

# La intervención multiagencial frente al delito y la constatación del apoyo público

El "Hammersmith & Fultham Survey"

John Lea, Roger Matthews, Jock Young

Centre for Criminology, Middlesex Polytechnic,  
Londres.

## Introducción.

La literatura sobre intervención multiagencial en el problema del delito está dominada por la discusión sobre la relación entre las instituciones involucradas. Este análisis, enfoca bastante correctamente las posibilidades de cooperación y los probables conflictos entre las agencias. Sin embargo, omite una vinculación crucial en el esquema, esto es, la relación entre las agencias y los ciudadanos.

Hemos señalado en otras oportunidades el papel importante que desempeña la población en las tareas de la policía. El reconocimiento de esto es, si acaso, una parte principal del pensamiento criminológico moderno (Ver J. Young, 1989). Pero no debemos restringir nuestra atención a las relaciones entre la población y la policía sino que debemos hacerlo respecto a las relacio-

nes entre la comunidad y las diversas agencias relacionadas con el control del delito. De la ayuda popular dependen, no menos que la policía, los servicios sociales, educativos, de probation y el gobierno local.

Con todo esto en mente emprendimos, como parte de un estudio más amplio sobre el delito y la actividad policial (Painter et al, 1989), uno más concreto sobre el grado en el que la población veía al control del delito como una responsabilidad multiagencial, tratando de definir qué agencias mencionarían tomando al delito globalmente. Además, diferenciamos sus respuestas en relación con diversos delitos específicos, y examinamos hasta qué punto había un consenso de opinión entre diferentes partes de la comunidad según edad, género y grupo étnico.

Finalmente, prestamos atención al debate actual sobre la eficiencia de las instituciones públicas en cuanto al suministro de servicios. (Ver Corrigan et al, 1988). Preguntamos por lo tanto a la gente sobre su grado de satisfacción respecto de las diversas agencias involucradas en el control del delito.

### **1) El Proyecto de Investigación**

La investigación fue llevada a cabo en el área metropolitana interna del municipio londinense de Hammersmith y Fulham. El Plan de Investigación tuvo cuatro etapas: consultas, diseño de los cuestionarios, trabajo de campo y análisis de los datos.

Se realizó una consulta general den-

tro de la comunidad para determinar cuáles eran los problemas sobre delito y actividad policial de mayor preocupación para la gente que vive en Hammersmith y Fulham.

La consulta inicial fue con el concejal Guy Ruben, Presidente del Comité Policial de Hammersmith y Fulham y, en una etapa posterior, con Jessica Wannamaker, Directora de la Policía Municipal. La consulta continuó entonces con grupos de la comunidad, dirigida por el Middlesex Polytechnic, Centre for Criminology. El cuestionario fue diseñado con dos objetivos en mente: la inclusión de lo aportado por la consulta en la comunidad y la comparación con el nuevo conjunto existente de informes que se han producido en Inglaterra. La comparación nos permite evaluar cualquier resultado y en qué medida Hammersmith y Fulham exhibe un modelo típico o excepcional con respecto a otras partes comparables de Gran Bretaña. Lo esencial del cuestionario es compatible con el British Crime Survey (Informe Británico sobre el Delito, Hough and Mayhew, 1983, 1985), el estudio sobre actividad policial en Londres dirigido por el Policy Studies Institute (Instituto de Estudios Policiales, D. Smith, 1983) y los diversos estudios locales sobre policía y delito que han dirigido el citado Centre for Criminology y otros. (R. Kinsey, 1985; T. Jones et al, 1986; J. Lea et al, 1988; SNU, 1987; J. Lea et al, 1988).

Las entrevistas se realizaron en el período comprendido entre julio de 1987 y enero de 1988. En todo el municipio se

entrevistaron mil treientos quince (1.315) hogares.

Generalmente, está ya aceptado que una estrategia de control del delito puede solamente ser exitosa si involucra a más agencias que a la policía simplemente. Muchas autoridades locales han desarrollado estrategias de prevención del delito como un importante aspecto de sus servicios a la comunidad local, mientras que las relaciones de trabajo entre la policía y las agencias del gobierno local son mucho más cercanas ahora que una década atrás. Hammer-smith y Fulham fue uno de los líderes en el desarrollo de iniciativas en la prevención del delito.

La articulación de un enfoque multiagencial del control del delito requiere un nivel de comprensión y aceptación por parte de la comunidad local, y los estudios sociales pueden proporcionar datos útiles para la producción de políticas en esta área. El estudio formuló un número de preguntas diseñadas para recolectar información en este terreno acerca de la concepción de la gente sobre qué agencias deberían tomar parte en el control y la prevención del delito.

## **2) La Intervención en el Control del Delito**

En la investigación se preguntó cuáles agencias, incluyendo a la misma comunidad local, consideraban que tenían un papel legítimo a jugar, interviniendo contra tipos particulares de delitos. A los entrevistados se les dió una

lista de las agencias y se les preguntó cuáles dos consideraban las más apropiadas para hacer frente a una serie de situaciones. Los resultados están en la Tabla 1. La lista proporcionada a los entrevistados se componía de: Servicios Sociales, Amigos y Vecinos, Casas de Acogida para Mujeres Maltratadas, Asociaciones Locales de Inquilinos o Residentes, Policía, Funcionarios Municipales y Organizaciones Locales de la Comunidad. Sólo ha sido incluida bajo cada tipo de hecho preguntado, la agencia mencionada por más del 20% de los entrevistados.

La primera conclusión que se extrae de la Tabla 1 es el papel central de la policía como una agencia referida a través de un espectro de diferentes tipos de delito. En la mayoría de los casos mucho más del 70% de los entrevistados ve a la policía como la agencia apropiada para hacer frente a los problemas. Sin embargo, la dependencia con la policía no fue automática: la gente reveló un amplio compromiso con una intervención diversificada de las agencias en muchos casos de delito. En el caso de la discusión no violenta entre vecinos, menos de la mitad de los entrevistados opinaron que la policía debería estar involucrada, aunque éstos constituyeran el mayor grupo de opinión. A las asociaciones locales de inquilinos y residentes, los amigos y vecinos, y los funcionarios gubernamentales, le asignaron un papel entre el 22% y el 36% de los entrevistados. El único otro caso donde menos de la mitad de los entrevistados mencionaron a la policía fue el

del consumo de heroína (en oposición al tráfico), que fue considerada por más de la mitad de los encuestados como un problema para los servicios sociales y significativamente, por más de un cuarto de los entrevistados, como algo que las organizaciones locales de la comunidad deberían tratar.

**TABLA 1:**

**Intervención de la Agencia Apropriada en  
Diversos Tipos de Hechos.**

	% de los entrevistados
Discusión entre vecinos sobre música ruidosa	
Amigos y Vecinos	36
Asociación local de Inquilinos o Residentes	32
Policía	40
Funcionarios Municipales	22
Disputa entre vecinos que genera violencia	
Amigos y Vecinos	22
Policía	86
Conducta desordenada de un grupo de jóvenes	
Policía	77
Organizaciones locales de la comunidad	20
Violencia doméstica	
Servicios sociales	33
Casas para mujeres maltratadas	24
Policía	62
Abuso de menores	
Servicios sociales	74
Policía	78
Violación	
Servicios sociales	20
Policía	93
Robo en la vía pública	
Policía	97
Robo en viviendas	
Policía	97
Tráfico de heroína	
Policía	93

Consumo de heroína	
Servicios sociales	52
Policía	40
Organizaciones locales de la comunidad	27
Ataques racistas	
Policía	85
Organizaciones locales de la comunidad	33
Agresiones sexuales a mujeres	
Casas para mujeres maltratadas	26
Policía	92

Algunos problemas son vistos involucrando, obviamente, a los servicios sociales. En el caso del abuso de menores, muchos encuestados mencionaron a los servicios sociales y a la policía. Esto es lo que era de esperar. En el caso de la violencia doméstica, hubo una gran prudencia en nombrar a la policía. A pesar de que una mayoría la consideró un asunto policial, fue una mayoría más pequeña (62%) que para muchos otros ítems; un tercio la concibió como un problema para los servicios sociales; y un cuarto dijo que las casas para mujeres maltratadas serían la agencia más apropiada.

La disparidad entre los porcentajes que mencionan a la policía y aquellos que mencionan a los servicios sociales o a las casas de acogida demuestra la necesidad de efectivos procedimientos de carácter interagencial en esta área. La violación fue vista abrumadoramente como un caso para la policía; sólo un 20% de los encuestados mencionó a los servicios sociales y un 19% a las casas de acogida para mujeres maltratadas. Probablemente en este caso, algo más, tal como un centro de ayuda para casos de violación, fue lo que los entre-



vistados tuvieron presente. El papel de la autoridad local fue visto como muy específico. Se mencionaron los servicios sociales en los casos de violencia doméstica, abuso de menores, violación y consumo de heroína. Otros funcionarios municipales fueron citados únicamente en el caso de las discusiones entre vecinos.

En cuanto a las organizaciones locales de la comunidad y los grupos de inquilinos y residentes, las discusiones entre vecinos, la conducta desordenada de los jóvenes, y los ataques racistas fueron vistos por poco más del 20% de los entrevistados como algo en lo que tales grupos podían intervenir. Además, algo más de un cuarto de los encuestados mencionaron a tales organizaciones en relación con el consumo de heroína. Hay ciertamente una base sobre la cual puede desarrollarse en estas áreas la mediación vecinal y la resolución de disputas.

Estos resultados son, en términos generales, similares a aquellos producidos por un pequeño estudio de campo llevado a cabo por el Middlesex Polytechnic, Centre for Criminology, circunscripto al área de Islington, en Hilldrop, utilizando un cuestionario idéntico. Las agencias mencionadas en cada categoría de delito tuvieron en general porcentajes similares. (Lea et al, 1987).

### 3) Las Estrategias de Prevención del Delito

El ámbito principal en el que las autoridades locales se han involucrado

en el control del delito es el ámbito de la prevención. A través del estudio se preguntó por las prioridades de la gente en cuanto a medidas de prevención del delito, tanto en general como en un número de hechos particulares. Debería enfatizarse que los resultados de un estudio como el presentado aquí no pueden, en sí mismos, determinar la apropiada combinación de estrategias de prevención del delito. Aunque la gente crea que una cierta medida reducirá el delito, no necesariamente esto acontecerá. Sin embargo, tal información puede reflejar experiencias importantes de la comunidad y también sirve para establecer la base de apoyo que existe actualmente en la implementación de particulares tipos de políticas. Las prioridades generales están registradas en la Tabla 2; en ésta se constatan las cuatro primeras prioridades elegidas por los entrevistados orientadas a la disminución del delito.

**TABLA 2:**

Prioridades Generales en la Prevención del Delito	% de los entrevistados		
	Todos	Hombres	Mujeres
Mejor iluminación en la vía pública.	39	35	42
Mejores cerraduras en puertas y ventanas.	60	57	60
Más patrullas policiales para vigilar los barrios.	77	75	78
Reuniones regulares entre inquilinos/residentes y la policía	29	31	28

Un plan de vigilancia vecinal.	55	54	55
Respuestas policiales más rápidas en las llamadas telefónicas al 999.	35	36	34
Mejoras en el Medio Ambiente.	27	29	26
Más medios recreativos para los jóvenes.	34	35	33

Los puntos de vista de la población sobre la prevención del delito reflejan con claridad una propensión a las formas tradicionales de disuasión policial, seguidas de cerca por medidas de prevención del delito de tipo físico o de "endurecimiento" de la actividad policial.

Más patrullas policiales de vigilancia y mejores cerraduras en puertas y ventanas son prioridades para los grupos más grandes de entrevistados. Sin embargo, la estrategia orientada a mayor participación como la vigilancia de vecinos, es privilegiada por poco más de la mitad de los entrevistados. Sobre todas las medidas hay un considerable acuerdo entre hombres y mujeres, aunque la iluminación de la vía pública es vista como importante por pocos más entrevistados mujeres que hombres (35% de hombres contra 42% de mujeres). Las reuniones regulares con la policía son vistas como importantes por menos de un tercio de los encuestados.

Cuando pedimos que piensen sobre delitos cometidos por grupos particulares de la población y contra tipos particulares de víctimas, los entrevistados estuvieron más inclinados a pen-

sar en términos de estrategias de prevención social. Los medios de recreación para jóvenes son destacados por un tercio de los encuestados en la Tabla 2, y por casi la mitad en la Tabla 3, en la cual se reflejan las dos prioridades principales de los entrevistados. Las actitudes frente a la criminalidad juvenil tendían significativamente al "control social", más que al modelo de disuasión punitiva. El porcentaje de quienes dan prioridad a sentencias judiciales más severas es mucho más pequeño que aquél de quienes otorgan prioridad a las medidas educativas, oportunidades de recreación y control familiar. Tales medidas son consideradas más importantes que el aumento de patrullas policiales en el control específico de la delincuencia juvenil.

**TABLA 3:**

Prevención de la Delincuencia Juvenil (por Género)	% de los entrevistados		
	Todos	Hombres	Mujeres
Sentencias judiciales más severas.	29	29	29
Más enseñanza en las escuelas sobre delito y responsabilidad social.	43	43	42
Más Clubs Juveniles y oportunidades recreativas para los jóvenes.	45	45	45
Más patrullas policiales.	22	23	21
Mejor control de los padres.	59	57	60

### Actitudes de los Grupos Sociales respecto de la Prevención.

Nuestra siguiente tarea fue la de examinar hasta qué grado existía diferencia y consenso por grupo social. Por lo tanto examinamos las diferencias étnicas, de género y de edad.

En la Tabla 4 se refleja el análisis hecho por edades y de ella surge que existe un consenso entre mayores y jóvenes en lo relativo a cuáles medidas previenen el delito juvenil. Hay algunas variaciones que eran de esperar. Los jóvenes son más proclives a darles prioridad a medidas recreativas y educacionales, y menos a enfatizar un control más fuerte de los padres. Aquellos de más de 45 años son propensos a considerar, como las más eficaces medidas de prevención al mejor control familiar y las sentencias judiciales más severas. Comparada con la Tabla 2 y con la anterior referencia al hecho de que casi tres cuartos de la población pensaba que había muy pocas patrullas de a pie en su área, resulta interesante comprobar que ningún sector de la población da prioridad al aumento de patrullas policiales como una medida efectiva para prevenir el delito juvenil.

**TABLA 4:**  
Prevención de la Delincuencia Juvenil  
(por Edad).

	% de los entrevistados		
	16-24	25-44	45+
Sentencias judiciales más severas.	26	26	39

Más enseñanza en las escuelas sobre delito y responsabilidad social.	47	41	37
--	----	----	----

Más Clubs Juveniles y oportunidades recreativas para los jóvenes	57	47	29
--	----	----	----

Más patrullas policiales.	20	22	26
---------------------------	----	----	----

Mejor control de los padres.	48	62	66
------------------------------	----	----	----

A los entrevistados también se les pidió específicamente que destacaran las medidas que mejorarían la seguridad de las mujeres frente al delito. La pregunta formulada fue: "La violencia doméstica, la violación, la agresión y el acoso sexual, tal como la búsqueda de prostitutas desde el coche son problemas particulares que enfrentan las mujeres. De las siguientes, ¿cuáles dos piensa Ud. harían más por la seguridad de las mujeres frente al delito?". Los resultados (Tabla 5), han sido tabulados por género. Contrariamente a la pregunta sobre delito juvenil, hay un énfasis mucho mayor en el papel de los tribunales. Se manifestó de modo sorprendente una amplia capacidad de apoyo a lo que puede considerarse el equivalente personal del "endurecimiento" del control, cual es la preparación en la defensa personal. Lo que es también notable es la ausencia de diferencia significativa entre la actitud de los hombres y de las mujeres en esta cuestión. Un número levemente mayor de mujeres que de hombres dieron prioridad a la preparación en la defensa personal de las mujeres.

TABLA 5:

Prevención de la Violencia contra las Mujeres (por Género).	% de los entrevistados		
	Todos	Hombres	Mujeres
	Penas más severas de los tribunales.	67	68
Mejor iluminación en la vía pública.	28	28	26
Más oficiales de policía femenina.	17	19	16
Cursos de Defensa Personal para mujeres.	44	40	47
Más casas de acogida para mujeres maltratadas.	5	5	5
Educación anti-sexista el las escuelas.	19	18	20

Cuando analizamos los métodos preferidos de abordar dos áreas específicas de delitos: delinquentes juveniles y delitos contra las mujeres (Tablas 7 y 8), según raza, encontramos un nivel similar de consenso. Como se observó, existe una amplia diferencia entre las preferencias de la gente al abordar los dos tipos de delitos.

Una variación notable en las respuestas por raza es el bajo acuerdo de los negros con sentencias judiciales más severas para los jóvenes delinquentes.

TABLA 6:

Métodos Preferidos en la Disminución del Delito (por Raza).	% de los entrevistados (cuatro respuestas elegidas)		
	Blanco Negro Asiático		
	1. Iluminación en la vía pública.	40	35
2. Mejores cerraduras en puertas y ventanas.	57	69	56
3. Más patrullas en los barrios.	77	72	67
4. Reuniones regulares de coordinación entre población y policía.	30	28	36
5. Vigilancia de vecinos.	53	57	75
6. Respuestas policiales más rápidas al teléfono 999.	35	39	47
7. Mejoras del Medio Ambiente.	28	21	14
8. Más oportunidades recreativas para los jóvenes.	35	41	17
9. Plan de Reconciliación de Discusiones entre vecinos.	8	8	3
10. Más consejos sobre prevención del delito.	37	31	17



**TABLA 7:**

**Opinión Pública acerca del Mejor Método que Permita Hacer Frente al Delito Juvenil (por Raza).**

	% de los entrevistados (cuatro respuestas elegidas)		
	Blanco	Negro	Asiático
1. Sentencias más severas.	31	24	44
2. Cursos de prevención del delito en las escuelas	41	44	39
3. Más clubs juveniles.	41	48	39
4. Más patrullas policiales.	21	23	22
5. Mejor control de los padres.	62	52	56

### El Papel de la Autoridad Local

El último ámbito que el estudio examinó fue el de saber hasta qué punto los entrevistados dieron prioridad a la prevención del delito como una función de la autoridad local, y cómo evaluaron el éxito del Ayuntamiento en éste y otros ámbitos.

#### 5.1) Prioridad de Funciones

La Tabla 9 muestra el porcentaje de encuestados ubicando diversas actividades de la autoridad local en sus cuatro primeras prioridades cuando se les preguntó en qué debería invertir más tiempo el Ayuntamiento. La preven-

ción del delito es destacada de este modo por un 61% de los entrevistados, el segundo grupo más grande.

**TABLA 9:**

**Prioridad de las Funciones Municipales.**

	% de los entrevistados
Iluminación de la vía pública.	27
Reparación de viviendas de protección municipal.	46
Recolección de basura.	28
Oferta de iguales oportunidades de empleo para mujeres y minorías étnicas.	26
Hacer frente a la ocupación ilegal de viviendas.	15
Mantener las calles limpias.	37
Viviendas para gente sin hogar.	70
Inspección sanitaria en tiendas y bares.	20
Mantenimiento de parques y espacios abiertos.	18
Servicio de Trabajo Social.	29
Prevención del delito.	61
Trabajo comunitario.	24

Es así que sorpresivamente una alta proporción de personas reconoce el papel del Ayuntamiento en la prevención del delito y esto se verifica a través de diferentes sectores de la comunidad (ver Tabla 10).

Las prioridades que la gente otor-

ga a ciertas tareas municipales (Tabla 10) son similares en el orden, a pesar de que se nota un énfasis mucho mayor por parte de los negros en la reparación de viviendas de protección municipal, la igualdad de oportunidades y el mantenimiento limpio de las calles.

**TABLA 10:**

**Las Primeras Cuatro Prioridades de los Ciudadanos en las Tareas del Ayuntamiento (por Raza).**

	Blanco	Negro
Iluminación de la vía pública.	29	25
Reparación de viviendas protegidas.	43	72
Recolección de basura.	28	23
Igualdad de oportunidades.	21	37
Mantener limpias las calles.	21	34
Viviendas para la gente sin hogar.	67	82
Prevención del delito.	58	47

Las Primeras Cuatro Prioridades de los Ciudadanos en las Tareas del Ayuntamiento (por Raza).

**5.2) Evaluación de los Resultados.**

La Tabla 11 refleja las respuestas de los entrevistados cuando se les pidió que evaluaran los resultados de la autoridad local en el desempeño de sus diversas funciones. Los encuestados fueron menos propensos a tener opi-

nión sobre las funciones del Ayuntamiento respecto de las cuales tenían poca o ninguna experiencia. Por eso la gran proporción de "No sabe" para ítems tales como el trabajo social y comunitario. Alrededor de un tercio de los entrevistados no tuvo opinión sobre las actividades del Ayuntamiento en la prevención del delito, y aproximadamente una proporción igual consideró en este ámbito al Ayuntamiento como satisfactorio.

**TABLA 11:**

**Evaluación del Suministro de Servicios del Ayuntamiento.**

	% de los entrevistados				
	MS	S	IS	MIS	N/S
Iluminación de la vía pública.	15	58	18	5	4
Reparación de Viviendas de protección municipal.	3	14	22	11	50
Recolección de basura.	19	60	15	5	1
Oferta de iguales oportunidades de empleo para mujeres y minorías étnicas.	7	27	8	4	54
Hacer frente a la ocupación ilegal de viviendas.	2	11	13	7	67
Mantener limpias las calles.	7	43	34	14	2
Viviendas para la gente sin hogar.	2	14	23	12	49
Inspección sanitaria de tiendas y bares.	3	20	17	6	54

Mantenimiento de parques y espacios abiertos.	17	58	14	4	7
Servicio de Trabajo Social.	4	23	8	3	62
Prevención del delito.	2	30	25	20	33
Trabajo comunitario.	3	22	8	3	64

MS = Muy Satisfecho; S = Satisfecho;  
IS = Insatisfecho; MIS = Muy Insatisfecho;  
N/S = No Sabe.

En resumen, existe un razonable grado de satisfacción con los servicios del Ayuntamiento. No obstante, el hecho de que si se suman las figuras de Satisfecho y Muy Insatisfecho para responsabilidades importantes del Ayuntamiento como la reparación de viviendas de protección municipal o dar vivienda a los homeless (gente sin vivienda), más de un tercio de la población está insatisfecha.

Con respecto a la prevención del delito, el 55% de la gente está "insatisfecha". Esto supone que la gente considera la prevención del delito como una función prioritaria de la autoridad local, pero existe una alta tasa de insatisfacción ligada al amplio grado de descontento con los servicios públicos.

Por último, hemos examinado el nivel de satisfacción según la relación con cada uno de los servicios en concreto. En la Tabla 12 hemos comparado el suministro de servicio social con la tarea policial como actividades propias del Municipio orientadas a la preven-

ción del delito, evaluadas por distintas franjas de la comunidad, y las cotejamos con una variable no vinculada al delito como es la provisión municipal de vivienda. En general, hemos comprobado que tanto los negros como los asiáticos tienen un nivel más alto de contacto con los servicios del Ayuntamiento, que los blancos. Hay una alta relación global con la policía, aunque los negros mantienen un contacto marcadamente inferior con ella.

En términos de insatisfacción, el nivel de descontento con los servicios del Ayuntamiento en estas dos áreas es igual y mayor que con la policía. Y, por supuesto, el nivel de insatisfacción de todas las razas con los tres tipos de servicios públicos es alto. (Para un comentario ver Corrigan et al, 1988).

**TABLA 12:**

**Relación con los Servicios Sociales y con los Departamentos de Vivienda, y Nivel de Insatisfacción con dicho Contacto (por Raza).**

Blanco Negro Asiático

% de personas que mantuvieron contacto en los últimos doce meses con:			
Servicios Sociales	13	19	17
Departamento de Vivienda	30	47	44
Policía	43	24	47

% de personas insatisfechas por el último contacto con:

Servicios Sociales	40	43	ns
Departamento de Vivienda	52	56	ns
Policía	25	44	22

Relación con los Servicios Sociales y con los Departamentos de Vivienda, y Nivel de Insatisfacción con dicho Contacto (por Raza).

### Comentario Final.

Hemos visto que existe un amplio consenso respecto al control multiagencial del delito. Además, también hemos verificado que el reclamo del público por la intervención de las diferentes agencias involucradas en el control del delito, varía según el tipo de hecho delictivo por el cual se le pregunta. La población tiene distintas expectativas respecto de las diversas agencias, tanto en relación con el problema inicial de hacer frente al delito, cuanto con la subsiguiente intervención considerada necesaria después de que el autor ha sido aprehendido. El control del delito, involucra forzosamente una multiplicidad de agencias y crea demandas sobre agencias particulares en las diferentes etapas del proceso de hacer frente a la criminalidad; lo cual tiene lugar desde el contexto de origen mismo del delito, pasando por su momento de perpetración, hasta llegar a la intervención social que debe suministrar ayuda a la víctima. En cierto sentido, el debate sobre si la gente quiere intervención coercitiva (por ej. de la policía) o no coercitiva (por ej. de los servicios sociales) es una falsa disyuntiva. Tanto la acción de la policía como las intervenciones de los servicios sociales son demandados por la gente respecto de diferentes delitos y en dife-

rentes momentos. La reacción general frente a la delincuencia juvenil, por ejemplo, es lejos menos coercitiva que aquella frente a delitos contra mujeres.

Hasta donde preocupa a las diferentes franjas de la comunidad, encontramos un grado de consenso regularmente alto en la actitud de la gente si hablamos de diferencias de edad, género o raza. Esto invalida la noción de que, por ejemplo, las mujeres y los hombres tienen respuestas enormemente diferentes al delito con respecto al uso de medidas coercitivas o de los servicios sociales.

Algo que emerge claramente de la información es el papel de la policía como la agencia líder de primera referencia. Por supuesto, esto no es idéntico a la visión que presenta a la policía como la agencia dominante en la perspectiva multiagencial; lo que hace, es presentar meramente a la policía como un elemento esencial de dicho tipo de intervención. En efecto, en áreas tales como la prevención del delito, se considera que la autoridad local en particular tiene a lo mejor un papel más importante que la policía, mientras que los servicios sociales tienen una función prominente en el abordaje de la delincuencia juvenil.

Finalmente, en lo que atañe a la opinión pública sobre la efectividad de la intervención multiagencial, existe una extendida insatisfacción con todas las múltiples agencias involucradas. Tal descubrimiento sugiere que el público, al defender el control multiagencial del delito, apoyaría una reafirmación fun-



damental de la responsabilidad de las agencias. El establecimiento de indicadores del desempeño de todas las agencias, demarcando claramente las demandas sobre cada una de ellas es, por consiguiente, una prioridad.

#### Conclusión: La necesidad de una intervención multisocial.

Hemos delineado tres dimensiones de la intervención multiagencial:

- (i) La relación entre las agencias.
- (ii) La relación entre las agencias y delitos específicos.
- (iii) La relación entre las agencias y el público.

Mucha de la discusión con respecto al enfoque multiagencial del delito ha sido planteada en relación a la primer área. Aquí hemos definido la necesidad de una intervención social multiagencial, donde todas las agencias se encuentren comprometidas con papeles claramente descriptos y convergiendo en un foro donde se relacionen mutuamente de manera democrática. Esto se opone a la noción de servicio policial multiagencial, donde las agencias se reúnen en una plataforma dominada por la policía, en la cual ésta última posee una función central de coordinación. En otra parte hemos sostenido una concepción de mínima actividad policial que incorpora las siguientes características:

- 1) una restricción de la intervención policial únicamente orientada a actividades de control del delito;
- 2) una restricción a sólo ciertas par-

tes del proceso de justicia criminal (por ej. en el caso del abuso de menores, a sólo aquellos limitados momentos y ocasiones donde la fuerza coactiva resulta necesaria: todo lo demás es trabajo social);

3) una clara delimitación de esferas entre las diversas partes del aparato de control. Trabajo social es trabajo social, actividad policial es actividad policial, etc.;

4) dados los diferentes puntos focales del aparato de control, debe priorizarse la absoluta necesidad democrática de debate y conflicto entre las diferentes agencias, por encima de cualquier acuerdo corporativo que extralimite la actividad policial. (Ver Kinsey et al, 1986, Young, 1987).

Tal concepción de una mínima actividad policial en el contexto de la intervención multisocial tiene claras implicaciones para la segunda dimensión de nuestro análisis.

Hemos visto que existe un amplio apoyo comunitario para una propuesta semejante. Ello no supone un dominio de la policía sobre las distintas agencias, y, al defender la cooperación entre éstas, no hace pensar en un corporativismo que complique un amistoso nivel de entendimiento. Antes bien, gracias a los diferentes enfoques y prioridades de cada agencia, debe haber lugar para un saludable debate y conflicto de perspectivas dentro de un consenso definido por las demandas públicas respecto del control de áreas específicas. Finalmente, en relación con la tercera dimensión, la responsabilidad pública de las

agencias (una preocupación en gran parte omitida hasta ahora en la discusión sobre la intervención multiagencial), es prioritario asegurar la eficiencia y el reclamo a los organismos públicos de proceder de acuerdo con las demandas de las gentes, cuyo apoyo es necesario para la efectividad de aquellos y porque además, con sus tasas e impuestos, pagan a esos organismos por la tarea de conseguir un razonable nivel de seguridad para la comunidad.

Todo esto, teniendo en cuenta debidamente las tres dimensiones de la intervención multiagencial, sugiere las bases para una reestructuración de estas instituciones a fin de asegurar un máximo nivel de suministro de servicios en este área, al mismo tiempo que para la protección de los derechos y la dignidad del delincuente .

## BIBLIOGRAFIA

- Barclay Report, "*Social Workers: Their Role and Tasks*". National Institute of Social Work. (London), 1982.
- Bottoms A & W, McWilliams; "*A NonTreatment Paradigm for Probation Practice*", British Journal of Social Work, 9, 1979.
- Bowden J & Stevens H; "*Juvenile Justice: A Corporate Strategy*", Justice of the Peace, 150, 1986.
- Clarke J, Langan M & Lee P; "*Social Work: The Conditions of Crisis*" en Carlen P & Collison M (eds.) en Radical Issues in Criminology (Martin Robertson, Oxford), 1980.
- Corrigan P, Jones T, Lloyd J, Young J; "*Socialism, Merit and Efficiency*" (London: Fabian Society), 1988.
- Danzelot J, "*The Policing of Families: Welfare Vs. The State*", (Hutchinson), 1980.
- Habermas J, "*Legitimation Crisis*", (Beacon Press), 1975.
- Harland A & Harris P, "*Structuring The Development of Alternatives to Incarceration*" en Gottfredson S & McConville S(eds.) America's Correctional Crisis (Greenwood Press), 1987.
- Haxby D, "*Probation: A Changing Service*" (Constable), 1978.
- Heal K, Tarling R & Burrows J, "Policing Today", (London: HMSO), 1985.
- Hirst P, "*Representative Democracy and its Limits*", Political Quarterly, Vol. 59 N° 2, April, 1988.
- Holdaway S, "*Police and Social Work Relations Problems and Possibilities*", British Journal of Social Work, 16, 1986.
- Home Office, "*Crime Reduction*", (London: HMSO), 1983.
- Hough M & Mayhew P, "*The British Crime Survey*" (London: HMSO), 1983.
- Hough M & Mayhew P, "*Taking Account of Crime*" (London: HMSO), 1985.
- Jones T, Lea J & Young J, "*Saving the Inner City: The First Report of the Broadwater Farm Survey*" (London: Middlesex Polytechnic, Centre for Criminology), 1987.
- Jones T, Lea J & Young J, "" (Aldershot: Gower), 1985.
- Kinsey R, "*First Report of the Merseyside Crime Survey*" (Oxford: Blackwells), 1985.
- Kinsey R, Lea J & Young J, "*Losing the Fight Against Crime*"(Oxford: Blackwells), 1986.
- Lea J & Young J, "*What is to be Done about Law and Order?*"(London: Penguin) (Second Edition 1989, London: Pluto),