

Hacer la ronda

Análisis sociológico de las actuaciones policiales

por
Diego Torrente
(Universidad de Barcelona)

Versión *preprint* del artículo publicado en la Revista Internacional de Sociología, núm. 16. (1997).
Pág. 139-179.

La Policía contribuye a modelar el orden social y a definir problemas sociales. Este artículo analiza las actuaciones de la Policía ante los casos de conflicto y delincuencia que encuentra. Explica qué situaciones se dan, quienes participan en su definición, y qué respuestas profesionales reciben. Se concluye que no es tanto el tipo de situación delictiva, sino la posibilidad de definir un agresor lo que determina más la respuesta policial. Hay dos tipos de definición, una que se realiza en términos legal-burocráticos y otra que se realiza en términos sociales y de demanda social de control.*

Sociología de la Policía

Entender los procesos policiales implica situarlos en un sistema más amplio de control social. Los procesos de control social son, al menos, tan complejos como el orden social que mantienen. Las formas del control social no son estáticas y se modifican con la transformación social. Eso permite hablar de viejas y nuevas formas de control. En el proceso de modernización social, los controles formales desplazan a múltiples formas de control informal tradicionales. La tendencia contemporánea parece ir hacia una mayor capacidad, penetración, sutileza, y profesionalización de los controles según señala Stanley Cohen. Cohen sostiene que el control de las sociedades avanzadas se expande definiendo nuevas figuras de desviación (fumar, trastornos alimentarios, acoso sexual, malos tratos infantiles, ludopatías), nuevos colectivos desviados (obesas, anoréxicas, teleadictos) y ganando terreno a las instituciones primarias.¹ La escuela, el barrio, incluso el

* Este artículo se basa en una investigación sobre el funcionamiento de una Policía Local de una gran ciudad española realizada entre 1991 y 1992. Los resultados globales del estudio aparecen en "El poder Azul: Estructura y funcionamiento del control policial" (Universidad de Barcelona 1994, tesis doctoral). Quiero expresar mi agradecimiento al Dr. Manuel Martín quien dirigió la tesis y ha influenciado en mis visiones y conocimientos sobre la Policía. Mi agradecimiento también para la London School of Economics, y sobre todo al profesor Robert Reiner.

¹ La versión original del libro de Stanley Cohen *Visions of Social Control* es de 1985. Está traducido al castellano. Stanley Cohen, *Visiones del control social* (Barcelona: Promociones y

autocontrol se ven invadidos por profesionales y expertos con programas "de apoyo" a ludópatas, adolescentes en "riesgo" de caer en el delito, la mujer, o las víctimas del delito. Viejas instituciones como la cárcel se mantienen y, además, surgen nuevas fórmulas de penas abiertas, programas de educación, trabajo, centros de rehabilitación. Casi todas llevan el adjetivo "comunitario" detrás. Las nuevas formas de control se caracterizan también por la participación de organismos privados en esferas tradicionalmente públicas (Cohen 1988: 131). Existe además una industria poderosa de la seguridad que produce objetos y servicios seguros, vende protección, asegura riesgos, y comercia con el miedo. Tanto es así que Nil Crhistie cree que los intereses de la industria del control social explican los procesos de desviación en sociedades avanzadas.

Las consideraciones anteriores anticipan la complejidad del análisis de la labor policial. El objetivo de este artículo es analizar como la Policía toma decisiones para responder a las diversas situaciones que encuentra. Se considera qué situaciones se dan, quienes participan en su definición, y qué respuestas profesionales reciben. La investigación se basa en el estudio empírico de las intervenciones policiales de una Policía Local en una ciudad española de gran tamaño. La unidad de observación es la actuación de las patrullas.² Una actuación empieza cuando la patrulla es movilizada y finaliza cuando la da por concluida poniéndose en disposición de atender una nueva intervención. El autor del presente artículo actúa como observador principal de los encuentros. El registro de estos se hace por medio de un cuestionario de observación y un diario de campo. El cuestionario se basa en los utilizados en los trabajos de Albert J. Reiss, *The Police and the Public* (Reiss 1971), y Donald Black, *The Manners and Customs of the Police* (Black 1980). Una situación se construye enumerando aquellos rasgos que estaban presentes en la situación (el cuestionario admite la respuesta múltiple) y que la describen con más exactitud ante los ojos del observador. Las situaciones "sospechosas" se consideran como reales si el observador cree que con ello define mejor la situación. Se realiza un diseño muestral para asegurar que la observación refleja la pluralidad del trabajo policial. Se realiza un número de jornadas de observación proporcional al de patrulleros/as de cada unidad³. Dentro de cada una se selecciona el turno de trabajo, graduación, género, edad y antigüedad en el cuerpo del/los agente/s. Se rellenan 1.197 cuestionarios, y se cubren 108 días de observación entre abril de 1991 y mayo de 1992. El diario recoge el contexto de las actuaciones, los discursos de los agentes, comentarios, disimulos, opiniones, y pequeñas incidencias.

publicaciones Universitarias PPU, 1988), 407 pp.

² El término patrulla tiene un significado doble. Designa un estilo de trabajo que consiste en formar equipos móviles de uno, dos o más miembros para vigilar las calles de la ciudad. También designa al equipo que va en el vehículo policial.

³ En 1990 hay 355 agentes en plantilla pero sólo 226 agentes destinados a patrullas o que realizan sus servicios en la calle.

El trabajo policial consiste en evaluar, en base a como se le representan las situaciones, el estado moral de los individuos implicados, juzgar las circunstancias, y producir una respuesta. El cuestionario reconstruye esas situaciones reflejando sus rasgos básicos. Consta de siete secciones. La de **movilización** recoge quién desencadena o solicita la actuación de la patrulla, y por qué medios lo hace. Si es un ciudadano describe su sexo, edad, condición y medio por el que llama. Si el aviso parte de la Guardia Urbana se detalla desde qué parte de la organización se realiza. El apartado **escenario** informa del barrio y de las características físicas del lugar donde transcurre la actuación. La **escena** describe el tipo de circunstancias problemáticas que acontecen. Las escenas policiales son una adaptación de la clasificación de tareas policiales de Manuel Martín (Martín 1990) y de Albert J. Reiss (Reiss 1985). El apartado de **localizaciones** informa de la duración de la actuación, del momento del día y hora que se produce y de la adscripción del agente esa fecha a una u otra parte de la organización: unidad, turno, y vehículo con el que patrulla. Los **actores** se describen mediante los roles con los que aparecen. Existe un agresor, infractor o sospechoso y una víctima, necesitado, o perjudicado —en ambos casos se utilizan como sinónimos—. También están los informantes, testigos, público, otros policías, y personal de otros servicios de urgencia. La **actuación policial** recoge el repertorio de sus respuestas. Se desglosan en cinco grupos: de ayuda, investigación, preventivas o mediadoras, coactivas o de defensa personal, formales judiciales o administrativas. Existe otro apartado complementario para detallar los **apoyos** de otros compañeros a la patrulla observada.

Situaciones policiales

Lo primero que sorprende al analizar las situaciones que atiende la Policía es su disparidad. Parece no existir lógica en porqué algunas situaciones sociales y no otras se convierten en problemas policiales. Los problemas policiales no siempre han sido los mismos. Son el resultado de la transformación social y de la evolución paralela de la institución. Según el momento histórico, la Policía se centra en proteger unos intereses u otros. Los primeros cuerpos, del siglo XIX, vigilan intereses concretos como mercados o se cuidan de aspectos del mantenimiento de la ciudad como el alumbrado público. Con el auge del movimiento obrero su tarea se orienta hacia su control. En ocasiones se centran en la disidencia política e ideológica. El tráfico y el automóvil se convierten en problemas con el desarrollo industrial. La droga se ve como un problema policial en la España de los años sesenta. Recientemente, áreas como la ecología o la salud pública se empiezan a configurar como responsabilidad de los Cuerpos de Seguridad del Estado. Se crean unidades de calidad de vida, y se ofrecen cursillos de educación vial, o de drogas en los colegios.

Una tarea policial es una categoría que combina la respuesta del agente con el tipo de situación que se da.

El análisis de las situaciones policiales no puede desligarse la cuestión de quién define los problemas policiales. Una situación social se transforma en un problema social o policial porque determinados colectivos la definen como tal. Uno de esos grupos es la propia Policía. Los policías y sus organizaciones tienen capacidad para definir objetivos, prioridades y pautas de respuesta de acuerdo con sus concepciones, valores y expectativas como colectivo. Los diferentes cuerpos —incluso unidades— mantienen concepciones distintas de su trabajo y ofrecen respuestas profesionales diferenciadas. Existen, por ejemplo, polémicas sobre si deben acudir o no a situaciones como peleas conyugales, un escape de agua en una vivienda, o si su razón de ser es luchar contra el delito, o sobre cuando una situación es urgente o no. En esos procesos de definición de respuestas profesionales influyen las demandas de la población, limitaciones legales, exigencias políticas, dinámicas organizacionales e intereses profesionales. La Policía está inmersa en esos sistemas de valores y normas. Cuando la definición legal, social, o política de una situación es ambigua, su respuesta también tiende a serlo.

Los párrafos que siguen presentan las **situaciones** que atiende la Guardia Urbana. La diversidad de casos dificulta realizar una clasificación de las situaciones policiales. Este trabajo las clasifica según cuál es la naturaleza problemática de la situación. Se toman 11 áreas de manifestaciones distintas de desorden y desorganización social (ver **tabla 1**). Cada una agrupa un número variable de situaciones específicas. El área de **tráfico de vehículos** recoge las situaciones relacionadas con el desorden en su uso. En las Policías Locales, buena parte de su poder e imagen social están asociadas a su control. Es el área de más actividad y la que más define a la Guardia Urbana analizada; un 42% del total de las situaciones registradas son por esas cuestiones. Las situaciones y las frecuencias dentro del grupo de tráfico de vehículos son: Estacionamiento de vehículos (45,2%); Circulación de vehículos (45,4%); Transporte de mercancías (3,2%); Condiciones técnicas del vehículo (0,6%) Vehículos abandonados (6,1%).

Los **accidentes** son sucesos imprevistos que trastornan la marcha normal u ordenada de los acontecimientos. Para la Policía los accidentes son de su incumbencia en la medida que causan desorden y que algunos no son debidos al azar y se pueden determinarse responsables como en los de tráfico. Los accidentes de tráfico son, con mucho, la mayor fuente de inseguridad y riesgo para el ciudadano. En un 7,5% del total de los casos que se atienden existe un accidente de circulación. Los tipos de accidentes y sus frecuencias relativas en el grupo son: Accidente de tráfico (61,2%); Incendios (15,7%); Calamidades por causas naturales (2,0%); Extravío de personas (6,1%); Otros accidentes en general (15%). La Policía entra en contacto con **enfermos/as, heridos/as, lesionados/as y muertos/as**. El vínculo entre policía y salud consiste en que la Ley le obliga a actuar en casos donde existe una responsabilidad penal. Este hecho determina el grado de implicación policial. Las frecuencias y situaciones concretas que se dan son: Personas enfermas, heridas, o lesionadas leves (86%); Personas enfermas o heridas graves (7,8%); Personas muertas (6,2%).

Entre paréntesis aparecen los porcentajes de cada grupo.

La **violencia** es el mecanismo de des/orden, regulación y cambio social más importante. La Policía es la depositaria simbólica del monopolio de la violencia. Su misión es mantenerlo y canalizar los conflictos sociales hacia otras instituciones. En particular, la Policía se interesa por las situaciones de violencia personal que tienen una trascendencia pública. La violencia física está presente en el 2% de los casos. Las situaciones de violencia física que se dan son: Malos tratos (11,4%); Agresión sin objetos (37,1%); Agresión o amenaza con objetos (8,6%); Agresión o amenaza con arma blanca (17,1%); Agresión o amenaza con arma de fuego (8,6%); Homicidio o asesinato (2,8%); Suicidio o intento (14,2%). Las situaciones de violencia no física son: Vejaciones psicológicas (2,8%); Exhibicionismo (2,8%); Acoso sexual verbal (0,9%); Amenaza o coacción verbal (17,0%); Enfrentamiento verbal, insultos (27,3%); Molestias a la convivencia (49,0%).

Las bases del orden moderno están en el acceso diferencial de las personas a la propiedad y al mercado. La Policía se encarga de proteger ese orden. Las **actividades lucrativas** comprenden el control de los intercambios comerciales con obtención de beneficios ilícitos. En teoría, abarcan tanto las actividades realizadas por y desde organizaciones —los de cuello blanco— y las individuales. En la práctica, los primeros están menos cubiertos. Las situaciones de actividad lucrativa que se atienden se definen por estar a medio camino entre el desorden en la vía pública y de control de formas de economía marginal y de marginados. Los tipos de actividad lucrativa recogidos son: Incumplimiento de horario comercial (5,5%); Terrazas y puestos de venta no ambulante en la vía pública (16,3%); Estafa o timo (5,4%); Falsificación (2,7%); Artistas ambulantes (5,4%); Venta ambulante (54,0%); Contrabando o venta de artículos de robo (2,7%); Tráfico de droga (8,1%).

Los **daños y pérdidas de propiedades** son situaciones confusas para la Policía donde se mezclan aspectos accidentales con responsabilidades civiles y penales. También porque intervienen otros mecanismos de compensación de daños como compañías de seguros. Las situaciones en este grupo son: Objetos perdidos (5,2%); Forzado o apertura de automóviles (9,4%); Daños en automóviles (43,8%); Daños en establecimiento o empresa (9,9%); Violación o daños en domicilio (4,1%); Daños en propiedad pública (9,4%); Otros daños o pérdidas (18,1%). Los **robos o hurtos de propiedades** constituyen situaciones con definición legal clara. Las encuestas de victimización muestran como los pequeños robos son una fuente importante y frecuente de inseguridad (Alabart, Aragall, y Sabaté 1991). Sin embargo, llama la atención que los robos y atracos pequeños de tipo personal en los que se interviene son poco porque esos delitos menores se denuncian poco. Las frecuencias registradas son: Robo de cartera, bolso, u objetos personales (8,9%); Robo de accesorios o en interior de vehículo (5,9%); Robo de vehículo (51,5%); Robo o hurto en establecimiento (21,8%); Robo en vivienda (4,0%); Otros robos o hurtos (7,9%).

El concepto de orden público tiene que ver con la definición de los grandes parámetros de la convivencia. Este es cambiante y conflictivo porque los sectores sociales tienen enfoques encontrados sobre su significado. El guardia pasa más tiempo manteniendo el orden que en su labor de aplicar la Ley. El **desorden en la**

vía pública comprende situaciones de falta de urbanidad, civismo y convivencia que contienen numerosas situaciones de pequeño delito, vandalismo, o inmoralidad. La mayoría son situaciones con víctimas colectivas e indefinidas y donde el agresor es, potencialmente, cualquier persona. Las situaciones concretas son: Animales de compañía (3,7%); Zonas verdes (4,2%); Humos, gases, u olores (10,6%); Vertidos sólidos o líquidos (6,0%); Limpieza de la vía pública (16,2%); Deterioro de mobiliario urbano (9,2%); Obras o reparaciones públicas (15,3%); Obras de particulares (0,9%); Indigentes o mendigos (6,5%); Ruidos o alborotos (15,3%); Espectáculos o fiestas (5,6%); Manifestaciones o protestas(6,5%).

El **consumo y la salud pública** son situaciones de lucha contra las infracciones —pequeñas en general— en eses área, principalmente por condiciones de higiene en alimentos y locales, y por consumo de drogas. Concretamente se registran: Condiciones de higiene en alimentos (8,3%); Condiciones en el transporte o manipulación de alimentos (12,5%); Condiciones de higiene en locales (25%); Tenencia o consumo de drogas (54,1%). El área de **menores** abarca situaciones que afectan a personas en minoría de edad penal. Los menores de algunos grupos sociales entran en contacto con la Policía desde edades tempranas. En algunos casos la Policía ve en ello una forma de prevención de futura delincuencia. Las situaciones registradas que afectan a menores son: Absentismo escolar (44,0%); Abandono o malos tratos (12,0%); Consumo de alcohol u otras drogas (44,0%).

Las situaciones anteriores no aparecen de forma aislada, sino que se combinan entre sí y dan lugar a realidades complejas. La **tabla 1** resume las combinaciones entre las diferentes situaciones. Las actuaciones con vehículos son el eje vertebrador de las actividad policial. Tráfico de vehículos, por ejemplo, es el área más interconectada de todas y una actividad rutinaria y simple. Aparece junto a situaciones de accidente y, a través de éstas, con daños en propiedades, muertes, y desórdenes en la vía pública. Incluso la vigilancia del estacionamiento y la circulación está, en parte, orientada a detectar el robo de automóviles. Los accidentes conllevan una complejidad de situaciones mayor porque están muy asociados a tráfico, personas lesionadas, daños en propiedades, problemas de orden y menores. Las personas enfermas, heridas o muertas aparecen asociadas a situaciones accidentales casi tanto como a situaciones violentas y más que a delictivas.

La mayoría de las situaciones con violencia física provienen de conflictos cotidianos. Sin embargo, existe una asociación con situaciones de asaltos y robos con violencia. La violencia no física o verbal es, sobre todo, una forma de reacción habitual ante conflictos vecinales, de tráfico y en los intercambios económicos. La coexistencia de las actividades lucrativas está marcada por el peso de la venta ambulante en el grupo lo que explica su asociación con enfrentamientos verbales, y atentados contra el consumo o salud pública. Los eventos con daños y pérdidas que se afrontan aparecen relacionados con múltiples situaciones. Son producto de accidentes, actos vandálicos contra el mobiliario público y delictivos contra la propiedad. En los robos y hurtos ocupa un papel destacado su relación con la violencia física.

Campos nuevos de actuación como los atentados contra la salud pública y el consumo aparecen como formas de lucha contra actividades lucrativas más o menos organizadas. Llama la atención como los menores se incorporan a esta área. Las situaciones de desorden en la vía pública aparecen junto a las escenas más diversas, en especial en conflictos cotidianos (actividades lucrativas, tráfico de vehículos y consumo). Es curioso como el desorden aparece asociado a los menores. Estos están en escenas de desórdenes callejeros, actos vandálicos contra propiedades públicas, circulación con ciclomotores, y consumo de alcohol o drogas. Llama la atención como los accidentes son una causa más importantes de contacto entre guardias y menores. Una situación que no se recoge en la tabla son las informaciones a los ciudadanos. El 13% de las intervenciones en la calle son específicamente consultas de la población. Los/as policías locales son magníficos/as informantes de la vida urbana. La frecuencia está directamente relacionada con la actividad económica y administrativa del barrio.

En resumen, el análisis de la **tabla 1** ilustra como la Policía define el orden y desorden según se concentra en unas situaciones más que en otras. La Policía Local tiene unos recursos limitados que concentra fundamentalmente en las situaciones de tráfico de vehículos y accidentes, áreas que vertebran en buena medida al resto de especialidades. Los accidentes de tráfico constituyen el área más especializada y compleja. Las disputas pequeñas, la violencia física y, en general, el pequeño desorden en la convivencia cotidiana conforma un segundo eje de sus actividades. Los robos y hurtos serían el tercero, aunque aparecen muy asociados a la violencia y al automóvil. Un cuarto serían los menores que entran en contacto con la Policía por situaciones de desorden, droga, y por accidentes de tráfico. Las situaciones que reciben una menor presión policial local son precisamente las de delincuencia de cuello blanco y organizada, o los conflictos en espacios privados.

Actores

La Policía aparece en situaciones donde se quiebran determinadas figuras (y no otras) del orden o derechos del ciudadano. Sin embargo, como esas situaciones tienen significados distintos según los grupos sociales, el delito y la desviación se convierten en una construcción social. La ruptura del orden crea un desequilibrio simbólico. La **víctima** es la persona sobre la que se quiebra el orden y que adquiere un derecho simbólico de restitución. En algunos casos el rol de víctima se confunde con el de denunciante (*complainer*) y en otros no. El **agresor** es la persona que subvierte el *status-quo* y que asume esa obligación moral. La Policía interviene en las definiciones de las situaciones y personas ya que necesita discernir entre un agresor/a y una víctima para producir una respuesta profesional adecuada. Los/as policías los/as caracterizan en las discusiones y negociaciones que realizan con los actores (Shapland y Vagg 1988: 39). Cuanto más frecuente e inequívocamente aparecen agresores y víctimas más se definen como situaciones policiales. Ello hace que el mundo de la Policía y los delincuentes sea el mismo. Los

delincuentes acaban siendo conocidos por las Fuerzas de Seguridad porque son siempre los mismos y porque la movilidad en ese círculo es difícil.

La distribución de agresores/as y víctimas evidencian el modelo que sigue una organización. Cuerpos orientados a aplicar la Ley tienden a definir más infractores y delincuentes; los centrados en mantener el orden, más agresores y perjudicados; y los dedicados a prestar asistencia, más necesitados (Wilson 1968: 18). A pesar de ese matiz, en este trabajo se utiliza el término agresor/a como sinónimo de infractor/a o sospechoso/a y el de víctima como equivalente a perjudicado o necesitado. La razón es que las diferencias se diluyen en la práctica policial y en todo caso se pueden discriminar analizando el tipo de escenas policiales que abundan. El infractor/a designa a las personas que incumplen alguna norma formal; agresor/a a las que cometen actos contra la moralidad, costumbres, o reglas de convivencia más informales. La víctima tiene un papel importante en el resultado final de la actuación policial y en la suerte del agresor (Black 1980: 84). Su reconstrucción de la situación, puesta en escena de los detalles, grado de afectación, disposición a la denuncia, o su extracción social determinan su reconocimiento como tal y el del incidente (Shapland y Vagg 1988: 85; Westley 1970: 67).

Las figuras del agresor y víctima aparecen de forma desigual —y no siempre— en las situaciones policiales. La **tabla 2** muestra la existencia de víctimas según la de agresores/as en las intervenciones. Este cuerpo tiene un contacto más cercano con las primeras. En un 41% del total de las intervenciones que realiza existen víctimas, y están presentes en un 36% de ocasiones. El resto de casos son situaciones sin víctima o donde no está definida. El rol de agresor se da con ligera más frecuencia —un 45%— pero, por contra, sólo está presente en un 28% de casos. En la mitad de ocasiones en que está presente el perjudicado o necesitado no se da el agresor. Son situaciones de accidente o de demanda de servicio por parte de la población. Está representada por el 47% de ocasiones en las que se dan necesitados —muchos de información urbana— y no agresores. La otra mitad son víctimas en el sentido propio del término.

Sólo en una de cada cuatro ocasiones agresores y víctimas están juntos en la escena. Cuando no está presente el agresor, el porcentaje de presencia de víctimas disminuye. Llama la atención que en un 14% de ocasiones no encuentra a ninguno de los dos. También el alto porcentaje de ocasiones en que se definen agresores o infractores —estén o no físicamente— sin que exista una víctima concreta o no esté presente. Ello evidencia el protagonismo policial para definir infractores o agresores y que va más allá del que tiene la víctima. Buena parte de ellos son infractores de tráfico. Es curioso observar que en un 51% de casos en que no existen agresores, tampoco se dan víctimas. Son actuaciones fallidas en las que la patrulla no llega en el momento oportuno y se ha disuelto o resuelto la situación —o bien nunca existió—. Pero lo que más llama la atención es que sólo se es incapaz de distinguir entre los dos roles en un 0,5% de intervenciones lo que demuestra la necesidad de definir roles y su importancia como definidor.

Los datos de la tabla muestran las limitaciones de la Policía para entrar en contacto con los delincuentes e infractores. Todos los estudios demuestran como la eficacia de la Policía es baja en términos no solo de erradicar el delito sino también de detectarlo y capturar a los responsables una vez que este se ha cometido. Ello lleva a pensar que la prevención -cualquiera que sea el sentido que se le dé- es el único terreno en que la Policía puede mantener una cierta imagen de eficacia y legitimidad cuando se disparan las cifras de delito en los países avanzados. Los nuevos modelos de vigilancia policial (policía comunitaria, *problem solving*, *situational crime prevention*) ya han captado eso e inciden en el tema de la prevención.

La distribución de agresores y víctimas varía según las situaciones (ver **tabla 3**). El tráfico de vehículos se caracteriza porque produce un número considerable de agresores anónimos. Los/as automovilistas —igual que los ladrones por distinta razón— son los infractores más desconocidos (denuncias de estacionamiento, ocupación de vados). En cambio, existen pocas víctimas porque son en su mayoría difusas o colectivas. Las concretas proceden, en su mayoría, de la ocupación de vados. En las situaciones de accidente participa en gran medida el azar, sin embargo, llama la atención que dan lugar a un 41% de agresores. La razón principal es la incidencia de los accidentes de tráfico. Sin embargo, lo que más los caracteriza es la existencia de un porcentaje elevado de víctimas. Además, el carácter fortuito hace que la Policía se muestre más incapaz de distinguir entre agresores y víctimas. Las situaciones con enfermos, heridos o muertos recogen la influencia de los accidentes de tráfico. Les diferencia que la figura del agresor, cuando existe, está siempre presente. Es el grupo que mayor porcentaje de víctimas, perjudicados o necesitados define. También uno de los que más indefinición de roles y ambigüedad presenta.

Las situaciones de violencia son las más confusas. Los casos de violencia física mantienen el mayor porcentaje de indefinición de víctimas y agresores. Cuanto más violento es el conflicto más clara es la presencia de agresores y víctimas, pero también es más difícil determinar quién es quién. Son situaciones que provocan un respuesta policial poco discriminatoria de roles; la tendencia es pensar que las dos partes son agresoras. La violencia verbal o no física da más lugar a la discriminación de papeles. Existen más agresores que víctimas y el porcentaje de confusos disminuye. Pero también son situaciones donde los actores están más ausentes cuando llega la patrulla, en parte por la influencia de los conflictos entre vecinos. Las actividades lucrativas se caracterizan por una alta definición de agresores junto a una baja de víctimas. No existen ambigüedades entre ellos. Es la estructura común de situaciones de aplicación de la Ley u ordenamientos locales con gran iniciativa policial y presencia de clases sociales bajas. El peso de la venta ambulante en el grupo es la causa principal. Tienen un porcentaje discreto de ausencia del lugar de la escena que expresa un cierto carácter clandestino. Las escenas con daños y pérdidas de propiedad tienen una naturaleza ambigua. Tienen una ligera mayor existencia de víctimas por la influencia de los accidentes de tráfico. En robos o hurtos llama la atención la ausencia de agresores y víctimas de la escena. La de los primeros se explica por el carácter delictivo; la de las segundas por la influencia de los robos de vehículos.

En consumo y salud sorprende que mantiene un nivel considerable de agresores en relación al de víctimas. Vía pública es un área de orden público donde es difícil definir agresores e infractores. Ello es debido a que se trata de infracciones pequeñas que cometen sectores amplios de población. El número de agresores es menor porque la Autoridad del guardia con esa legislación es más débil y porque la tolerancia social es mayor. Menores tiene un porcentaje alto de agresores/as en un contexto protegido legal e institucionalmente. Junto a ellos aparece un número menor de víctimas y ninguna situación de confusión de roles. La explicación está en la presión social y policial hacia los menores y la juventud.

La Policía actúa reforzando la definición de otros agentes sociales. La tabla muestra que la aparición de agresores es mayor en situaciones donde existe una definición legal, política, o social más clara de la desviación. Las situaciones poco normativizadas o toleradas socialmente producen menos agresores. Zonas ambiguas como desorden público o comportamientos inmorales no producen gran número de agresores a pesar de que representan un número considerable de casos. Las situaciones en la vía pública definen menos agresores y víctimas debido a la mayor tolerancia social y menor consenso sancionador que tienen. Lo contrario ocurre con los menores a pesar del contexto legal protegido que gozan. Las áreas con fuerte respaldo normativo son las más cómodas para actuar y donde la Policía se muestra más proactiva dado que permiten obtener resultados claros. El ejemplo más claro es el tráfico de vehículos, aunque áreas nuevas como el consumo siguen esa tendencia. La violencia y lo accidental son situaciones confusas en cuanto que generan indefinición de roles, además son arriesgadas y confusas. En general la organización social del delito y de la Policía hacen que se detecten fácilmente los menores y fracase con los delincuentes más importantes (Black 1980: 71). Por eso el porcentaje de agresores ausentes aumenta con la gravedad delictiva de la situación.

Demandas

La movilización —la llamada a la Policía— es un momento de encuentro simbólico entre la Ley y la población. En la decisión de llamarla se valoran beneficios y pérdidas (tiempo, dinero, molestias), la situación, o los resultados esperados (Reiss 1971b). Movilizar a las Fuerzas de Seguridad por un delito sufrido es una alternativa entre otras posibles: ignorar el incidente, suscribir un seguro, cambiar el itinerario, instalar alarmas, ir acompañado/a, escribir a un periódico, entre otras. Se recurre a ella en situaciones cuando no se sabe, o no queda nadie más a quien recurrir (Shapland y Vagg 1988: 35). Quien llama a la Policía intenta poner de forma simbólica el orden y la Autoridad de su lado. Pero el ciudadano también se protege de ella (Goffman 1971: 324). La tendencia es poner límites a su autoridad para evitar los controles sobre su vida cotidiana. El ciudadano puede ser víctima un día y agresor al siguiente. Otro cuestión es que existen

En un 34% de las actuaciones la persona que moviliza desaparece de la escena de la actuación. Ni siquiera llega a enterarse cómo acaba su demanda.

expectativas sociales, muchas veces equívocas, respecto de lo que hace o puede hacer la Policía. De un agente se espera que sea un amigo, servidor social, juez imparcial, y que limpie las calles de delincuentes. Ese exceso de expectativas provoca, frecuentemente, la decepción de la persona que espera tanto de él. La Policía no está para eso. Existen varias fuentes de inadecuación entre la lógica policial y las demandas del ciudadano. La principal es común a otros expertos: la visión policial de los problemas no siempre coincide con la del ciudadano. Lo que para la Policía es cotidiano para los ciudadanos es una situación extraordinaria.

Hasta cierto punto, a la Policía la define quien la utiliza. La Policía da una respuesta la mayoría de las veces que es requerida por un ciudadano —un 96% según algunos estudios— (Shapland y Vagg 1988: 40). El público que llama a la Policía no tiene un control directo sobre cómo realiza su trabajo, pero sí en qué situaciones acude y por tanto en la definición de los problemas policiales. Además, la demanda actúa como control democrático indirecto. El origen predominante de la movilización tiene consecuencias en la percepción del desorden, prácticas, y formas organizativas de la Policía (Black 1980: 52). En los modelos reactivos, la ciudadanía participa más en la definición de desviación que en los proactivos. También es más liberal en el sentido de que responde a la demanda de un hipotético mercado de la seguridad y el control social. Por otro lado, un cuerpo reactivo está más condicionado en su capacidad de planificación y gestión de los recursos. Su labor está más desorientada y sus respuestas son más superficiales. También la Policía corre el riesgo de convertirse en instrumento del sector social que la moviliza y reforzar el conflicto social. Las actuaciones de los cuerpos proactivos tienden a ser más preventivas y conciliadoras, pero también la Policía impone más su visión del orden sobre la comunidad. Realizan un control más político que social en el sentido de que la Policía actúa en base al bien común definido por el poder y no tanto por los sectores demandantes. La discrecionalidad tiende a concentrarse en la población en modelos reactivos y en la Policía en modelos proactivos.

La población y la Guardia Urbana comparten la capacidad de poner en marcha una intervención. En la práctica las actuaciones a iniciativa del guardia repiten e interpretan las demandas sociales, políticas, judiciales, legales, o de la organización. La **tabla 4** muestra en qué situaciones la intervención responde a una demanda ciudadana o a la incitativa propia. Los totales muestra un equilibrio entre la iniciativa propia y la demanda ciudadana. El tráfico es el área de mayor independencia respecto a la población. El movilizador en escenas de estacionamiento son ciudadanos o comerciantes que telefonan por tener su vado bloqueado, por descargas de mercancías, obras de particulares, o transportes especiales. Si se trata de un problema de circulación, el movilizador es claramente un automovilista. En las situaciones accidentadas y con heridos se recibe el aviso a través de los ciudadanos. En escenas de violencia física la respuesta es tan proactiva como reactiva. En violencia verbal el conflicto se localiza más en la trama social de la población y es ésta quien llama. La violencia física es una situación aguda, delictiva, o espontánea de calle con más visibilidad para el agente. Sin embargo, los enfrentamientos no físicos son más crónicos entre vecinos por

molestias mutuas, o son disputas familiares; son menos visibles, institucionales, y permanentes.

Las actividades lucrativas registran una mayor iniciativa policial en actividades de comercio ambulante; a veces también llaman los comerciantes por la competencia ilícita que les supone. En estafas, timos, o falsificaciones moviliza la población. En los daños a propiedades tiene mayor incidencia la demanda ciudadana. En robos los datos aparecen distorsionados por la gran iniciativa policial en la búsqueda de coches robados con independencia de la demanda de la víctima. El consumo y la salud pública registra una iniciativa policial alta que le acerca a tráfico. La explicación es que es un área de aplicación de la Ley y de expansión profesional que se incentiva desde la organización. En general los nuevos campos profesionales no se mueven desde la ciudadanía. La demanda de la población se debe al consumo de drogas. El orden en la vía pública registra una preocupación mixta policial y ciudadana —un poco mayor ésta—. Es un punto de equilibrio en un área en que policías y ciudadanos negocian su definición de forma cotidiana. Menores es un tema policial pero detrás tiene la base del conflicto generacional de la población. Se puede generalizar diciendo que la población se involucra más con la Policía para definir el orden que para aplicar la Ley.

La movilización de ciudadanía a la Guardia Urbana se produce en un 60% de casos de forma espontánea en la calle. En un 37% de ocasiones se le requiere por teléfono, y en un 3% la persona acude a sus dependencias. El tráfico y los robos son las dos únicas áreas en que se avisa al guardia en la calle de forma mayoritaria debido al hecho de sentirse víctima o perjudicado de una forma directa. Descontados esos dos casos, el teléfono es el medio normal de contacto. El teléfono marca una cierta distancia y se utiliza principalmente para las situaciones de urgencia donde existen accidentes, heridos, violencia, o desórdenes. Tráfico y delitos contra la propiedad se ven de manera inmediata y cotidiana como temáticas de la Guardia Urbana.

La tabla anterior lleva a la conclusión de que la población participa en la definición y movilización de la Guardia Urbana en situaciones de excepción como accidentes o cuando existen heridos. También cuando existen conflictos entre sectores sociales desconocidos o desiguales. Los conflictos entre iguales tienden a resolverse más fácilmente (Black 1980: 55). En general, los temas que más preocupan al ciudadano y al guardia coinciden poco. La Policía actúa por iniciativa propia en temas de aplicación de la Ley y violencia potencial como tráfico, desórdenes en el medio urbano, venta ambulante, situaciones con aglomeración de público, y absentismo escolar. En general, la lista de temas que preocupa al ciudadano no es muy amplia y varía según el lugar de residencia (Shapland y Vagg 1988: 47 y 64). Existe una definición ciudadana de orden público relacionada con su percepción de seguridad. La base de su inseguridad suelen ser ruidos, alborotos, daños en automóviles, coches mal estacionados, consumo de droga, presencia de grupos de jóvenes, mendicidad, vagabundos —entre otros—. Son situaciones que

Un 65% de ese porcentaje (157 casos) son preguntas de la población a la Guardia Urbana sobre localizaciones urbanas u otro tipo de informaciones.

se caracterizan por su visibilidad y porque, algunos ciudadanos, las vivencian como delincuencia.

La Policía depende del ciudadano para obtener información e incidir con resultados positivos sobre el delito y otros desórdenes. Por ello la mayor parte de tareas de investigación se realizan a instancia ciudadana. Se identifican más sospechosos, o investigan más viviendas o locales, cuando el movilizador es un ciudadano que cuando toma la iniciativa el guardia. Sin embargo, la identificación de matrículas por robos de automóviles se realiza indistintamente. Las patrullas descubren por sí mismas pocos casos de importancia. La Policía parece relativamente ineficaz para resolver hechos consumados —robos, daños, vía pública— y actúa de forma proactiva y preventiva —menores, actividades lucrativas, consumo y salud—. Estas prácticas se ven con satisfacción por parte de grupos de presión social como comerciantes, asociaciones de vecinos o pequeños empresarios. Las actuaciones en las que el agente toma la iniciativa son las más rutinarias, pero, también, las más coercitivas —y, al contrario: se ayuda más cuando es el público quien le avisa—. En las situaciones donde la Policía actúa por propia iniciativa se dan más agresores y éstos reciben respuestas más severas (Black 1980: 99).

Actuaciones

La Sociología de la Policía ha dado numerosas explicaciones del comportamiento policial. William A. Westley señala tres variables que determinan la actuación de un/a policía: la legalidad, la necesidad de mantener el respeto hacia la Policía —la más importante según el autor—, y la posibilidad de realizar una detención importante —*a good pinch*— (Westley 1970: 119). Esas reglas le evitan tener problemas ante los Tribunales, fomentan el respeto social hacia la institución, y logra prestigio dentro de la organización —y a veces también fuera—. Curiosamente son las mismas variables incentivan el uso de la violencia (Westley 1970: 129). En esa línea, James Q. Willson sostiene que la decisión y forma de actuar de un agente es producto de su balance de beneficios y pérdidas para la comunidad, para el detenido, y para él. Las preguntas que se hace un policía antes de realizar un arresto. Estas son: ¿Hay alguien herido o dañado?, ¿Lo habrá si no hago nada?, ¿Un arresto mejoraría la situación?, ¿Habrá alguna queja si hago algo o si no lo hago?, ¿Qué esperarías que hiciera el sargento?, ¿Estoy acabando mi jornada? ¿Tendré que ir a juicio?, ¿Cuál sería mi posición ante un tribunal? ¿Qué piensa mi compañero de todo esto? ¿Qué pasaría si le dejo marchar? (Willson 1968: 84).

Otros autores como Jonathan Rubistein ponen el acento en cómo está organizado el trabajo policial y en el riesgo (Rubistein 1973). Las formas de actuación de la Policía configuran estilos de definición, tratamiento, y resolución de problemas. Para Donald Black existen cuatro estilos de trabajo en la Policía: penal, conciliatorio, terapéutico y reformativo (Black 1980: 131). El penal tiene una visión formalista de la infracción y tiende al castigo como vía de solucionar problemas. El conciliatorio pone el énfasis en restaurar el orden social. El terapéutico ve al

desviado como alguien que necesita ayuda más que castigo. En el retributivo el policía restablece el orden al obligar al agresor a compensar a la víctima por el daño causado.

Resulta difícil realizar una tipología de las actuaciones policiales debido a su diversidad y ambigüedad. La literatura policial distingue entre tareas de ayuda, investigación, preventivas, coactivas, y formales (Rico y Salas 1988). Ese criterio es útil en la medida que distingue el grado de coacción que se ejerce sobre la voluntad del actor al que se dirige la acción. En las actuaciones de **ayuda** la acción policial va en la dirección de la demanda del necesitado. En estos casos la Policía hace más de sirviente personal que de guardián colectivo. Las actuaciones de ayuda aparecen en más de la mitad de las actuaciones. Son servicios poco formalizados, personales y puntuales. Las actuaciones y las frecuencias relativas dentro del grupo con las que se dan son: Da información (63,3%); Remite a una institución (6,2%); Da consejos (12,4%); Da soporte emocional o afectivo (7,4%); Transporta o ayuda a moverse (6,6%); Rescata de situaciones accidentadas o peligrosas (2,9%); Practica primeros auxilios (1,2%).

Las actuaciones **preventivas y disuasorias** van encaminadas a evitar la existencia de víctimas o perjudicados. La distinción entre ambas es vaga. En las disuasorias la Policía mantiene una actitud pasiva que desincentiva al potencial agresor o delincuente. Son actuaciones centradas en el patrullaje y en la vigilancia indiscriminada. Las preventivas conllevan una actitud más activa y de colaboración con las víctimas potenciales. En ambos casos suele tratarse de actuaciones por iniciativa policial que permiten cierta planificación y control por la organización. En las intervenciones preventivas o disuasorias el Cuerpo de Policía define las situaciones de riesgo y agresores hipotéticos. Por ello, cuando la actuación se centra sobre personas más que sobre propiedades cobran un carácter más coactivo. alguna actuación de este tipo se da en el 38% sobre el total de casos observados. Los tipos y frecuencias intra grupo de estas actuaciones son: Regula el tráfico de vehículo (28,2%); Vigila propiedades (14,4%); Señaliza propiedades (4,1%); Protege propiedades (3,3%); Traslada propiedades (9,3%); Protege o escolta a personas (4,7%); Persuade, disuade, o media entre personas (5,5%); Acordona a personas (3,5%); Vigila o controla a personas (21,3%); Traslada a personas (5,6%);

Las actuaciones de **investigación** se realizan con el objeto de determinar quién es el agresor y orientar la acción del agente. En el proceso se crea la figura del sospechoso. Es la función que permite mayor especialización técnica y por ello las Policías más profesionalizadas muestran una tendencia hacia la investigación (Ballbé 1991: 37). La investigación supone una cierta coacción en la medida que crea responsabilidades y responsables. Las actuaciones de investigación que se dan en un 43% del total de intervenciones observadas. Los tipos y frecuencias relativas de actuación de investigación son: Fotografía o filma propiedades (0,2%); Investiga o identifica objetos (2,9%); Registra propiedades (2,2%); Investiga vehículos (18,9%); Identifica vehículos (12,5%); Investiga o identifica viviendas (3,5%); Fotografía o filma a personas (0,6%); Persigue o sigue a personas (2,2%); Pregunta o interroga a personas (33,3%); Identifica a personas por sus rasgos o

ropas (3,9%); Identifica a personas por su documentación (16,1%); Registra a personas (1,8%); Realiza el test de alcoholemia (1,9%). Llama la atención la importancia del automóvil y la vivienda como proveedores de información para la Policía. Las preguntas a las personas que rodean al incidente es el método de investigación más extendido. Sin embargo, la Policía se fía más de sus propios datos. Existen tres fuentes de indicio cierto de culpabilidad para el agente: haber presenciado el hecho delictivo, haber sido informado por un informante de confianza, y los registros y fichas de la Policía (Westeley 1970: 134). El porcentaje alto de identificaciones por documentación se comprende si se piensa que los policías cogen a los delincuentes en dos situaciones: en el momento y lugar del delito, o al parar a un individuo que despierta sospecha (Rubinstein 1973: 350). Identificar a las personas por sus rasgos físicos o ropas, en contra del tópico, es una práctica equívoca y minoritaria. En los últimos años se incorporan métodos como alcoholímetros, la fotografía, o el vídeo como métodos de investigación y evidencia.

Las **acciones coactivas** suponen el uso de violencia física o verbal de la Policía contra una persona para doblegar su voluntad. Resulta difícil separar la coacción del policía de su autodefensa personal. Este tipo de actuaciones abunda en Policías autoritarias, centralizadas, politizadas y con poca conexión con la Administración de Justicia (Ballbé 1991: 36). La respuesta coactiva es la menos habitual, aun así, se da en el 15% de casos. Se recurre a las acciones coactivas verbales más que a las físicas. En ninguna ocasión de las observadas se utilizó un arma de fuego. Actuaciones coactivas son: Amonesta o apercibe verbalmente (56,4%); Da órdenes o requiere (29,6%); Desaloja o dispersa a personas (10%); Reduce o inmoviliza a personas (3,2%); Lucha o forcejea (0,4%); Usa la porra o medios antidisturbios (0,4%).

Las **actuaciones formales** son también coactivas, pero no conllevan violencia policial directa y sí la sanción formal de instituciones jurídicas o político-administrativas. Es el tipo de actuación que conecta a la Policía con otras formas de control social que añaden un significado adicional de gravedad social (Black 1980: 72). La Autoridad que sanciona las infracciones de tráfico puede ser el Alcalde —en las denuncias municipales— o el Gobierno Central —las de la Jefatura Provincial de Tráfico—. También la Entidad Metropolitana de Transportes para el transporte público. Las actas y denuncias administrativas se apoyan en el Alcalde o Pleno Municipal a través del departamento correspondiente de la administración. Las penales se fundamentan en la Autoridad Judicial. Se realizan actos formales administrativos en un 4% y penales en un 4,5% del total de casos. Una razón de ese relativo poco contacto con el sistema judicial y administrativo es que para producir respuestas formales necesita evidencias que no son necesarias para el resto. Son actuaciones formales de denuncia de tráfico: Extender denuncia municipal (65,6%); extiende otras denuncias (8,3%); Denunciar y retirar un vehículo con la grúa (26,1%). Son actuaciones formales administrativas: extender denuncia, acta, o informe (46,8%); Decomisar, confiscar, o precintar (53,2%);

En ocasiones, los términos en que está redactada una Ley dificultan su uso por la Policía. Delante de presiones ciudadanas o de otros grupos, la Policía

reconduce por la vía administrativa situaciones de tratamiento difícil por la penal. La normativa municipal, por ejemplo, es más adaptable a las necesidades locales. Las denuncias de tráfico son una práctica generalizada en un Cuerpo centrado en ese tipo de problemas. Se realizan en tres de cada diez casos. En un 7% del total de ocasiones van acompañadas de la retirada del vehículo por la grúa municipal. Las denuncias administrativas son prácticas menos numerosas porque el guardia cree que son menos expeditivas. Así llama la atención que se realizan más decomisos de propiedades —que realiza el guardia directamente— que actas, que llevan un trámite burocrático más prolongado. En ellas el guardia no tiene la autoridad y apoyo de las actuaciones penales y muchas acaban en procesos administrativos largos. A diferencia de las actuaciones penales en que el policía es Agente de la Autoridad Judicial, aquí es agente administrativo. Son actuaciones burocratizadas que chocan con la idiosincrasia profesional del policía más cercana a la acción directa que a la cultura administrativa. Las actuaciones penales por lo general son más ágiles en los trámites. Se detiene en el 1% de sus actuaciones. El porcentaje es pequeño si se recuerda que James Q. Willson estableció que un 7% de las llamadas que recibe la Policía en EE.UU. acaban en arresto (Willson 1968: 25).

La actuación de la Policía está relacionada con la claridad con la que se definen agresores y víctimas como demuestra la **tabla 5**. La Guardia Urbana analizada es una Policía centrada en las actuaciones de ayuda e investigación. En menor medida es también disuasoria y produce pocas respuestas formales y coactivas. La existencia de agresores hace aumentar en número y complejidad las respuestas. La mayor parte de su actividad se dirige hacia ellos y no tanto a apoyar a las víctimas. La tabla evidencia cómo la existencia de agresores endurece las respuestas y hace aumentar la investigación, la coacción y las actuaciones formales. En estos casos la ayuda restringe. La existencia de víctimas, por el contrario, incrementa las respuestas de ayuda.

La necesidad de discriminar roles es fundamental en la labor de la Policía. Si no está claro quién es el agresor y quién la víctima, el número de acciones aumenta más aún. Además, se producen respuestas menos selectivas, más desconcertadas, y se hace de todo. Cuando no es posible distinguir entre ambos se intensifican las actuaciones formales, de investigación y disuasorias. Estas últimas son las que menos variación experimentan según existan agresores o víctimas y ahora es la que más se incrementa. En estos casos se ayuda menos que cuando existen víctimas claras. La conclusión de la tabla es que, por número y complejidad, la acción policial va orientada hacia el agresor, únicamente las respuestas ayudan son las que aparecen orientadas hacia la víctima. La disuasión —más que la prevención— se da en situaciones ambiguas donde no se definen agresores y víctimas concretos. La investigación trata de discriminar entre esos roles, por ello aumenta con la indefinición de los actores. La coacción va orientada hacia el agresor, aunque cuando no se distingue entre ellos se produce una sensación de amenaza que la hace aumentar. La acción formal va dirigida al agresor.

La cifra no es despreciable en términos absolutos: según la memoria del Cuerpo, en 1991 hubo 401 detenciones y se instruyen 448 diligencias penales sobre 141.515 actuaciones.

Las actuaciones por **tráfico de vehículos** son las más numerosas y las que más peso tienen en el trabajo. La **tabla 6** muestra la actuación policial según la situación de estacionamiento, circulación o abandono de vehículos. El tráfico se caracteriza porque implica pocas tareas por caso, en particular los vehículos abandonados. El estacionamiento de vehículos produce respuestas automáticas de denuncias de tráfico. Es una situación en la que el conductor no suele estar presente y, por tanto, existe poco conflicto. Esa falta de contacto hace que las actuaciones de ayuda y disuasorias tiendan a reducirse. Únicamente existe un mínimo de investigación necesario para producir la respuesta formal. Este tipo de actuaciones confiere un poder sancionador considerable. El infractor aparece definido claramente y no es necesaria su presencia pues la matrícula del automóvil da la identidad del infractor. Son una de las actuaciones más ecuanímes que realiza el policía porque existe una Ley clara y porque hay poco contacto con el agresor (Skolnick 1963: 93).

La circulación se caracteriza porque el conductor está presente. Son actuaciones conflictivas porque los/as agresores/as son potencialmente todas las personas que tienen automóvil. Ello explica que se produzcan más respuestas coactivas y menos formales que en estacionamiento. Las amonestaciones verbales y las órdenes imperativas son frecuentes. Como está presente el infractor baja la incidencia de las denuncias municipales y los traslados de grúa. El porcentaje alto de acciones disuasorias y preventivas se debe a la importancia de la regulación del tráfico. Las actuaciones de ayuda son frecuentes y adoptan la forma de preguntas sobre localizaciones urbanas y consejos para facilitar la movilidad. Se investiga algo más que en los estacionamientos porque se producen respuestas formales más complejas —penales y administrativas—. Las tareas de investigación se centran, sobre todo en circulación, en identificaciones de personas. Policialmente, los vehículos abandonados son actuaciones amorfas; el dueño del vehículo es un agresor "respetable" y la víctima es colectiva. Son situaciones sin problemas, nada conflictivas. El trabajo principal consiste en persuadir al dueño para que autorice que la Guardia Urbana lo retire. De ahí la relativa importancia de las tareas preventivas. El guardia utiliza las repuestas formales como forma de presión. Se dan pocas funciones de ayuda, pero sí de identificación e investigación del vehículo y de traslado por la grúa. En resumen, la tabla apunta a que, en situaciones de aplicación de la Ley, la presencia o ausencia del infractor es determinante de la respuesta policial.

La **tabla 7** muestra la actuación policial según la situación de **accidente**. Las respuestas y la frecuencia de los sucesos aumentan a medida que pierden el carácter azaroso y se pueden definir unos/as agresores/as. Las respuesta se centra en la investigación del suceso y ayuda a las víctimas. Las tareas preventivas se dirigen a impedir el paso de personas por la zona afectada. El guardia se muestra poco coactivo y con una moderada respuesta formal cuando establece responsabilidades. La actuación en los accidentes de tráfico se orienta a dos objetivos: facilitar el socorro a la víctima cuanto antes y, si hay heridos, determinar

Veintiocho de las cuarenta diligencias practicadas se relacionan directa o indirectamente con la circulación de vehículos.

responsabilidades. Los accidentes de tráfico son rutinarios pero variados en respuestas. En ocasiones se utilizan como modelo de las actuaciones de una policía profesional. Permiten tareas de investigación especializadas, tienen una definición legal de infractores clara, y un reconocimiento social. Además, permiten el contacto con clases medias y la colaboración de la Policía con otras instituciones de más prestigio —sanidad, bomberos, tribunales—. La Guardia Urbana actúa como Agente Judicial y perito lo que le reporta prestigio en los Tribunales. Además, son servicios medibles que permiten el control interno y se incorporan fácilmente a la trama burocrática de la organización. Los accidentes con heridos representan casi la mitad de las diligencias penales observadas.

En el extravío de personas la tareas se encaminan hacia su localización, por eso tienen un carácter de investigación, ayuda, y un tanto de reprimenda. Los incendios, por la posibilidad de extensión y concentración de público, dan lugar a una intensa actividad preventiva. Se investiga menos porque es más claro su carácter accidental y porque intervienen las compañías de seguros. También se ayuda menos porque las personas lesionadas son menos. Las respuestas formales son administrativas por influencia de la quema vandálica de propiedades públicas. Las actuaciones en accidentes generales son de carácter humanitario y de ayuda. A diferencia de los de tráfico, no tienen prácticamente consecuencias formales y, como son menos graves, disminuye la actuación preventiva. Las tareas de investigación descienden, pero se mantienen para clarificar el origen del suceso. Como no existen agresores, los guardias consideran algunos accidentes temas poco policiales. La tabla, pues, muestra como la actuación en accidentes está orientada a facilitar el socorro a la víctima y a determinar responsabilidades.

La **tabla 8** muestra las actuaciones más comunes en las diversas situaciones. Las escenas con **personas enfermas, heridas, lesionadas, o muertas** multiplican las acciones. La respuesta más numerosa es la investigación para determinar la naturaleza de la situación. Esta tarea es una exigencia legal cuando existen heridos. Su papel se centra en la investigación y registro del hecho. Las respuestas formales son penales en su mayoría cuando se puede definir un/a culpable. Los heridos (ya sea en peleas o accidentes) son un motivo de detención y responsabilidad penal: sobre un total de diez detenciones, tres ocurrieron en las 55 ocasiones registradas en que hubo lesionados. Los accidentes tienen una faceta de orden público que se centra en restablecer la normalidad cuanto antes, regular el tráfico y dispersar a los curiosos. La ayuda que ofrece el guardia es más anímica que sanitaria (soporte emocional, ayuda para moverse, consejos). La tabla muestra que, ante personas enfermas, heridas, lesionadas o muertas, la actuación se orienta hacia averiguar las causas y circunstancias de su lesión.

La **tabla 9** muestra la respuesta policial en situaciones con **violencia física**. En general, en los enfrentamientos el policía asume un papel más activo cuanto más violenta es la escena. Son las situaciones con más número de tareas, en parte porque la violencia legítima legal y socialmente al policía para intervenir. Los conflictos con violencia física son situaciones claras y agudas, con presencia de todos los actores implicados. Las respuestas altas de ayuda se utilizan para la disuasión de los contendientes —se da información y consejo—. Se caracterizan

también porcentaje altos de funciones de investigación y de mediación. En este caso la investigación se orienta a la mediación; son preguntas para reconstruir los términos del conflicto, las identificaciones son frecuentes porque la violencia se da más fácilmente entre determinados grupos. Las respuestas intentan ser conciliadoras porque el guardia sabe que para pacificar una situación no hay que tomar partido por ninguna de las partes. En contra de las expectativas de ambos, evita definir quién tiene la razón y se centra en separar y dispersar a los enfrentados.

La respuesta formal penal es discreta. El policía se resiste a dar respuestas formales en enfrentamientos. Sabe que las actitudes de la víctima cambian cuando se enfría la situación y que raramente se llega a realizar una denuncia. También conoce la débil inclinación de jueces y abogados defensores a la hora de respaldarle en este tipo de incidentes. Existe una reacción coactiva importante porque la violencia legítima al policía a usar la violencia (Westley 1970: 76). Pero como existe el riesgo implicarse en el conflicto, sólo la emplea cuando cuenta con el apoyo de compañeros, y la mayor parte de las veces de forma verbal. Distinguiendo entre las diferentes situaciones, el gente se muestra más conciliador —en ayuda y disuasión— y menos coactivo cuanto más violento es el conflicto. Al contrario, ocurre con el uso de armas que hace aumentar las respuestas penales. La conclusión es que la Policía se comporta delante de la violencia de forma disuasoria y poco violenta y sólo se dan respuestas formales ante el uso de armas.

La **tabla 10** muestra las actuaciones ante situaciones de violencia no física. Estas situaciones conllevan menos complejidad de tareas que las físicas. También disminuye la investigación y la prevención, pero aumentan de forma ligera las respuestas coactivas y formales. La ayuda se mantiene constante. La explicación a que, a menor violencia, la Policía media menos y da una respuesta más contundente es que en los conflictos cotidianos y en las situaciones de mantenimiento del orden es donde más se compromete la autoridad del guardia. Las situaciones de acoso sexual verbal son poco significativas. La falta de resolución para actuar en esos casos se explica por la dificultad de obtener el testimonio de la víctima, las argumentaciones falsas, y la moralidad que conllevan (Westley 1970: 63). Las situaciones de amenaza o coacción verbal tienen una doble interpretación según quien se involucre. Cuando se producen entre ciudadanos, el guardia las trata con una actitud mediadora, como si se tratase de violencia física. Cuando las amenazas las recibe el agente, en asuntos de tráfico, por ejemplo, intensifica las identificaciones, denuncias, y la respuesta penal —como amenazas a un Agente de la Autoridad—. Algo parecido sucede con los enfrentamientos verbales e insultos solo que aquí la respuesta es más coactiva que formal. Las molestias a la convivencia son conflictos que suelen involucrar a los vecinos de una misma escalera o barrio. Tienen un tratamiento ambiguo, no llevan a un compromiso de mediación fuerte del agente, y desciende su respuesta coactiva y formal. La razón es que muchos de ellos son conflictos próximos a instituciones como la familia o el vecindario. Algunos son crónicos y el guardia no se involucra mucho. La tabla apunta a que los conflictos no físicos son la manifestación más habitual del conflicto social y que el guardia se implica

personalmente con facilidad en este tipo de situaciones afectando a sus respuestas profesionales.

El control de **actividades económicas o lucrativas** ocupan poco a la Guardia Urbana (ver **tabla 11**). Son situaciones en las que la investigación se dirige a producir respuestas coactivas y formal-administrativas más que penales. En consecuencia, tienen una componente disuasoria o persuasiva baja y una respuesta de ayuda de tipo medio. El número pequeño de casos dificulta las comparaciones, pero se dibujan algunas tendencias. Ante infractores establecidos como en los casos de terrazas y puestos de venta en la calle en situación ilícita, la acción del guardia toma un carácter de informar al agresor e invitarse a respetar las normas. Las tareas de investigación se dirigen a este propósito y la respuesta formal no pasan en denuncias de tráfico. Por el contrario, cuando se trata de infractores marginados como en el caso de la venta ilegal la respuesta es mayoritariamente coactiva, se investiga menos —se interroga e identifica a personas— y se producen actuaciones formal-administrativas —y alguna denuncia de tráfico, pero, curiosamente, ninguna penal—. Es un tipo de situación que no genera víctimas, pero los policías justifican su respuesta por el peligro para la salud pública —cuando se trata de venta de alimentos— o competencia ilícita por el impago de los impuestos municipales. La mayor coacción se explica por la presión del público en favor del vendedor y el carácter marginal de éstos. En alguna ocasión, el público obstaculiza estas intervenciones porque les privan de los productos baratos que les ofrecen. Los agresores son de clase social baja o marginada.

Cuando se trata de tráfico de droga la acción de la policía se concentra en la identificación del traficante y, en menor grado, en su procesamiento formal. La razón es que el tipo de *camello* que se encuentra es de poca envergadura que se financia así su consumo. Además, existen otros condicionantes y limitaciones que explican la respuesta. Es un tipo de delito organizado de orden supramunicipal, lo que favorece que se deje en manos del CNP y la GC la lucha contra el narcotráfico. También, en ocasiones, se prefiere mantener y vigilar un mercado localizado en un punto que realizar grandes redadas que lo dispersan y lo vuelven incontrolable. Las actuaciones que realiza suelen ser con pequeños *camellos-yonkis* y personajes de escala inferior en la organización de la droga. Las actividades lucrativas son un ejemplo excelente de cómo las actuaciones de la Policía están marcadas por el origen social del agresor y de cómo traslada esquemas de orden de un grupo social a otro.

La **tabla 12** muestra la actuación policial en situaciones donde existen **daños o pérdidas en propiedades**. En general son actuaciones que se centran en la ayuda a la víctima y en la investigación. Las actuaciones más numerosas y complejas se dan en los daños en automóviles y en establecimientos. La respuesta se caracteriza por orientarse hacia la investigación del suceso y actuar de forma preventiva y de ayuda. En menor medida se orienta hacia respuestas coactivas o formales. Ante vehículos forzados —sin robo—, la Guardia Urbana se limita a investigar el hecho, pero raramente produce una respuesta formal o coactiva, excepto cuando tiene la posibilidad de localizar al agresor. Cuando son daños en un automóvil aumenta la respuesta formal-penal y mediadora, y disminuye la coactiva.

La razón es que muchos daños se deben a accidentes de tráfico donde es posible determinar un infractor. Ello explica la riqueza de respuestas en esos sucesos.

Cuando se trata de daños en un establecimiento o empresa suele haber una ligera conexión con formas de gamberrismo juvenil, incluso con pequeños delitos contra la propiedad. En este caso la Policía se muestra más coactiva con los agresores y preventiva con las posibles víctimas, pero escasamente produce una respuesta formal. Los daños a la propiedad pública suelen ser al mobiliario urbano. Son formas de vandalismo juveniles, pero, a veces, de la misma población general. Aquí hay poco que investigar y prevenir porque es difícil y porque no existen víctimas concretas. Sin embargo, la Guardia Urbana se muestra coactiva con los infractores y emprende alguna acción administrativa. Los resultados de la tabla muestran que las actuaciones ante daños son ambiguas y que dependen más de la posibilidad de conocer al agresor y del tipo de bien que no del valor de lo perdido o dañado. La relación entre daños económicos y detención de personas es paradójica: seis personas fueron detenidas en circunstancias en que hubo pérdidas económicas; cuatro por valor entre 5.000 y 30.000 ptas., y dos entre 100.000 y 500.000 ptas. Los datos apuntan a que se penaliza al infractor por sus características sociales más que por el valor de la pérdida que ocasiona.

La **tabla 13** presenta las actuaciones en las situaciones con **robos o hurtos de propiedad**. Estas situaciones se concentran en el robo de vehículos y a establecimientos. Son el tipo de situaciones en que, cuando llega la Policía al lugar del robo, ya es un hecho consumado. La actuación se limita a investigar y registrar el suceso, pero raramente se produce un contacto con el agresor. Por ello bajan las acciones coactivas y formales. La acción se dirige más bien hacia las víctimas. Los robos de tipo personal no se investigan casi, el guardia se limita a apoyar a la víctima. Los robos en el interior de vehículos, o de piezas del mismo, se investigan algo más, pero la víctima recibe una atención menos detallada. Cuando lo sustraído es el automóvil o moto la investigación se intensifica. Se establece una vigilancia e investigación de automóviles rutinaria —basada en identificaciones de matrículas—, incluso por varias Policías a la vez, que acaba dando resultados. La víctima se mantiene separada de la acción policial porque la recuperación del vehículo suele tomar varios días; por eso son actuaciones impersonales y con menor ayuda.

Las actuaciones por robos en establecimientos son las que provocan una investigación más intensa. La ayuda a la víctima es superior porque es más la protagonista de la escena, también lo es la labor preventiva porque puede resultar más eficaz y fácil de realizar. En algunos robos pequeños —juveniles en su mayoría— el agresor es retenido por la víctima. Según el caso se dan algunas actuaciones coactivas, administrativas o penales. La tabla en su conjunto muestra que se dedica una atención desigual a los robos. Como su eficacia para resolver estos casos es pequeña, se emplea de forma selectiva en ellos. Cuanto mayor es la posibilidad de reparar el daño o localizar al agresor el esfuerzo es mayor. Cuando no se puede hacer otra cosas se apoya a la víctima. Existe un criterio implícito de optimización de los recursos organizativos que actúa en ese sentido.

La **tabla 14** muestra las actuaciones policiales ante situaciones de **amenaza a la salud pública**. Tienen un componente de aplicación de la Ley, aunque el consumo de droga les da también un carácter de orden público al tiempo. En su conjunto, desencadenan actuaciones con un matiz coactivo y de investigación. Llama la atención cómo en este grupo se utilizan canales administrativos para realizar el control social. El consumo de droga es la situación de más peso en el grupo. La dificultad de la Policía con la droga es que es un "delito" sin víctimas, pero con un estigma social. No se persigue en exceso porque los cuerpos de Policía que persiguen este tipo de delitos —prostitución, droga, juego— se caracterizan por un grado de penetración alto en la vida privada de las personas (Black 1980: 23). Existe una investigación intensa centrada en identificar al consumidor, pero el procesamiento formal es más moderado e inferior a la media del grupo. La tabla apunta, en conclusión, a que la Policía actúa en delitos sin víctima más presionada por la demanda social que por un convencimiento propio o jurídico de su peligrosidad social.

Las actuaciones por **desorden en la vía pública** son, en su mayoría, de mantenimiento del orden tal como muestra la **tabla 15**. Son actuaciones poco complejas en número, pero variadas en acciones. Destaca una moderada actuación preventiva y, al tiempo, también coactiva con un escaso procesamiento penal. La respuesta suave se explica por varios factores. Por un lado, por la tendencia policial a priorizar los grandes delitos sobre los pequeños (Reiss 1985: 23). Por otro lado, porque son situaciones donde falta una cobertura legal sólida, el consenso social es ambiguo, y las víctimas suelen ser colectivas. También porque el guardia no cree que las comentan "delincuentes de verdad". Pero se ve sometido a presiones para perseguirlos porque son el tipo de sucesos que crean inseguridad y mala imagen de la ciudad. Al no encontrar cobertura legal sus respuestas tienden a ser, en ocasiones, más coactivas, en particular contra el "gamberrismo" juvenil.

Existe un grupo de situaciones relacionadas con la ecología de la ciudad. Las emisiones de humos u olores están más vinculadas a quemas de desechos que a la emisión de gases por fábricas o automóviles. Tienen una respuesta débil e inferior a la media del grupo, excepto en lo preventivo e investigación. Con los vertidos la acción policial es preventiva, incluso informativa. Como existe algo de legislación baja la coacción y sube la respuesta administrativa. La limpieza de la vía pública es la manifestación menor de los vertidos y un fenómeno incontrolable y anónimo. Dan lugar a alguna acción administrativa como informes por "desperfectos" para pedir la recogida de los desechos. Ante el deterioro o rotura del mobiliario urbano, se muestra coactiva y realiza algunas tareas de investigación que culminan en informes de desperfectos u otras acciones administrativas. La conexión con accidentes de tráfico explica la repercusión penal.

Las obras y reparaciones urbanas las realizan las compañías suministradoras de agua, gas o electricidad. Carecen de agresores y los perjudicados son indirectos. La respuesta es preventiva para evitar los accidentes y facilitar la circulación. Las actuaciones con indigentes son particularmente coactivas y de investigación de la persona —casi siempre preguntas y raramente alguna identificación—. También existe una comunicación entre el guardia y el

indigente y una cierta ayuda —es frecuente remitirlos a una institución que los acoja—. Esas respuestas se deben a la presión ciudadana más que a una predisposición negativa del guardia hacia ellos. La actuación real consiste en llevar el "problema" a otro sitio. En algunos casos se les amonesta verbalmente y les ordena que se retiren. Nunca acaba una actuación con mendigos en una acción penal.

Los ruidos y alborotos crean inseguridad entre la población. La policía tiene pocos recursos legales en estas situaciones y por ello su acción se torna particularmente coactiva y la investigación que se realiza tiene el mismo propósito. Como las víctimas son concretas aumenta la actitud de servicio y mediadora como forma de solucionar el problema. Los/as policías controlan las situaciones cuando superan a los querellantes en número y fuerza, por ello la superioridad de la Policía se debe a la organización frente a la desorganización. Las concentraciones de personas —en mercados, encantes, ferias y espectáculos— dejan a la Guardia Urbana en minoría. Los espectáculos y fiestas son situaciones de diversión y desorganización. El policía está sólo en medio de una masa descontrolada. Por ello se registran una acción coactiva enorme y un porcentaje pequeño de actuaciones penales. En resumen, la tabla muestra que la Policía no tiene unos recursos específicos en materias que afectan al orden y a la convivencia cotidiana. Esas situaciones aparecen reguladas de forma dispersa y están influidas por concepciones ciudadanas del orden encontradas. Por todo ello sus respuestas varían. La falta de referente social o normativo hace que la Policía experimente las contradicciones de la demanda y que se produzcan actuaciones más coactivas o que se utilice lo administrativo como recurso.

La **tabla 16** muestra la respuesta policial cuando los agresores o víctimas son **menores de edad**. Lo que más llama la atención es el porcentaje alto de respuesta coactiva, formal penal, y de investigación en personas sujetas al control de otras instituciones como la familia. Curiosamente, al lado de esa actitud parece otra marcadamente preventiva y de ayuda. Esa actitud ambivalente, entre moralista y represiva, se debe a la falta de recursos y a la frustración del guardia cuando ve formarse en la calle a futuros delincuentes. La falta de alternativas de respuesta hace que les amoneste y amenace. Además, se encuentra entre la presión de la población asustada por el comportamiento de los más jóvenes y la protección que reciben de la Ley e instituciones sociales (Westely 1970: 83).

De la serie de tablas anteriores se concluye que, en términos globales, la Guardia Urbana mantiene una actitud general disuasoria y de prestación de pequeños servicios de ayuda a la población. Las actuaciones de ayuda y disuasorias son la respuesta a situaciones accidentadas, de victimizantes, de riesgo para las personas y un poco la respuesta para cuando no es posible —o rentable— otra. La coacción policial aparece en situaciones de violencia, de riesgo para el/la guardia, o donde no existe una salida alternativa en lo normativo o social. Las tareas de investigación, que también tienen una componente coactiva, se intensifican si pueden acabar en actuaciones formales penales o administrativas. Las actuación administrativa está en crecimiento y no requieren tanto esfuerzo investigador. Ante delitos consumados como robos la Policía se muestra ineficaz y

se priorizan aquellos que tienen posibilidad de coger al delincuente. El orden público da lugar a actuaciones invertebradas y a expensas de la definición contradictoria que realizan los distintos grupos de la población.

Conclusiones

El objetivo del presente artículo ha sido explorar los factores que inciden en los procesos de toma de decisiones de la Policía. No hay que dar por sentado el papel neutro de la Policía que se fomenta a veces desde la mitología de las novelas y telefilmes. La Policía tiene unos recursos limitados que concentra en atender unas situaciones antes que otras. Con ello participa junto con otros actores sociales en la definición del orden. El Cuerpo policial analizado, por ejemplo, se articula en torno a las situaciones de desorden cotidiano derivado del tráfico de vehículos, los accidentes, las disputas pequeñas, y en la convivencia cotidiana. Por el contrario, muestra una incapacidad de llegar al delito organizado y a los espacios de privacidad en general. El análisis de la presencia de agresores y víctimas en las situaciones evidencia como la eficacia de la Policía es baja en términos no solo de erradicar el delito sino también de detectarlo y capturar a los responsables una vez que se ha cometido el delito. Es un foco importante de pérdida de legitimidad en Policías que buscan su razón de ser en la lucha contra el delito en un momento en que las cifras de delincuencia crecen rápidamente en los países avanzados.

El análisis muestra que la definición de des/orden, la Policía actúa de forma autónoma en unas situaciones más que en otras. Pero en general lo hace condicionada por la definición de otros agentes y condicionantes sociales. La desviación viene definida en parte por un substrato legal pero también por variables que tienen que ver con la extracción social del infractor, su presencia, el riesgo que corre el policía, la defensa de su autoridad y la definición de orden de la comunidad. La Policía trabaja mejor en las situaciones donde existe una definición legal, política, o social clara de la desviación. Las situaciones poco normativizadas o más toleradas socialmente producen definen menos agresores. Zonas ambiguas como el desorden público o comportamientos inmorales no producen gran número de agresores a pesar de que representan un número considerable.

Como la Policía no detecta mucha delincuencia ni aprehende demasiados delincuentes depende de la población para ser eficaz. Sin embargo, ésta colabora con la Policía en unas situaciones más que en otras. En ciertos casos se protege de la autoridad y en otros, sencillamente, no la necesita. Las personas recurren a la Policía en la medida que son personalmente víctimas de delitos, se sienten amenazadas por situaciones que ven como de desorden, o que son claramente violentas o caóticas. La ciudadanía llama a la Guardia Urbana en situaciones como accidentes, o conflictos entre desconocidos. En cambio, la Policía actúa más por propia iniciativa persiguiendo figuras delictivas bien definidas en los códigos. Eso hace que los temas que más preocupan al ciudadano y a la Policía no tengan por qué coincidir. De hecho, en muchas ocasiones no lo hacen y son fuente de conflictos.

En términos globales, la Guardia Urbana analizada mantiene una actitud general disuasoria y de prestación de pequeños servicios de ayuda a la población debido a que contacta más con las víctimas que con los agresores. Sin embargo, la actividad policial se dirige a éstos. El factor que mejor explica las respuestas policiales es la claridad con la que aparece definido un infractor o agresor en términos legales o de consenso social y político. La labor policial es tanto más fácil cuanto más homogéneos son los valores sociales. Por ello cuanto más heterogéneos son más tiende a tomar como referencia los de las clases medias y los de la *ruling class*. La violencia policial aparece sobre todo en situaciones percibidas como de riesgo para el/la guardia. Este tiende a aumentar con el conflicto derivado de las diferencias de valores entre los grupos sociales. Por ello las sociedades más divididas son también las que tienen una Policía más violenta.

La Policía puede entenderse como una agencia selectiva. Su trabajo consiste en prevenir, detectar y procesar la delincuencia y ciertas figuras de desviación social. Las Fuerzas de Seguridad representan simbólicamente el orden, la norma, la tolerancia, la apertura, o los valores de una sociedad. La forma en que se selecciona e institucionaliza a esas personas en cárceles, tribunales, hospitales, centros psiquiátricos, asilos de ancianos u otros centros, ilustra el grado de tolerancia de una sociedad respecto de la diferencia, lo extraordinario y el cambio. Precisamente las Policías de sociedades democráticas son las que más tensiones y contradicciones registran porque deben mantener el orden, aplicar la legalidad, proteger a las minorías, y respetar los derechos individuales. Todo ello sucede en un contexto creciente de desigualdad social y aumento de las tasas delictivas en los países más avanzados. El futuro de la Policía (y del sistema de justicia penal) depende en buena medida de la forma en que se resuelvan esas contradicciones y sea capaz de jugar un papel más integrador y compensatorio entre los grupos sociales.

Bibliografía

- Alabart, Ana y Sabaté, Juli, *La Policía Local a Catalunya, 1983* (Barcelona: Direcció General de la Seguretat Ciutadana. Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya, 1984), 215 pp.
- Banton, Michael, *The Policeman in the Community* (Nueva York: Basic Books, Inc. Publishers, 1964), 275 pp.
- Black, Donald J., *The Manners and Customs of the Police* (Nueva York: Academic Press, 1980), 264 pp.
- Black, Donald J., y Reiss, Albert, J. Jr., *Studies in Crime and Law Enforcement in Major Metropolitan Areas* (Department of Justice, 1965).
- Bordua, David J. (ed.), *The Police: Six Sociological Essays* (Nueva York: John Wiley & Sons, 1967), 258 pp.
- Brodgen, Mike, Jefferson, Tony y Walklate, Sandra, *Introducing Police Work* (Boston: Unwinhyman, 1988), 224 pp.
- Cain, Maureen, *Society and the Policeman's Role* (Londres: Routledge and Paul, 1973), 315 pp.
- Cohen, Stanley, *Visiones del control social* (Barcelona: Promociones y publicaciones Universitarias PPU, 1988), 407 pp.
- Hageman, Mary Jeanette, *Police-Community Relations* (Beverly Hills: Sage, 1985), 159 pp.
- Lafave, Wayne R., *Arrest: The Decision to Take a Suspect into Custody* (Boston: Little, Brown and Company, 1965), 540 pp.
- López Garrido, Diego, *El aparato policial en España* (Barcelona: Ariel, 1987), 174 pp.
- Maguire, Mike, Morgan, Rod, y Reiner, Robert, *The Oxford Handbook of Criminology* (Nueva York: Oxford University Press, 1994), 1259 pp.
- Manning, Peter K., "Organization and environment: influences on police work", en Clarke, R. V. G. y Hough, J. M. (ed.), *The Effectiveness of Policing* (Westmead: Gower Publishing Company Limited, 1980): 98-123.
- Martín, Manuel, *La profesión de policía* (Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas y Siglo XXI, 1990).
- Martín, Manuel, "Policía, profesión y organización: hacia un modelo integral de la Policía en España", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 59, (julio-septiembre 1992): 205-222.
- Martín, Manuel, *Mujeres policías* (Madrid: CIS-Siglo XXI, 1994a), 221 pp.
- Martín, Manuel (comp.), *Los mitos de la Policía* (Barcelona: Publicaciones del Máster en Estudios Policiales, Universidad de Barcelona 1994), 91 pp.
- Martín-Moreno, Jaime y de Miguel, Amando, *Sociología de las profesiones* (Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1982), 200 pp.
- McKenzie, Ian K., y Gallagher, G. Patrik, *Behind the Uniform: Policing in Britain and America* (Nueva York: St. Martin's Press, 1989), 229 pp.
- Reiner, Robert, *The Politics of the Police* (Londres: Harvester Wheatsheaf, 1992a), 334 pp.

- Reiner, Robert, "Policing a Postmodern Society", *Modern Law Review*, (Noviembre 1992b).
- Reiner, Robert, Cross, M. (eds), *Beyond Law and Order* (Londres: Macmillan, 1991).
- Reiss, Albert J. Jr., *The Police and the Public* (New Haven: Yale University Press, 1971b), 228 pp.
- Reiss, Albert J. Jr., "Police brutality, answer to key questions", *Trans-Action*, Vol. 5, 8 (julio-agosto, 1968): 10-20.
- Reiss, Albert J. Jr., *Policing a City's Central District: The Oakland Story* (Washington: National Institute of Justice, 1985), 53 pp.
- Rico, José María (comp.), *Policía y sociedad democrática* (Madrid: Alianza Editorial, 1983), 297 pp.
- Rico, José María y Jose María, Salas, Luís, *Inseguridad ciudadana y Policía* (Madrid: Tecnos, 1988), 268 pp.
- Sabate, Juli, "La profesión policial en España: un análisis sociológico" *Papers* 21, (1984): 133-150.
- Shapland, Joanna y Vagg, Jon, *Policing by the Public* (London: Routledge, 1988), 226 pp.
- Skolnick, Jerome, H., *Justice Without Trial: Law Enforcement in Democratic Society* (Nueva York: Jhon Wiley & Sons, 1966), 279 pp.
- Torrente, Diego, "Investigando a la Policía", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 59, (Julio-Septiembre, 1992): 289-300.
- Torrente, Diego, *Encuestas telefónicas y por correo* (Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1993), 140 pp.
- Torrente, Diego, *El poder azul: estructura y funcionamiento del control policial*. Universidad de Barcelona. Tesis doctoral inédita.
- Torrente, Diego, *Valores policiales: Análisis de la cultura e ideología policial* (Barcelona: Instituto de Criminología de la Universidad de Barcelona, 1996), mimeografiado.
- Westley, Wilian A., *Violence and the Police: A Sociological Study of Law, Custom and Morality* (Cambridge: The MIT Press, 1970), 222 pp.
- Wilson, James Q., y Boland, Barbara, *The Effect of the police on Crime* (National Institute of Law Enforcement and Criminal Justice, 1979), 25 pp.
- Wilson, James Q., *Varieties of Police Behavior: The Management of Law and Order in Eight Communities* (Cambridge: Harvard University Press, 1968), 309 pp.

Tabla 1
Coexistencia de las situaciones policiales
(En porcentajes)

Situaciones:	Situaciones:											
	Total	Tráfico de vehículos	Accidente	Enfermedad lesión, o muerte	Violencia física	Violencia no física	Actividad lucrativa	Daño o pérdida en propiedad	Robo o hurto de propiedad	Consumo o salud pública	Desorden en la vía pública	Menores
Tráfico de vehículos	42,1%	..	33,5%	26,1%	11,0%	21,4%	10,4%	29,3%	42,5%	12,0%	28,4%	13,7%
Accidentes	9,8	27,7	..	31,1	5,6	9,1	--	29,3	--	7,9	15,7	18,1
Enfermos, heridos, o muertos	4,4	11,1	16,5	..	18,5	5,2	--	11,6	1,3	4,0	4,0	9,4
Violencia física	2,1	1,6	1,1	7,2	..	10,4	--	2,1	12,4	--	3,1	--
Violencia no física	5,9	8,6	4,4	4,9	26,1	..	32,1	6,6	6,9	4,0	20,6	4,5
Actividades lucrativas	2,5	*	--	--	--	4,4	..	--	1,3	15,8	2,6	4,5
Daños o pérdidas en propiedad	10,7	24,0	30,8	22,5	11,0	14,3	--	..	28,8	4,0	17,6	13,7
Robo o hurto de propiedad	6,7	8,9	--	0,7	16,8	3,7	5,1	7,7	..	7,9	1,5	--
Consumo o salud pública	1,6	0,8	0,7	0,7	--	0,8	20,8	0,3	2,7	..	4,0	13,7
Desorden en la vía pública	13,1	16,5	11,5	5,4	11,0	29,9	26,5	121	4,1	32,4	..	22,5
Menores	1,1	0,8	1,5	1,4	--	0,8	5,1	1,0	--	12,0	2,6	..
Total	100%											
N ^(a)	(1599)	(682)	(147)	(64)	(35)	(106)	(37)	(171)	(101)	(24)	(216)	(16)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta en N.

Tabla 2
Existencia de víctimas según la existencia de agresores
(En porcentajes)

Existen víctimas ^(a)	Existen agresores ^(b)					N
	Total	Sí y están presentes	Sí pero no están presentes	No existen	No se distinguen de la víctima	
Sí y están presentes	36%	26%	16%	47%	--	(401)
Sí pero no están presentes	5,0	5,0	14	2,0	--	(56)
No existen	59	69	70	51	--	(662)
No se distinguen de la víctima	*	--	--	--	100 ^(c)	(21)
Total		100%				(1.140)
N (casos)	(1.140)	(320)	(184)	(615)	(21)	

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Agresores/as, infractores/as, o sospechosos/as.

^(b) Víctimas, necesitados/as o perjudicados/as.

^(c) Son el 2% del total de observaciones.

Tabla 3
Existencia de agresores y víctimas según las situaciones
(En porcentajes)

Agresores y víctimas:	Situaciones:											
	Total	Tráfico de vehículos	Accidente	Enfermedad, lesión o muerte	Violencia física	Violencia no física	Actividad ucrativa	Daño o pérdida en propiedad	Robo o hurto de propiedad	Consumo salud pública	Desorden en la vía pública	Menores
Agresores^(a):												
Están presentes	28%	30%	36%	41%	69%	57%	79%	41%	32%	48%	32%	63%
No están presentes	17	26	4,8	--	--	20	8,8	10	25	4,3	5,4	12
No existen	55	43	59	59	31	23	12	49	43	48	63	25
Total	100%											
N (casos) ^(b)	(1.138)	(583)	(143)	(64)	(26)	(75)	(34)	(144)	(88)	(23)	(184)	(16)
Víctimas^(c):												
Están presentes	36%	27%	70%	83%	58%	49%	14%	58%	37%	9%	27%	31%
No están presentes	5,0	4,0	6,2	6,3	6,4	16	8,3	9,3	16	17	6,9	--
No existen	59	69	24	11	36	35	78	33	47	74	66	69
Total	100%											
N (casos) ^(b)	(1.169)	(596)	(144)	(63)	(31)	(83)	(36)	(150)	(92)	(23)	(186)	(16)
Agresores y víctimas no se distinguen^(d)												
	*	2,3%	7,5%	13%	16%	6,9%	--	4,5%	1,0%	--	2,6%	--
N total ^(b)	(1.187)	(605)	(145)	(64)	(31)	(86)	(36)	(154)	(96)	(23)	(191)	(16)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Agresores/as, infractores/as, o sospechosos/as.

^(b) En todas las N se descuentan los no sabe no contesta.

^(c) Víctimas, necesitados/as o perjudicados/as.

^(d) No es posible distinguir entre el rol de agresor y víctima.

Tabla 4
Origen del aviso a la Policía según la situación
(En porcentajes)

Origen del aviso:	Situaciones:											
	Total	Tráfico de vehículos	Accidente	Enfermedad, lesión, o muerte	Violencia física	Violencia no física	Actividad lucrativa	Daño o pérdida en propiedad	Robo o hurto de propiedad	Consumo o salud pública	Desorden en la vía pública	Menores
Iniciativa de la Policía ^(b)	48%	33%	75%	69%	48%	78%	47%	64%	59%	39%	54%	44%
La población ^(a)	52	67	25	31	52	22	53	36	41	61	46	56
Total	100%											
N ^(c)	(1.185)	(605)	(145)	(64)	(31)	(86)	(36)	(154)	(96)	(23)	(191)	(16)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Actuaciones originadas por una demanda de la población.

^(b) Actuaciones por iniciativa de la patrulla observada, petición de compañeros/as, orden jerárquica, o petición de otros cuerpos policiales.

^(c) Se descuentan los no sabe y no contesta en N.

Tabla 5
Actuación de la Policía según la existencia de agresores y víctimas
(En porcentajes)

Actuación de la patrulla:	Total	Existen agresores ^(a)	Existen víctimas ^(b)	Agresores y víctimas no se distinguen ^(c)
Ayuda	25,7%	17,7%	42,0%	23,1%
Disuasoria o preventiva	22,2	16,6	18,7	23,1
Investigación	25,1	26,4	25,4	26,3
Coactiva	8,8	14,3	4,9	9,4
Formal	18,2	25,0	10,0	18,1
<i>Denuncias de tráfico</i>	<i>13,4</i>	<i>18,8</i>	<i>5,5</i>	<i>4,5</i>
<i>Administrativa</i>	<i>2,2</i>	<i>2,9</i>	<i>1,4</i>	<i>4,5</i>
<i>Penal</i>	<i>2,6</i>	<i>3,3</i>	<i>3,1</i>	<i>9,1</i>
Total	100%			
Media de actuaciones por caso	(1,6)	(2,3)	(1,8)	(2,9)
N (actuaciones) ^(d)	(2.023)	(984)	(857)	(62)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Agresores/as, infractores/as, o sospechosos/as.

^(b) Víctimas, necesitados/as, o perjudicados/as.

^(c) No es posible distinguir entre el rol de agresor y víctima.

^(d) En todas las N se descuentan los no sabe no contesta.

Tabla 6
Actuación de la Policía según las situaciones de tráfico de vehículos
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:			
	Total	Estacionamiento de vehículos	Circulación de vehículos	Vehículos abandonados
Ayuda	19,2%	13,9%	23,2%	19,8%
Disuasoria o preventiva	21,8	16,9	25,6	26,0
Investigación	23,4	24,7	21,9	19,8
Coactiva	8,5	4,6	11,6	—
Formal:	27,1	39,9	17,7	34,3
<i>Denuncias de tráfico</i>	22,4	37,4	11,2	22,9
<i>Administrativa</i>	1,9	1,6	2,2	11,0
<i>Penal</i>	2,8	0,9	4,3	--
Total	100%			
Media de actuaciones por caso	(1,9)	(1,7)	(2,2)	(1,0)
N (actuaciones) ^(a)	(1.119)	(493)	(665)	(35)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 7
Actuación de la Policía según las situaciones de accidente
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:				
	Total	Accidente de tráfico	Extravío de personas	Incendios	Otros accidentes en general
Ayuda	27,9%	26,8%	38,9%	19,2%	36,9%
Disuasoria o preventiva	22,9	21,3	22,9	41,7	17,3
Investigación	31,1	29,6	30,6	30,8	36,9
Coactiva	4,5	4,1	7,6	2,8	6,7
Formal:	13,6	18,2	—	5,5	2,2
<i>Denuncias de tráfico</i>	4,5	6,5	--	--	2,2
<i>Administrativa</i>	3,4	3,8	--	5,5	--
<i>Penal</i>	14	7,9	--	--	--
Total	100%				
Media de actuaciones por caso	(2,4)	(2,8)	(1,4)	(1,6)	(2,1)
N (actuaciones) ^(a)	(347)	(246)	(13)	(36)	(46)

Fuente: Estudio de la Policía 1991-1992.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 8
Actuación de la Policía según las situaciones de enfermedad, lesión, o muerte
(En porcentajes)

Actuación:	Total	Situación:		
		Personas enfermas, heridas o lesionadas leves	Personas enfermas o heridas graves	Personas muertas
Ayuda	25,8%	25,2%	18,7%	33,3%
Disuasoria o preventiva	23,0	22,6	25,0	33,3
Investigación	31,2	31,8	31,3	16,7
Coactiva	5,9	5,1	6,3	16,7
Formal:	15,1	15,3	18,7	--
<i>Denuncias de tráfico</i>	2,9	3,3	--	--
<i>Administrativa</i>	2,9	3,3	--	--
<i>Penal</i>	9,3	8,7	18,7	--
Total	100%			
Media de actuaciones por caso	(2,6)	(2,6)	(3,2)	(1,5)
N (actuaciones) ^(a)	(166)	(145)	(16)	(6)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 9
Actuación de la Policía según las situaciones de violencia física
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:			
	Total	Agresión sin objetos	Agresión o amenaza con arma blanca	Suicidio o intento
Ayuda	21,8%	23,8%	25,0%	(3)
Disuasoria o preventiva	23,2	23,8	25,0	(2)
Investigación	30,7	31,0	31,2	(3)
Coactiva	13,3	16,7	6,3	--
Formal:	11,0	4,7	12,5	(2)
<i>Denuncias de tráfico</i>	1,1	--	--	--
<i>Administrativa</i>	1,1	--	--	--
<i>Penal</i>	8,8	4,7	12,5	(2)
Total	100%			
Media de actuaciones por caso	(2,9)	(3,2)	(2,7)	(2,0)
N (actuaciones) ^(a)	(89)	(42)	(16)	(10)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 10
Actuación de la Policía según las situaciones de violencia no física
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:				
	Total	Acoso sexual verbal	Amenaza o coacción verbal	Enfrentamiento verbal o insultos	Molestias a la convivencia
Ayuda	24,7%	(1)	25,5%	24,3%	26,2%
Disuasoria o preventiva	19,6	(2)	20,7	20,3	18,7
Investigación	27,8	(2)	25,5	27,7	27,1
Coactiva	16,0	(2)	12,6	18,2	16,4
Formal:	11,9	(2)	15,9	9,5	11,6
<i>Denuncias de tráfico</i>	7,8	--	8,0	6,5	10,2
<i>Administrativa</i>	0,9	--	1,6	--	0,7
<i>Penal</i>	3,2	(2)	6,3	3,0	0,7
Total	100%				
Media de actuaciones por caso	(2,6)	(3,0)	(3,5)	(3,3)	(2,1)
N (actuaciones) ^(a)	(218)	(9)	(62)	(94)	(111)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 11
Actuación de la Policía según las situaciones de actividad lucrativa
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:				
	Total	Terrazas y puestos de venta no ambulante en la vía pública	Estafa o timo	Venta ambulante	Tráfico de droga
Ayuda	21,0%	35,7%	(1)	18,8%	--
Disuasoria o preventiva	13,8	1,2	(1)	14,5	(1)
Investigación	25,6	35,7	(2)	18,8	(3)
Coactiva	19,7	1,2	--	25,0	(1)
Formal:	19,9	14,2	(2)	22,9	(2)
<i>Denuncias de tráfico</i>	5,9	14,2	--	6,2	--
<i>Administrativa</i>	10,5	--	--	16,7	(1)
<i>Penal</i>	3,5	--	(2)	--	(1)
Total	100%				
Media de actuaciones por caso	(2,3)	(2,3)	(3,0)	(2,4)	(2,3)
N (actuaciones) ^(a)	(84)	(14)	(6)	(47)	(7)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 12
Actuación de la Policía según las situaciones de daños o pérdidas en propiedad
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:				
	Total	Forzado o apertura de automóviles	Daños en automóviles	Daños en establecimiento o empresa	Daños en propiedad pública
Ayuda	24,8%	21,9%	24,0%	25,7%	19,1%
Disuasoria o preventiva	22,6	21,9	22,6	27,7	19,1
Investigación	32,9	43,7	32,4	32,5	28,9
Coactiva	6,8	9,4	4,4	9,5	19,1
Formal:	12,9	3,1	16,6	4,6	13,8
<i>Denuncias de tráfico</i>	4,3	--	5,8	2,3	--
<i>Administrativa</i>	3,0	--	2,4	--	9,1
<i>Penal</i>	5,6	3,1	8,4	2,3	4,7
Total	100%				
Media de actuaciones por caso	(2,3)	(2,0)	(2,6)	(2,5)	(1,3)
N (actuaciones) ^(a)	(353)	(32)	(196)	(43)	(20)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 13
Actuación de la Policía según las situaciones de robo o hurto de propiedad
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:					
	Total	Robo de cartera, bolso u objetos personales	Robo de accesorios o en interior de vehículo	Robo de vehículo	Robo o hurto en establecimiento	Robo en vivienda
Ayuda	20,3%	41,1%	20,1%	11,9%	26,5%	(3)
Disuasoria o preventiva	24,3	29,1	20,1	21,6	28,7	(3)
Investigación	42,8	24,0	40,2	53,5	36,8	(3)
Coactiva	4,8	--	13,0	2,9	4,0	--
Formal:	7,8	5,8	6,6	10,1	4,0	--
<i>Denuncias de tráfico</i>	1,8	--	--	4,3	--	--
<i>Administrativa</i>	1,8	--	--	2,9	2,0	--
<i>Penal</i>	4,2	5,8	6,6	2,9	2,0	--
Total	100%					
Media de actuaciones por caso	(1,7)	(1,9)	(2,5)	(1,4)	(2,2)	(2,2)
N (actuaciones) ^(a)	(164)	(17)	(15)	(71)	(49)	(9)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 14
Actuación de la Policía según las situaciones de consumo o salud pública
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:		
	Total	Condiciones en el trasporte o manipulación de alimentos	Tenencia o consumo de droga
Ayuda	10,4%	--	10,7%
Disuasoria o preventiva	23,9	(1)	17,8
Investigación	34,2	--	43,1
Coactiva	18,3	(1)	17,8
Formal:	13,2	(1)	10,6
<i>Denuncias de tráfico</i>	--	--	--
<i>Administrativa</i>	7,9	(1)	3,6
<i>Penal</i>	5,3	--	7,0
Total	100%		
Media de actuaciones por caso	(1,6)	(0,5)	(2,0)
N (actuaciones) ^(a)	(37)	(3)	(26)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 15
Actuación de la Policía según las situaciones de desorden en la vía pública
(En porcentajes)

Actuación:	Situaciones:									
	Total	Humos, gases, u olores	Vertidos sólidos o líquidos	Limpieza de la vía pública	Deterioro de mobiliario urbano	Obras o reparaciones públicas	Indigentes o mendigos	Ruidos o alborotos	Espectáculos o fiestas	Manifestaciones o protestas
Ayuda	22,3%	21,0%	22,6%	16,2%	11,8%	24,8%	28,6%	24,9%	24,3%	19,5%
Disuasoria o preventiva	26,7	33,7	32,1	21,9	17,6	44,2	14,1	22,2	18,2	46,5
Investigación	28,4	30,2	27,4	33,9	35,3	22,8	35,6	27,2	18,2	15,1
Coactiva	13,9	9,1	4,5	16,2	14,7	4,1	18,1	21,0	27,2	7,6
Formal:	8,7	6,0	13,4	11,8	16,8	4,1	3,6	4,7	12,1	11,3
<i>Denuncia de tráfico</i>	3,8	--	4,5	--	2,9	4,1	--	3,5	9,1	11,3
<i>Administrativa</i>	3,8	6,0	8,9	9,9	11,8	--	3,6	1,2	--	--
<i>Penal</i>	1,1	--	--	1,9	5,9	--	--	--	3,0	--
Total	100%									
Media de actuaciones por caso	(1,8)	(1,4)	(1,7)	(1,4)	(1,6)	(1,4)	(2,0)	(2,6)	(2,8)	(1,8)
N (actuaciones) ^(a)	(342)	(33)	(22)	(50)	(32)	(48)	(28)	(85)	(33)	(26)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992.*

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta en N.

Tabla 16
Actuación de la Policía según las situaciones con menores
(En porcentajes)

Actuación:	Situación:		
	Total	Absentismo escolar	Consumo de alcohol u otras drogas
Ayuda	23,1%	26,3%	20,0%
Disuasoria o preventiva	23,1	21,0	25,0
Investigación	28,0	31,6	25,0
Coactiva	16,4	15,8	15,0
Formal:	9,4	5,3	15,0
<i>Denuncias de tráfico</i>	2,3	--	5,0
<i>Administrativa</i>	--	--	--
<i>Penal</i>	7,1	5,3	10,0
Total	100%		
Media de actuaciones por caso	(2,6)	(2,7)	(2,7)
N (actuaciones) ^(a)	(42)	(51)	(51)

Fuente: *Estudio de la Policía 1991-1992*.

Notas: ^(a) Se descuentan los no sabe y no contesta de N.