accountability*, y en un segundo momento, preocupadas por la eficiencia y la relación con los clientes/consumidores. En nuestro contexto, esto no se ha producido en absoluto. La opacidad y el tradicionalismo de la institución policial la han tornado hasta aquí reacia a ambos estilos de indagación empírica acerca del trabajo policial a partir de la voz de los ciudadanos –y en general a la exploración sociológica sobre esta temática–. (Sozzo, 2005: 7-14). Nos parece posible subrayar los aspectos de esta investigación –así como el marco más general en el que se inscribe, de generación de un mecanismo de control ciudadano del servi-

cio policial– que tienen que ver con el reforzamiento del ejercicio de los derechos ciudadanos de controlar y exigir rendiciones de cuentas por parte de las autoridades policiales, desplazando cualquier preocupación managerialista. Más allá de sus posibles limitaciones este tipo de estudios –sobre todo en nuestro caso, dada la base censal con la que se ha procedido en el relevamiento– tienen un “inherente carácter democrático”, ya que las opiniones son solicitadas de modo amplio y tienen igual peso (Sacco, 2002: 158).

Ahora bien, más allá de su valor político, es necesario también resaltar el potencial que estas investigaciones tienen “para el desarrollo de la comprensión teórica de la naturaleza del trabajo de la policía y de su posición en la estructura social” (Reiner, 2003: 504).

### Bibliografía

**Beckman, Karen; Lum, Cynthia; Wyckoff, Laura y Larsen-Vander Wall, Kristine** (2003) “Trends in police research: a cross-sectional analysis of the 2000 literature”, en *Police Practice and Research*, Vol. 4, N° 1.

**Beckman, Karen; Wyckoff, Laura; Groff, Elizabeth y Beatty, Penny** (2004) “Trends in police research: a cross-sectional analysis of the 2001 literature”, en *Police Practice and Research*, Vol. 5, N° 2.

**Beckman, Karen; Gibbs, Jennifer; Beatty, Penny y Canigiani, Megan** (2005) Trends in police research: a cross-sectional analysis of the 2002 literature”, en *Police Practice and Research*, Vol. 6, N° 3.

**Bennett, Trevor** (2002) “A policia e o envolvimento do publico na prestacao de servico do policiamento comunitario”, en Jean Paul Brodeur (ed.), *Como reconhecer un bom policiamento. Problemas e temas*, Editora da Universidade de Sao Paulo.

**Boggs, Sarah y Galliher, John** (1975) “Evaluating the police: a comparison of black street and household respondents”, en *Social Problems*, Vol. 22, N° 3.

**Bowling, Ben y Foster, Janet** (2002) “Policing and the police”. En Mike Maguire, Rod Morgan y Robert Reiner (eds.) *The Oxford Handbook of Criminology*, University Press, Oxford.

- Brodeur, Jean Paul** (2002) "Introducao", en Jean Paul Brodeur (ed.), *Como reconhecer un bom policiamento. Problemas e temas*, Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Brodeur, Jean Paul** (2002a) "Policiamento 'sob-medida': un estudo conceitual", en Jean Paul Brodeur (ed.), *Como reconhecer un bom policiamento. Problemas e temas*, Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Clancy, A.; Hough, M.; Aust, R. y Kerchaw, C.** (2001) "Ethnic minoritie's experiences of crime and policing. Findings from the 2000 *British Crime Survey*", en *Findings*. 146, London: Home Office. <http://homeoffice.gov.uk/rds/pdfs/r146.pdf>.
- Dowler, Kenneth** (2002) "Media influence on citizen attitudes toward police effectiveness", en *Policing and Society*, Vol. 12, N° 3.
- Hall, Peter T.** (1998) "Policing orden: assessments of effectiveness and efficiency", en *Policing and Society*, Vol. 8.
- Howell, Susan; Perry, Huey y Vile, Matthew** (2004) "Black cities/White cities: evaluating the police", en: *Political Behavior*, Vol. 26, N° 1.
- Jones, Trevor** (2000) "The govenrance and accountability of policing", en Tim Newburn (ed.) *Handbook of policing*, Willan Publishing.
- McElroy, Jerome** (2002) "Avaliando a prestacao de servicios das agencias policiais: sugestoes de abordagens e estrategias", en Jean Paul Brodeur (ed.), *Como reconhecer un bom policiamento. Problemas e temas*, Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Moore, Mark Harrison** (2003) "Policiamento comunitario e policiamento para a solucao de problemas", en Michael Tonry y Norval Morris (eds.) *Policiamento Moderno*. Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Newburn, Tim** (2005) "Introduction: understanding policing", en Tim Newburn (ed.) *Handbook of policing*, Willan Publishing.
- Ostrom, Elinor y Whitaker, Gordon** (1973) "Does local community control of police make a difference? Some preliminary findings", en *American Journal of Political Science*, Vol. 17, N° 1.
- Peek, Charles; Alston, Jon y Lowe, George** (1978) "Comparative evaluation of the local police", en: *The Public Opinion Quarterly*, Vol. 42, N° 3.
- Peek, Charles; Lowe, George y Alston, Jon** (1981) "Race and attitudes toward local police: another look", en *Journal of Black Studies*, Vol. 11, No. 3.
- Reiner, Robert** (2000): "Police research", en Roy King y Emma Wincup (eds.), *Doing Research on Crime and Justice*, Oxford University Press.
- Reiner, Robert** (2002) "Processos ou produtos? Problemas de avaliacao do desempenho policial individual", en Jean Paul Brodeur (ed.), *Como reconhecer un bom policiamento. Problemas e temas*, Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Reiner, Robert** (2003) "A Pesquisa Policial No Reino Unido: Uma Análise Crítica", en Michael Tonry y Norval Morris (eds.) *Policiamento Moderno*. Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Rosenbaum, Denis** (2002) "A mudanca no papel da policia: avaliando la transicao para policiamiento comunitario", en Jean Paul Brodeur (ed.), *Como reconhecer un bom policiamento. Problemas e temas*, Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Sacco, Vincent** (2002) "Avaliando Satisfacao", en Jean Paul Brodeur (ed.), *Como reconhecer un bom policiamento. Problemas e temas*, Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Skogan, Wesley** (2002) "Participacao da comunidade e policiamento comunitario", en Jean Paul Brodeur (ed.), *Como reconhecer un bom policiamento. Problemas e temas*, Editora da Universidade de Sao Paulo.
- Smith, Paul y Hawkins, Richard** (1973) "Victimization, types of citizen-police contacts and attitudes toward de police", en *Law and Society Review*, 8.
- Sozzo, Máximo** (ed.) (2005) *Polícia, violencia y*

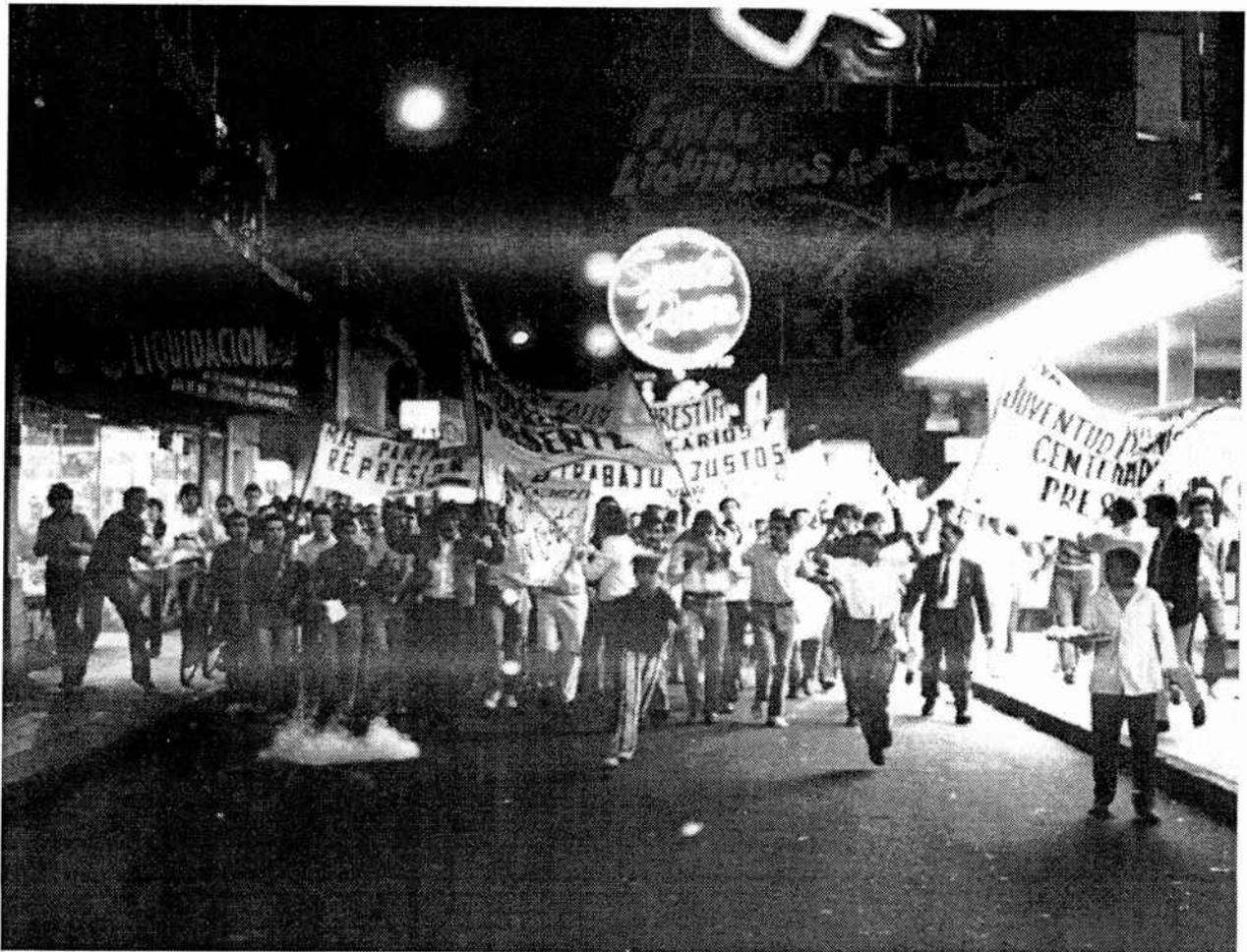
democracia. *Ensayos sociológicas*, Ediciones UNL, Santa Fe.

**Squires, Peter** (1998) "Cops and customers: consumerism and the demand for police services. Is the customer always right?" En *Policing and Society*, Vol. 8.

**Thornton, Leonard** (1975) "People and the

police: an analysis of factors associated with police evaluation and support". En *Canadian Journal of Sociology*, 1(3).

**Xie, Min; Pogarsky, Greg; Lynch, James y McDowall, David** (2006) "Prior police contact and subsequent victim reporting: results from de NCVS", en *Justice Quarterly*, Vol. 23, Nº 4.



Manifestación popular contra la carestía de la vida en calle San Martín, 1971.  
**Vladimir Imsand**