

# Autoridad y racionalidad

## Organización y lógica social del control policial

Por  
Diego Torrente  
(London School of Economics)

---

Versión *preprint* del artículo publicado en la revista *Sistema* 139 (1997), pp. 67-99.

Este artículo se interesa por los mecanismos organizativos que influyen en las decisiones de la Policía. El entorno influye en la forma en que las organizaciones se organizan, que a su vez tiene un efecto sobre las respuestas hacia el exterior. En este trabajo se toma el caso de una Policía Local de una ciudad del área metropolitana de Barcelona. Se analiza cómo la organización del patrullaje puede explicarse como la respuesta que la Policía da a las exigencias de racionalizar los recursos, mantener la autoridad, y controlar riesgos del entorno social donde trabaja. Ello configura la forma de responder ante los problemas y ante la población. Sin embargo, la relación entorno-organización no es determinista. La definición de objetivos y la tecnología (incluyendo las mismas formas organizativas) permite variar la forma de adaptación al entorno y por tanto producir otro tipo de respuestas a los problemas.\*

La Policía tiene un papel importante en la justicia social y en la vida democrática de un país. La antropología muestra como todas las sociedades mantienen funciones policiales y de control social en la medida que crean un orden. La Policía puede entenderse como una agencia de selección de personas que amenazan alguna parte de ese orden y contra las cuales, la sociedad reacciona formalmente. En los países democráticos el papel de la Policía se torna especialmente problemático dado que el respeto a las minorías y a la pluralidad social es la norma principal. La Policía democrática ideal es la que no discrimina entre personas sino entre comportamientos. Lo hace en base a criterios objetivos de aplicación de la ley y de las garantías procesales establecidas. Sin embargo, y como recogen numerosos estudios, la ley es una formalización que no puede recoger ni reflejar la complejidad de la realidad.<sup>1</sup> Una Policía democrática va más

---

\* Este artículo se basa en una investigación sobre el funcionamiento de una Policía Local de una ciudad del área metropolitana de Barcelona realizado entre 1991 y 1992. Los resultados globales del estudio aparecen en Torrente, Diego, *El poder Azul: estructura y funcionamiento del control policial* (Universidad de Barcelona, tesis doctoral, 1994). Quiero expresar mi agradecimiento a Manuel Martín quien dirigió la tesis y ha influenciado mis visiones y conocimientos sobre la Policía. Mi agradecimiento también a la London School of Economics, y en particular al profesor Robert Reiner.

<sup>1</sup> Los estudios sobre la Policía muestran como la legalidad es solo un factor más en sus procesos de toma de decisiones. Véase por ejemplo: Black, Donald J., *The Manners and Customs*

allá de aplicar la ley (aunque sólo sea porque su trabajo diario incluye otras actividades), debe además proteger y fomentar la pluralidad y la tolerancia social y prevenir el delito. Lejos de esta imagen, es frecuente que las Policías de países más democráticos aparezcan envueltas en polémicas de discriminación, corrupción e ilegitimidad. Paradójicamente, esa tendencia se da en la medida en que las democracias son más avanzadas y estables.

En las sociedades con más larga tradición de descentralización y sociedad civil, y por ende las más democráticas, la Policía nace rodeada de una polémica y oposición considerables. En la Inglaterra de 1830, por ejemplo, la pionera Metropolitan Police es vista con enorme recelo, resistencia, y como un bastión de centralización y burocratización del control ciudadano. Solo logra salir adelante cuando se dan garantías estrictas de que estará formada por ciudadanos corrientes y sin más poder legal que cualquier otro, y que estará orientada hacia prevenir y evitar el delito. Esta idea de prevención y *accountability* esta históricamente menos presente en las Policías de Estados más centralistas en los que la Policía nace como una rama especializada del ejército, como es el caso en España. Paradójicamente, esa idea de prevención reaparece recientemente en un momento en que las tasas de delito se disparan y existe una manifiesta pérdida de legitimidad policial en las democracias occidentales. Los nuevos modelos de vigilancia policial (policía comunitaria, *problem solving*, *situational crime prevention*) han desenterrado el tema de la prevención y han redescubierto la comunidad.

Mucha de la importancia social de la Policía reside en que ocupa un puesto clave en los sistemas penales occidentales. Los sistemas penales están formados por una red de instituciones. Todas juntas componen una gran maquinaria burocrática que sirve para definir figuras de desviación, seleccionar personas desviadas, valorar comportamientos, decidir un castigo, y administrar su ejecución. Como toda burocracia, el sistema se rige por criterios de división de tareas, especialización, coordinación, y una serie de reglas. Las reglas racional-burocráticas más importantes toman la forma de principios. Formalmente van encaminados hacia asegurar los derechos, igualdad de trato en el proceso, consideración específica del caso, y proporcionalidad del castigo del individuo procesado. Todo el sistema está regido por el derecho y es controlado por los profesionales del derecho, en particular por la figura del juez. La importancia de la Policía es doble: esta al principio del sistema burocrático, aunque está en parte dentro y en parte fuera de él. Dicho de otra manera, la Policía penetra en los problemas diarios de la sociedad y escoge buena parte del material humano con el que trabajan el resto de instituciones del sistema penal. De la calidad de los criterios de esa selección depende la bondad del funcionamiento del resto del

---

*of the Police* (Nueva York: Academic Press, 1980), 264 pp., pág. 181. Lafave, Wayne R., *Arrest: The Decision to Take a Suspect into Custody* (Boston: Little, Brown and Company, 1965), 540 pp. Skolnick, Jerome, H., *Justice Without Trial: Law Enforcement in Democratic Society* (Nueva York: Jhon Wiley & Sons, 1966), 279 pp., pág. 181. Westley, Wilian A., *Violence and the Police: A Sociological Study of Law, Custom and Morality* (Cambridge: The MIT Press, 1970), 222 pp., pág. 140.

aparato en términos, no solo de justicia social, sino de funcionamiento democrático de la sociedad.

El trabajo de la Policía, pues, consiste en prevenir, detectar y procesar la delincuencia. Sin embargo, los problemas empiezan cuando los estudios demuestran que la Policía solo conoce una parte de los hechos delictivos que se producen. La cuestión inmediata si ese desconocimiento esta aleatoriamente repartido o no. Si no es aleatorio, hay que reconocer sesgos en el sistema penal que hay que tratar de analizar y corregir, si es preciso. Esos estudios muestran que las razones del desconocimiento son varias: la naturaleza oculta de la delincuencia es la más importante y obvia, pero también que la Policía depende mucho de la colaboración de la población para detectar delitos. Como resultado 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.<sup>2</sup> En países con fuerte crecimiento de las cifras de delincuencia este hecho esta crisis de eficacia está llevando también a una crisis de legitimidad a la Policía. Ello lleva a que se esté redescubriendo la prevención como la función más genuina de la Policía.

## Tema y método

Este artículo se interesa por los mecanismos que influyen en los procesos de selección policial. Trata de analizar en qué medida y en qué dirección las respuestas de la Policía están constreñidas por su estructura y funcionamiento organizativos. Se plantean dos hipótesis: (1) cualquiera que sea la estructura y el funcionamiento de la Policía debe atender tres tipos de condicionantes básicos. Son los imperativos de toda organización de racionalizar los recursos y controlar el riesgo. Además, y en el caso de la Policía, esta la exigencia de tener que representar y mantener la A/autoridad. (2) Existen diferentes maneras de responder a esos imperativos. Los criterios de racionalidad varían con los objetivos de la organización, el riesgo puede disminuirse mediante la planificación y con respuestas tecnológicas y organizativas adecuadas. Diferentes son los problemas de mantenimiento de la Autoridad que dependen de la capacidad de realizar una Policía de consenso social (*policing by consent*). Lo que se analiza aquí es la forma como la organización estudiada responde a esos imperativos y la influencia en las respuestas que produce.

---

<sup>2</sup> Se calcula que solo un 3% del total de los delitos que se cometen acaban recibiendo una sentencia. Sin embargo, y a pesar de esta cifra, las poblaciones carcelarias occidentales no dejan de crecer, algunas como la norteamericana a ritmos alarmantes. Para una discusión sobre ello y sobre la eficacia policial ver Cohen, Stanley, *Visiones del control social* (Barcelona: Promociones y publicaciones Universitarias PPU, 1988), 407 pp.; y Wilson, James Q., y Boland, Barbara, *The Effect of the police on Crime* (National Institute of Law Enforcement and Criminal Justice, 1979), 25 pp. Reiner, Robert, *The Politics of the Police* (Londres: Harvester Wheatsheaf, 1992a), 334 pp. Reiner, Robert, Cross, M. (eds), *Beyond Law and Order* (Londres: Macmillan, 1991).

El riesgo en la Policía es distinto al de un albañil en un andamio. Este sabe que el riesgo está en caer del andamio y puede prevenirlo. En la Policía el riesgo consiste en no saber en qué situaciones aparecerá. Los accidentes entre los policías suelen ocurrir en las situaciones más insospechadas. Eso hace que el riesgo este siempre presente a pesar del relativo índice de accidentabilidad real. Los agentes tratan de paliar riesgos a través de la solidaridad. Ello permite que en este trabajo se utilicen como indicadores subjetivos de riesgo: la presencia de patrullas de apoyo y la actitud del agente. Los indicadores objetivos son el grado de contacto con agresores y la naturaleza violenta de las situaciones. El concepto de A/autoridad tiene dos dimensiones que en la práctica se presentan próximas. La Autoridad delegada por la Ley o el Municipio y los medios más o menos informales y personales a través de los que la ejerce. En uno y otro caso el grado y estilo de autoritarismo varía de un agente a otro. Se utilizan como indicadores de A/autoridad la implicación legal de la situación, la actitud del agente, y la actitud del agresor o víctima. El concepto de racionalidad se refiere a cómo se asignan los recursos a las situaciones (unidades especializadas, medios de patrulla, equipos, tiempo de respuesta, tiempo de permanencia) da idea del modelo que se sigue.

La investigación analiza el funcionamiento de una Policía Local en una ciudad de gran tamaño del área metropolitana de Barcelona. El método se basa en la observación de sus intervenciones policiales. La unidad de observación es la actuación de las patrullas.<sup>3</sup> El autor de este artículo es el 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 y que la describen con más exactitud ante los ojos del observador. El cuestionario permite la respuesta múltiple. Las situaciones "sospechosas" se consideran como reales si el observador cree que con ello define mejor la situación. Se practica 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 unidad<sup>4</sup>. Dentro de cada una se selecciona el turno, 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.

El trabajo policial consiste en evaluar circunstancias, y producir una respuesta. Cada actuación es un pequeño acto dramático (Goffman 1959). El

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> En 1990 hay 355 agentes en plantilla, pero sólo 226 agentes destinados a patrullas o que realizan sus servicios en la calle.

policía debe identificar a los personajes, escuchar sus presentaciones de lo acontecido, valorarlas, y producir una respuesta en medio de relaciones de manipulación, autoridad, amenaza, y otras. El cuestionario reconstruye la estructura de 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.<sup>5</sup> 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. Los personajes principales son el agresor y la víctima.<sup>6</sup> La víctima aparece en la escena -y según el criterio del observador- como la persona cuyo espacio social, personal, o derechos han sido ilegítimamente transgredidos por otra/s persona/s. El agresor o transgresor es el que ha ocupado un espacio que no le pertenece de acuerdo con las normas sociales (Goffman 1971: 46). La víctima aparece como acreedora moral, mientras que el agresor es el deudor que adquiere simbólicamente la obligación de restituir a la víctima por las consecuencias de su acto.

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, y formales judiciales o administrativas. En las actuaciones de ayuda la acción policial va en la dirección de la demanda del necesitado. Las preventivas y disuasorias van encaminadas a evitar potenciales víctimas o perjudicados. Las actuaciones de investigación se realizan con el objeto de determinar quién es el agresor y/u orientar la acción del agente. Las acciones coactivas suponen el uso de violencia física o verbal de la Policía contra una

---

<sup>5</sup> Las escenas policiales son una adaptación de la clasificación de tareas policiales de Manuel Martín (Martín 1990) y de Albert J. Reiss (Reiss 1985). Una tarea policial es una categoría que combina la respuesta del agente con el tipo de situación que se da. Martín, Manuel, *La profesión de policía* (Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas y Siglo XXI, 1990). Reiss, Albert J. Jr., *Policing a City's Central District: The Oakland Story* (Washington: National Institute of Justice, 1985), 53 pp.

<sup>6</sup> La terminología se emplea en el sentido que le da Erving Goffman. La víctima es la persona sobre la que se quiebra el orden y que adquiere un derecho simbólico de restitución. El agresor es la persona que subvierte el orden y que asume esa obligación. Erving Goffman, *Relaciones en público: Micro estudios de orden público* (Madrid: Alianza 1971), 379 pp.

persona para alterar su voluntad. Las actuaciones formales conllevan la denuncia formal ante las autoridades jurídicas o político-administrativas. Además, se recoge el estado de ánimo o comportamiento de la patrulla durante la actuación. Existe otro apartado complementario para detallar los **apoyos** de otros compañeros a la patrulla observada. Aquí se registran las unidades a las que pertenecen, su grado de protagonismo en la actuación, y la coordinación que hubo entre todas las unidades. También se detalla si hubo algún mando jerárquico durante la actuación.

El marco general de esta investigación se apoya en la Sociología de las Organizaciones (March y Simon 1987; de Miguel 1990; Mayntz 1963; Perrow 1991 y 1992) y en la tradición de estudios sociológicos que en los años sesenta y setenta cuestionan los modelos burocráticos y profesionales y dieron lugar a modelos de Policía comunitaria. Tienen influencia las ideas de Albert J. Reiss (1965, 1971 y 1985), David J. Bordua (1967) y Joanna Shapland y Jon Vagg (1988) sobre los encuentros policiales con el público. También las de Donald Black (1980) sobre cómo la Policía utiliza la Ley para ejercer el control social. En lo relativo a los conflictos de rol del agente es útil la investigación de Maureen E. Cain (1973). Los libros de Jerome H. Skolnick sobre las Fuerzas del Orden y el papel de la Ley (1966).<sup>7</sup>

## Organización policial

La organización policial analizada es compleja debido a su tamaño (casi 400 agentes) y a que combina varios órdenes organizativos. La Jefatura es la el máximo órgano de dirección. Al frente está el superintendente auxiliado por un

---

<sup>7</sup> March, James G. y Simon, Herbert A. *Teoría de la Organización* (Barcelona: Ariel, 1987), 285 pp. de Miguel, Jesús M., *El mito de la sociedad organizada* (Barcelona: Península, 1990), 170 pp. Mayntz, Renate, *Sociología de la Organización* (Madrid: Alianza Universidad, 1963), 187 pp. Mintzberg, H., *El poder en la organización* (Barcelona: Ariel, 1992). Perrow, Charles, "Una sociedad de organizaciones" en *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 59 (1992): 19-56. Perrow, Charles, *Sociología de las organizaciones* (Madrid: McGraw-Hill, 1991), 369 pp. Reiss, Albert J. Jr., *The Police and the Public* (New Haven: Yale University Press, 1971), 228. Reiss, Albert J. Jr., *Policing a City's Central District: The Oakland Story* (Washington: National Institute of Justice, 1985), 53 pp. Bordua, David J. (ed.), *The Police: Six Sociological Essays* (Nueva York: John Wiley & Sons, 1967), 258 pp. Bordua, David J., y Reiss, Albert Jr., "Command, control and charisma: reflections on police bureaucracy", *The American Journal of Sociology* Vol. 72, 1 (Julio 1966): 68-76. Black, Donald J., y Reiss, Albert, J. Jr., *Studies in Crime and Law Enforcement in Major Metropolitan Areas* (Department of Justice, 1965). Cain, Maureen, *Society and the Policeman's Role* (Londres: Routledge and Paul, 1973), 315 pp. Skolnick, Jerome, H., *Justice Without Trial: Law Enforcement in Democratic Society* (Nueva York: John Wiley & Sons, 1966), 279 pp.

intendente mayor. En el organigrama hay divisiones funcionales, territoriales, temporales; además de órganos de coordinación de las distintas estructuras de autoridad (Wilson y McLaren 1963: 63). La sección es la división orgánica más grande. Existen tres secciones que recogen la estructura de patrullaje territorial y temporal, los órganos especializados, y los servicios técnicos auxiliares y administrativos. El Jefe de Sección es un intendente auxiliado por un subinspector. Por debajo están los departamentos, que manda un sargento, y agrupan a las unidades que realizan funciones similares. Los departamentos técnicos se ocupan de la intendencia interna, y se encargan de las relaciones con el mundo externo. Los departamentos administrativos se ocupan de la gestión y administración de los recursos de la organización, y de seguir la legislación. La unidad es la agrupación funcional mínima y la manda un cabo. Agrupa la realización de tareas homogéneas y especializadas.

La sección de Demarcaciones, recoge la estructura básica del patrullaje territorial de la ciudad; la de apoyos, agrupa los servicios técnicos y las unidades especializadas; y la de recursos, tiene los órganos administrativos y los servicios auxiliares. La Sección de **Demarcaciones** se divide en dos zonas: la norte y la sur. Cada una engloba seis subdivisiones llamadas sectores. Cada sector está a cargo de un cabo y tiene diez agentes en turnos de mañana y tarde. La noche tiene una organización diferente. Cada turno está a cargo de un sargento que hace de Jefe del Servicio y coordina a todas los/as guardias que actúan en las patrullas. Demarcaciones tiene el personal más generalista. Su lógica de funcionamiento tiende a tomar decisiones y dar respuestas rápidas. En cualquier momento debe estar en disposición de atender un posible aviso. Los policías de Demarcaciones desarrollan una visión especialmente pragmática de la realidad y tienden a despreciar la burocracia. Pasan las ocho horas de su jornada en la calle. Tienen mayor autonomía en la toma de decisiones, pero por contra están más expuestos a los valores simbólicos y, en general, reciben un trato algo más autoritario de sus jefes. El control es más intenso porque también es mayor el riesgo de desintegración y desvinculación de las normas organizativas.

La Sección de **Apoyo** se divide en tres departamentos. Seguridad Ciudadana agrupa a las unidades más especializadas, las que se ocupan de la investigación, las emergencias, y en especial de los accidentes de tráfico. El departamento de Circulación representa la especialización en temas de tráfico de vehículos. Vigilancia y Depósitos es el tercer departamento y engloba los puestos de vigilancia estáticos. La sección de Apoyo tiene como línea más clara de especialización el tráfico. Las unidades de Motoristas, Inspección de Guardia, e Investigación de Accidentes se dedican él en distintas facetas. En los cuerpos policiales las unidades de investigación concentran poder y prestigio porque controlan la información, tienen una gran autonomía, tratan con los casos menos rutinarios, realizan un trabajo especializado y conectan con otras instituciones (Westley 1970: 37-38). En cuerpos locales existen restricciones legales a la investigación. A pesar de las limitaciones, la tendencia a la profesionalización hace que, poco a poco, la Unidad de Informes cobre importancia. También realiza escoltas de autoridades locales, estudios de criminalidad y estadísticos. Inspección de Guardia se ocupa de tramitar los atestados penales de accidentes

con heridos. Cumplimenta las diligencias, toma declaraciones a los afectados, realiza los test de alcoholemia, emite informes técnicos, realiza estudios de accidentabilidad y mantiene un contacto continuo con la Judicatura.

La Unidad de Apoyos de Zonas —zulús, en clave— surge como una estructura de refuerzo de Demarcaciones. El objetivo es prestar una vigilancia intensiva en barrios conflictivos, o ante acontecimientos puntuales. Siguen un modelo basado en equipos de barrio, con programas de actividades, y contactos continuos con los vecinos. En los últimos años se inician nuevas líneas de especialización. La Unidad de Emergencias nace para atender situaciones de urgencia y de rescate que requieren material, técnicas, y preparación humana especializada. Calidad de Vida se crea para procesar situaciones de medio ambiente, salud pública o consumo de alimentos que requieren de conocimientos especializados legales y técnico-administrativos. Motoristas es una unidad con gran movilidad que interviene en situaciones que requieren rapidez, o actuar con vehículos en movimiento. Remolques agrupa al personal de grúas que se dedica a la retirada de vehículos de la calzada.

El despliegue territorial es la base de la organización. La Guardia Urbana organiza su trabajo y concibe la ciudad sobre divisiones territoriales permanentes o esporádicas. Cada sector guarda relación con la división en *distritos municipales* y éstos con los distintos barrios -todo lo cual tiene sus consecuencias políticas-. El sector está al cargo de un cabo. Cada uno cuenta con diez guardias, dos en coche patrulla, dos *vespistas* —guardias en una moto Vespa— y seis agentes a pie. Estos guardias que prestan su servicio en la calle se dividen en grupos de actuación llamados Patrullas. Cada Patrulla la forman uno/a o más agentes —lo normal son uno o dos—. Cada patrulla vigila un sector y se la identifica a través de una clave que indica el sector donde opera y el medio que utiliza para desplazarse. Esta primera subdivisión del espacio urbano se complementa después con los distintos criterios de "peinar" ciertas zonas que propone cada cabo dentro de su sector. Las *rondas* que son itinerarios diseñados para un propósito específico de patrullaje. También se habla de *rutas*, cuando se realizan para el control del tráfico. La unidad territorial más pequeña de vigilancia es el *puesto*. Son puntos concretos como un cruce de calles, o la puerta del Ayuntamiento. Existe también una división ligada al tiempo. La Policía trabaja 24 horas al día lo que obliga a que tres veces al día se renueven los guardias y sus mandos. La palabra "*turno*" designa a cada uno de los tres bloques de ocho horas que completan una jornada laboral, y también a cada uno de los tres equipos de agentes que trabajan en cada uno.

Para coordinar las actuaciones policiales en la calle existe una estructura jerárquica operativa que depende del Jefe de la Guardia Urbana. Por debajo de él está el Coordinador de Turno, un subinspector, que se responsabiliza de la organización durante un turno de trabajo. El Jefe de Sala, o Jefe de Servicio, toma decisiones para operativizar todos los recursos de la organización. Hay uno distinto en cada turno laboral. Los órganos funcionales y territoriales dependen del Jefe del Servicio —o de Sala— en lo operativo. La Sala de Mando (o Central de Mando) es su lugar de trabajo y el centro de las comunicaciones por radio y

telefónicas. También de la central de alarmas de la ciudad y desde donde se accede a las bases de datos policiales y de tráfico. El papel de la Central consiste en recibir demandas de la población, decidir sobre su urgencia, asignarlas a unidades y ejercer una supervisión y coordinación sobre éstas.<sup>8</sup> El interés de la Central de Mando está en tener disponibles las máximas patrullas en todo momento.

## Racionalidad

La racionalidad es quizás el mayor de los mitos de las sociedades avanzadas. Se suele presentar próxima a la idea de eficiencia. Sin embargo, la racionalidad no es un absoluto, depende de los objetivos que se definan. Algo racional para alcanzar una meta puede no serlo para alcanzar otra. Una de las misiones de la sociología de las organizaciones está en analizar qué objetivos reales existen detrás de la cortina de humo moderna que es la racionalidad. Esos objetivos expresan en última instancia valores y prioridades sociales. Este punto explora varias dimensiones de la racionalidad policial. En primer lugar, se analiza cómo la organización del patrullaje se adapta "racionalmente" al entorno organizativo que representan los espacios de la ciudad y a sus ciclos de vida. En segundo lugar, se analiza el uso "racional" del tiempo. En tercer lugar, el de los recursos a través del estudio de las unidades y de los distintos medios de patrullaje empleados. Para todas esas racionalidades se intenta desvelar las metas latentes que existen. Se descubre que la racionalidad subyacente en las respuestas policiales persigue la aplicación de la Ley, pero también persigue mantener su autoridad y controlar el riesgo.

Existe lo que podríamos llamar una **ecología policial**, una forma como la Policía se adapta de forma efectiva al espacio físico y social. Los espacios son importantes en los procesos de control social. La organización del control y la distribución de los recursos policiales siguen criterios espaciales. El espacio administrativo y físico de la ciudad se incorpora a la organización del control. Se distingue entre calles principales o secundarias, zonas dormitorio, Ayuntamiento, mercados, descampados, zonas industriales, o calles comerciales. Cada uno le proporciona un grado de visibilidad distinto y produce modelos de control diferenciados. En los barrios dormitorio la policía conoce al ciudadano y asocia personas y lugares. El barrio es escenario de una vida callejera intensa de relaciones, paseos, compras. El guardia entra allí en contacto con jóvenes, parados, viejos/as, inválidos/as, amas/os de casa, mendigos/as, gitanos/as, o indigentes. También con delincuentes, aunque no actúan en su barrio porque son más vulnerables a la sanción moral de sus vecinos/as y porque la Policía los conoce. Por lo general prefieren zonas de mayor actividad económica fuera de su barrio o ciudad.

---

<sup>8</sup> Un trabajo excelente sobre la construcción de la realidad en los procesos de comunicación es el de Peter K. Manning, *Symbolic Communication: Signifying Calls and the Police Response* (Cambridge: The MIT Press, 1988), 309 pp.

La estructura de la vida cotidiana de la ciudad proporciona una información que la Policía conoce y utiliza. La ubicación y actividad de las personas está pautada con arreglo al rol, género, edad, o posición social. Además, las actividades transcurren en lugares perfectamente diferenciados de descanso, trabajo, compras o diversión. Los ciudadanos hacen lo mismo, a las mismas horas, y en condiciones parecidas. Esos movimientos son cíclicos, y repetitivos en la vida de la urbe. Un/a policía en una esquina busca al que está fuera de contexto. Las personas que están en el lugar o momento inapropiados o que no hacen lo normal según su condición despiertan su curiosidad y sospecha. Así conoce el policía a los desviados. No llega a conocer a la población de su distrito, pero sí a la persona que no hace lo mismo que las demás o que se ve mucho en la calle. Un/a buen policía tiene que estar en los mismos espacios y en los mismos momentos que estaría un transgresor. Por eso los guardias piensan que su trabajo consiste en "estar allí". En cambio, el ciudadano no entiende lo que hace un guardia parado en la esquina sin hacer nada de forma aparente; sin embargo, el policía está produciendo, produce orden y control.

La **tabla 1** muestra el espacio donde se dan las situaciones en las que se interviene. El 82% de las intervenciones se producen en espacios públicos. Las calles y lugares transitados son el escenario más habitual. Los guardias se resisten a involucrarse en conflictos privados y sin trascendencia pública.<sup>9</sup> Solo cuando se producen accidentes, existen enfermos, heridos o muertos, o para supervisar arrestos domiciliarios por orden judicial entran en espacios privados. Ello a pesar de que en la privacidad se producen no pocos delitos como los malos tratos a la mujer o a los hijos. En general, la presencia policial disminuye con el aumento del carácter privado del lugar. Sin embargo, y curiosamente, los espacios mixtos son todavía menos policiales que los privados. La razón es que éstos son espacios más o menos organizados —y algunos con vigilantes jurados—. De todas formas, acuden más a los espacios de recreo que a los comerciales por la componente de desorden que lleva el ocio, porque abundan las disputas y porque las zonas de recreo son más vulnerables a actividades ilícitas que las comerciales. Esta preferencia por los espacios públicos hace que, por ejemplo, las situaciones de consumo y salud pública -léase uso de drogas- se persigan poco en ámbitos privados u organizados o que las actuaciones con menores se dan en la calle, curiosamente el contacto con el hogar familiar es pequeño. En resumen, la tabla apunta a que la Policía encuentra en los espacios públicos el lugar de trabajo más adecuado para sus fines, ello los lleva a encontrar un tipo de situaciones, figuras delictivas y personajes concretos.

---

<sup>9</sup> Las peleas domésticas son para el policía situaciones incómodas. Evita intervenir porque acaba siendo una tercera parte, con las otras dos en contra, en conflicto. Además, tiene la sensación de estar ingiriendo en asuntos privados. En estos casos su comportamiento difiere del que tiene en una pelea callejera. Sobre la importancia de los espacios para la Policía véase Torrente, Diego, *Valores policiales: Análisis de la cultura e ideología policial* (Barcelona: Instituto de Criminología de la Universidad de Barcelona, 1996), mimeografiado. Véase también Westley 1970, op. cit.

La Policía escoge los entornos de trabajo que le permiten una mayor eficacia para alcanzar sus objetivos. Pero también esos entornos condicionan sus respuestas. La **tabla 2** muestra la actuación policial según el espacio donde ocurre. El factor ambiental hace variar ligeramente la respuesta. En espacios públicos concurridos aumentan las denuncias de tráfico y la ayuda a la población. Pero en los aislados crecen las acciones penales, administrativas —y por extensión, las de investigación— y las preventivas. Las respuestas policiales más enérgicas y también de ayuda se dan más en los espacios semiprivados y privados que en los públicos. En los primeros, ayuda, e investiga más, pero también se muestra más coactiva que nunca, en especial en sitios de recreo. En escenarios privados la actitud de servicio es grande y las tareas de investigación y formales penales se intensifican aún más. En instituciones públicas la Guardia Urbana realiza tareas de vigilancia y disuasión. Se llega así a la conclusión de que en la medida que la Policía traspasa su ámbito natural de la calle y se introduce en la privacidad su comportamiento es más extremado. Produce una respuesta contundente en lo coactivo y en lo penal pero también se da todo lo contrario, se muestra más dispuesta a la ayuda porque está en terreno de otro. También ocurre que muchas de las respuestas más fuertes se realizan fuera de la vista del público en general (se dan en espacios aislados, privados o semiprivados).

Los espacios muy concurridos —como las calles comerciales, espectáculos públicos, mercados— hacen variar las condiciones normales del trabajo policial. El más mínimo incidente en esas zonas se convierte en un problema de orden público y de imagen. Así, por ejemplo, un drogado/a o borracho/a en un paseo concurrido se convierte en un problema que no lo sería en otro contexto. Por ello cuando hay mucho público las actuaciones tienden a ser más cautelosas para evitar que la masa se torne en contra del agente. Por otra parte, zonas concurridas como los núcleos comerciales intensifican las tareas de vigilancia del tráfico, el orden público, descargas de mercancías, venta ambulante y delitos.

En resumen, la Policía desarrolla su modelo de control en torno a los espacios públicos. En la definición de los espacios policiales influyen las restricciones legales, pero también el hecho de que su interés es proteger sobre todo el orden público y no tanto el privado. Las Leyes protegen la privacidad y restringen el acceso al interior de las viviendas a la Policía. Sólo está autorizada por requerimiento del ciudadano, por evidencia de delito, o de riesgo para las personas. Concentrar la acción de la Policía en la calle favorece que entre en contacto con problemas y grupos sociales específicos. De manera preferente, los encuentros cotidianos se suceden con personas y actividades desorganizadas. De esa manera las actividades organizadas —aún las ilegales— quedan más apartadas de su acción. La Policía refuerza así la idea de que lo público es peligroso para el orden social y que las actividades privadas —aún las ilegales— no menos preocupantes. Instituciones como la familia, la escuela, la fábrica, la oficina que ejercen sus controles sobre los individuos. La calle es un espacio de tránsito, desarraigo, y ocio. También lugar de cambio desorganizado y, por tanto, espacio de la Policía. Lo público se asocia a desorden y lo privado a orden por ello tiende a ver los conflictos privados como competencia de otras instituciones (Black 1980: 130).

La Policía se despliega en el espacio y en el tiempo. Además de una ecología del policial, existe un **ritmo del control policial** paralelo al de la vida de la ciudad. La organización del patrullaje aprovecha los ciclos diarios de la vida urbana. De esa manera la actividad policial influye en la aparición —y criminalización— de figuras de desviación. La Guardia Urbana está organizada en tres turnos de ocho horas que cubren el día completo. El primer turno, de mañana, comienza a las 6 y termina a las 14 horas; el de tarde empieza en ese momento y termina a las 22 horas; el turno de la noche completa el ciclo y finaliza a las 6 de la madrugada. Las horas con más actuaciones coinciden con las de mayor movimiento laboral, comercial y de transportes. A las ocho de la mañana se produce un momento álgido de trabajo cuando acuden los empleados. A media mañana, entre las 10 y las 11 hay otro instante de trabajo intenso. Entre las 3 y las 7 de la tarde se registra la máxima actividad policial del día —hasta las 8 que cierran los comercios—. Por la noche el ritmo baja sustancialmente. Los/as trasnochadores/as se recogen entre las dos y la tres de la madrugada dando lugar al momento de máxima tranquilidad. En los fines de semana la noche cobra una actividad mayor que en el resto de días.

Cada momento del día presenta distintos problemas, pero también oportunidades de obtener un grado óptimo de visibilidad sobre distintas situaciones y actores. La Policía hace un uso racional de ello modificando sus rutinas de trabajo para maximizar la eficacia del control. Los estacionamientos indebidos de vehículos ocurren durante todo el día, sin embargo, son más problemáticos durante la mañana y la tarde, por ellos esas intervenciones se concentran entonces mientras que en el turno de noche desciende el número. Sin embargo, en circulación la actividad policial es la inversa y aumenta a medida que cae la noche porque también se multiplican por tres los accidentes de tráfico durante ese período y suelen ser más graves. Durante la noche también aumenta el número de agresiones violentas y es donde más se acusan las molestias vecinales, o más se destrozan propiedades públicas. Se buscan coches robados durante todo el día, pero es más fácil localizarlos en las últimas horas de la tarde. En esos momentos está la mayor parte de vehículos aparcados frente a sus casas y es más fácil detectar vehículos no habituales. En horas nocturnas el consumo de droga se detecta mejor. La limpieza de la vía pública es más preocupante y resoluble durante el día. Los indigentes causan más problemas a la hora de instalarse para dormir en los portales. En definitiva, el ritmo del trabajo policial depende en buena medida de la demanda ciudadana pero también de la visibilidad de los problemas para la Policía según el ritmo de la actividad de la ciudad. Las actuaciones más rutinarias y de orden público se reservan para la mañana cuando la actividad laboral es máxima. Durante la noche las actuaciones se tornan más anti delictivas.

Cada turno de patrulla encuentra situaciones diferenciadas y también encuentra actores distintos. La **tabla 3** muestra cómo el contacto con agresores y víctimas varía según el momento del día. Durante la mañana los agresores se pierden entre el bullicio de la ciudad y están algo más ausentes de las intervenciones. También es el turno donde se produce una menor victimización

ligada a la sensación de seguridad que ofrece el día. Por la tarde se da la tendencia a que el agresor y la víctima se hagan algo más visibles. El turno de noche es el de mayor visibilidad policial. Víctimas y agresores aparecen más en las escenas, en especial los segundos que multiplican su visibilidad respecto del turno de la mañana por tres. Llama la atención que en este caso aumentan también las situaciones donde la víctima no está presente en la escena. Esto se debe a un comportamiento policial más proactivo y coactivo durante la noche. Un dato significativo es que la noche presenta para la Policía más situaciones confusas donde no se distingue entre agresores y víctimas. En conclusión: a medida que transcurre el día aumenta el contacto con las víctimas, pero especialmente con los agresores. Durante la noche la Guardia Urbana se muestra más orientada hacia los agresores y hacia el delito; durante la mañana hacia la vigilancia del orden.

Los contrastes de situaciones y actores según el momento del día sugieren que la Guardia Urbana tiene respuestas diferenciadas y que se dan distintos estilos de control dependiendo del turno. El número de acciones policiales por caso aumenta con el caer del día. Durante la mañana domina la normalidad y las actuaciones se centran en las denuncias de tráfico y en tareas de servicio y ayuda a la población. Por la tarde aumentan las tareas de investigación y coactivas. El modelo de Policía de servicio empieza a transformarse. Durante la noche los cambios más fuertes provienen de una multiplicación de las tareas de investigación que acaban en acciones formales administrativas, y en especial penales. Por otra parte, es un turno más coactivo y tiene una actitud de ayuda menor. Con el caer del día, la Guardia Urbana se transforma y modifica su comportamiento. Las diferencias sustanciales no se dan tanto entre la mañana y la tarde como entre éstas y la noche. La noche es para la Policía un espacio de desorganización y riesgo donde producen las respuestas coactivas y penales.

La Policía tiene que administrar unos recursos limitados produciéndose tensiones, incluso contradicciones, entre la eficacia organizativa y social. Así, por ejemplo, las cuestiones que más afectan y preocupan al ciudadano son los delitos y agresiones pequeñas. Sin embargo, son los menos rentables en términos organizacionales. La demanda de coger a los delincuentes requiere tiempo, especialización, autonomía y autoridad (Wilson 1968: 68). La policía está limitada en cada una de esas condiciones y la eficacia organizativa aconseja emplear los recursos en estar alerta para actuar ante nuevos delitos antes que en resolver los ya cometidos. Ello se debe a la presunción de que los delincuentes cometen delitos más de una vez. Es más fácil coger al delincuente en un nuevo delito que no desperdiciar el tiempo en investigar uno ya cometido. Ello favorece que las actividades que se persiguen sean las más graves o las que reciben mayor presión política y que los casos individuales no se resuelvan. Respecto a la autoridad, los límites de la Policía consisten, en lo formal, en que la Ley le obliga a usar procedimientos legales para resolver situaciones ilegales; en lo informal, que el público trata de poner límites a esa autoridad.

Un indicador de cómo la policía administra sus recursos y fija prioridades con arreglo a sus valores es el tiempo de respuesta y el que dedica a cada tipo de

situación. En la vida de las organizaciones el tiempo es un recurso limitado. La **tabla 4** muestra el tiempo de reacción, y el tiempo que se dedica a resolver las situaciones. Tanto el tiempo que tarda en acudir al escenario de una actuación como el que permanece en él son cortos —3,6 y 14 minutos respectivamente—. Las situaciones de tráfico siguen un perfil similar a la media por su abundancia. Es habitual que el agente esté cerca del lugar al iniciar la acción y abandone la escena rápido para evitar el conflicto con el conductor. En los accidentes el tiempo de respuesta es medio —la rapidez depende en parte del tipo y gravedad— pero el de permanencia es alto. Si existen enfermos, heridos o muertos se acorta aún más las reacciones y se alarga la duración. El tiempo de reacción y permanencia en la violencia registra una gran dispersión, pero es alto. En actividades lucrativas o en robos el tiempo de respuesta es el más corto para tratar de interceptar al agresor. Las situaciones de consumo y salud pública son las más largas por su complejidad administrativa.

En las actuaciones para mantener el orden en la vía pública, las reacciones son tan variadas como las situaciones que se dan. En actuaciones por obras y reparaciones urbanas la respuesta se demora hasta 20 minutos; y por limpieza de la vía pública 12. Sin embargo, por ruidos y alborotos tardan menos de 4 minutos en acudir. También la duración de la intervención oscila mucho: desde un minuto a media hora. En resumen, la organización trata de acercarse a los lugares y momentos de la infracción o del delito. El tiempo de reacción depende de la posibilidad de obtener una detención *in flagranti* y de la percepción de riesgo.<sup>10</sup> La escala de valores y de prestigio profesional priorizan las situaciones delictivas. El mito de la rapidez policial proviene de modelos de Policía basados en el delito, que también mitifican los turnos de noche porque mejoran la movilidad. Pero es el tiempo de permanencia el que indica mejor la prioridad organizacional. La violencia física, las situaciones accidentadas y atentados contra el consumo y salud pública son áreas en que se está dispuesto a invertir más tiempo.

Las organizaciones tienen el poder y la necesidad de decidir en qué situaciones asignan personal y equipos especializados, que implican un mayor coste. La Guardia Urbana también lo hace y asigna diferentes **unidades** a las diferentes situaciones (ver **tabla 5**). Al optimizar sus recursos, se producen juicios de valor sobre los problemas que son importantes y que merecen recursos adicionales. La mayor parte de las situaciones se afrontan por las Unidades de Demarcaciones y de Refuerzo de Zonas que son las menos especializadas. Los guardias de Edificios y Colegios pertenecen en realidad a éstas, aunque desarrollan tareas específicas. Los motoristas están en una situación intermedia entre la especialización y la patrulla ordinaria. Las demás unidades son más específicas.

---

<sup>10</sup> Un estudio de las Policías de Londres y Filadelfia muestra que en la mitad de los delitos que resuelven, el delincuente es cogido en los diez primeros minutos de cometerlo (Rubinstein 1973, 343).

Lo que más sorprende de la tabla es la inexistencia de una especialización funcional clara. Prácticamente todas las unidades tocan todos los temas. El tráfico implica, de una u otra forma, a todas. En las patrullas ordinarias, la incidencia se mantiene próxima a la media, y sube en las Unidades de Grúas, Colegios, e Inspección de Guardias. La especialidad de ésta última son los accidentes de tráfico con heridos; también son una especialidad de los Motoristas debido a su rapidez de movimientos. Inspección de Guardia es una unidad técnica y administrativa que tramita los atestados de accidentes. Las situaciones de violencia física son la especialidad de los motoristas y de la Unidad de Emergencias, aunque también acuden las patrullas básicas de Demarcaciones. Sin embargo, si no existe agresión física acuden ellas y las de Refuerzo de Zonas.

Las actividades económicas ilícitas, los daños a propiedades —fuera de los causados por accidentes de tráfico—, y los robos no tienen una respuesta especializada. El área de consumo y salud pública se interesan las unidades de más reciente creación y de mayor especialización: Motoristas, Emergencias, y Medio Ambiente, en particular ésta última. Las situaciones de desórdenes públicos se controlan por las patrullas básicas y si son peligrosas por los motoristas. Los problemas con los Menores parecen afectar sólo a la estructura básica de patrullas. En resumen, la tabla evidencia que la especialización funcional en la Guardia Urbana analizada es débil porque el carácter de urgencia de las actuaciones lo dificulta. Más bien la especialización se plantea en términos operativos de riesgo y de capacidad de acudir con rapidez a una urgencia. A pesar de ello existen áreas más especializadas como consumo y salud pública, aunque las unidades que se ocupan de ellas no se dedican de forma exclusiva. La unidad con rasgos más especializados es la Inspección de Guardia que se encarga de los atestados por accidentes de tráfico con heridos.

La especialización policial se entiende mejor si se analiza en términos de riesgo si se acepta como indicador aproximado la intensidad de la relación con los agresores/as y víctimas. La **tabla 6** lo recoge. La conclusión es que las unidades de patrullaje básico se diferencian no tanto por las situaciones que atienden sino porque tienen menos trato con los agresores que Unidades como Motoristas, Emergencias o Inspección de Guardia. Acuden además a situaciones fallidas o donde el agresor ya no está presente. El contacto con víctimas discrimina poco entre las unidades. La estructura básica de patrullas acude por tanto a situaciones más fallidas en términos de contacto con el agresor y tampoco tiene un contacto con las víctimas especialmente definitorio de su labor. Los resultados de esta tabla apuntan a que la diferenciación de funciones en las distintas unidades responde más a criterios de control del riesgo que no a una diferenciación funcional clara.

Como consecuencia de encontrar más o menos agresores, las respuestas policiales varían ligeramente según el tipo de unidad. En general, el volumen de acciones por caso decrece según lo hace la especialización de las unidades. Refuerzo de Zonas y Demarcaciones, como unidades de patrulla básica, realizan el 80% de las actuaciones, pero son las más sencillas. Por el contrario, las unidades más especializadas realizan menos actuaciones, pero son más complejas y con mayor número de tareas. La Unidad de Demarcaciones es la que

más influencia tiene en el modelo global policial. También la Unidad de Refuerzo de Zonas, sin embargo, ésta tiene una inclinación más preventiva y tiende menos a las respuestas formales. Los guardias asignados a la vigilancia en Edificios y Parques realizan muchas tareas de información y ayuda a la población. Algo parecido ocurre con los agentes destinados a los colegios que, además, hacen tareas de regulación del tráfico y preventivas.

Los motoristas, a pesar de su fama interna de dureza, lo son más porque no realizan tareas de ayuda a la población que por una actitud coactiva o sancionadora extremada. Quien se muestra más contundente es la Unidad de Emergencias que realiza mucha investigación que emplea en respuestas más coactivas que formales. Sin embargo, es la unidad que mejor combina una actitud de ayuda y preventiva con otra más firme. La Unidad de Grúas tiene una especialización más operativa que funcional. Su labor se traduce en retirar automóviles siniestrados o denunciados de la calzada. Inspección de Guardia tiene rasgos de una especialización mayor. Realiza sistemáticamente tareas de investigación que culminan en la elaboración de atestados penales y al tiempo ofrece ayuda a los afectados en los accidentes de circulación. En resumen, el mayor contacto con agresores no se traduce tanto en una respuesta coactiva como en un aumento de las tareas de investigación (que es lo que realmente define la especialización policial) y de las respuestas formales. En ese sentido especialización, burocratización y formalización de las respuestas policiales van de la mano.

Un factor que pudiera explicar el distinto grado de contacto con agresores es la movilidad de las unidades y su relación con el **medio de patrullaje**. El medio con el que se realiza el patrullaje es una respuesta tecnológica y organizativa a los problemas policiales. Los/as agentes individuales patrullan a pie, en moto, o en Vespa. Cuando anochece o en determinadas ocasiones suelen reagruparse dos patrullas individuales. Los coches patrulla suelen estar ocupados por parejas de agentes. Sólo la Unidad de Emergencias patrulla con tres componentes o más. Las parejas afrontan las intervenciones de más riesgo; en cambio, el policía individual de barrio o el *vespista* tienen menos probabilidad de encontrarse en situaciones apuradas. Los valores policiales deben justificar el peligro y la muerte. Así, el prestigio profesional va relacionado con el riesgo. Así los "policías" del turno de noche gozan de mayor reconocimiento. En la cultura organizacional tiene más prestigio el *patrullero* —de vehículo— que el guardia de *urbana* —a pie—. Se suele marcar esa distinción diciendo que el primero realiza trabajos "de policía", y el segundo "de guardia".

La **tabla 7** muestra cómo se atienden las distintas situaciones a través de medios diferentes. El patrullaje a pie es todavía la forma básica de desplazamiento; representa más de la mitad de las actuaciones. El coche patrulla supone una cuarta parte de ellas. Las motos y las Vespas —motos de cilindrada pequeña y sin luces de urgencia— representan un 7% cada una. La grúa realiza el 3%. Existen también lo que llaman coches camuflados —que son normales, sin distintivos policiales— pero no se registró ninguna actuación en ellos. Las situaciones de tráfico de vehículos se atienden desde todos los medios. Los

accidentes, y más cuando existen heridos, exigen un desplazamiento urgente y se envían coches patrulla y motos. Más coches que motos, a pesar de su movilidad inferior. La razón es que se valora la urgencia del accidente, también porque en accidentes de tráfico un coche patrulla puede transportar equipo de socorro y señalización, y sus luces de emergencia sirven para marcar la zona y prevenir otros. Las situaciones de violencia verbal tienen una mayor presencia de guardias a pie, pero la tendencia a medida que aumenta la agresividad es que acudan coches patrulla y motoristas. Las actividades económicas y las situaciones en relación con la propiedad son más de guardias a pie, aunque el coche también actúa. En situaciones de venta ambulante —actividades lucrativas— interviene el guardia a pie, aunque en contextos de gran concentración de personas interviene la moto porque puede circular entre la muchedumbre. Las situaciones de consumo y salud pública combinan los medios motorizados y el guardia a pie aparece poco. En las situaciones de desorden en la vía pública se utilizan todos los medios, aunque algo menos la vespa. Las actuaciones con menores las realiza el guardia peatonal y el de coche patrulla.

Como conclusión, la tabla muestra que la patrulla a pie y en automóvil son las formas básicas de organización del patrullaje. Ambos se utilizan de forma ligeramente inversa. Las vespas tienden a apoyar al guardia a pie y las motos se asimilan un tanto a los coches patrulla. Las patrullas peatonales tienen menos movilidad y afrontan las situaciones más pequeñas y cotidianas de desorden, y las menos peligrosas. Los coches patrulla acuden un poco a todo, pero más a situaciones de riesgo y donde se necesita producir respuestas rápidas. Las motos se utilizan con más exclusividad en estas últimas situaciones. Movilidad y riesgo son las variables subyacentes que explican la distribución de la tabla. Cuanto más violenta o más delictiva es una situación, más motorizada es la respuesta, más agentes acuden y más recursos organizativos se invierten en controlarla.

Como consecuencia de lo anterior, la Guardia Urbana encuentra más agresores y más violencia a medida que aumenta la motorización de las patrullas (ver la **tabla 8**). De esa manera distintos/as policías entran en contacto con diferentes grupos sociales y se produce un sistema selectivo y diferencial de respuestas a la población dentro del mismo cuerpo. Las unidades motorizadas contactan con más agresores presentes. Lo contrario ocurre con las víctimas que quedan como un tema de los guardias a pie. En el control del riesgo y en la aprehensión de delincuentes se dedican más recursos tecnológicos. Cada modalidad de patrullaje persigue fines diferentes. Las patrullas a pie practican una policía proactiva, visible, centrada en el tráfico, la prevención, el pequeño delito y a paliar el miedo con su presencia cercana a la población. En expresión de Albert J. Reiss, "la patrulla a pie rompe el ciclo del miedo" (Reiss 1985: 14). La filosofía de los "vespistas" es la del guardia a pie que se auxilia de un vehículo de poca potencia y gran versatilidad para los recorridos cortos por su barrio al tiempo que apoyan al guardia a pie. La moto de gran cilindrada tiene un uso más selectivo y táctico. Combina la movilidad con la potencia. Se utiliza por la unidad de Motoristas para actuaciones de circulación de vehículos y en las que se requieren respuestas rápidas. Las unidades en automóvil afrontan el gran delito, aquel para el que el ciudadano coge el teléfono.

La complejidad y número de actuaciones crece con la motorización de la patrulla. Los puestos de vigilancia fijos se especializan en tareas de ayuda —dan información urbana, responden a consultas— y disuasorias. Las patrullas a pie realizan esas dos funciones básicas, pero además hacen pequeñas labores de investigación y se ocupan de las denuncias de tráfico; su carácter coactivo es menor. Los *vespistas* tienen una pauta de actuación parecida a la de las patrullas a pie; sin embargo inciden más en las denuncias de tráfico y en las acciones penales. La mayor movilidad de las motos, en comparación con sus hermanas menores las vespas, se traduce en reacciones marcadamente coactivas y menos serviciales. El coche patrulla produce buena parte de las respuestas penales. Por ello es el modo de patrulla que más se dedica a la investigación de los incidentes. Llama la atención que los coches patrulla también realizan una labor marcada de ayuda a la población. La grúa tiene una actuación mecánica, centrada en el tráfico, y absolutamente desconectada de la ayuda a la población. En conclusión, el aumento de la motorización lleva a un incremento en la dureza y formalización de las respuestas.

La serie de tablas anteriores analizan los objetivos que persigue la organización policial estudiada. La organización del control policial puede entenderse como la respuesta "racional" a ciertas prioridades y criterios de actuación. Realizando un análisis del espacio y el tiempo del control, se ve como la Policía analizada desarrolla su modelo de control en torno a los espacios públicos. Ello tiene el efecto de que contacta con un tipo de desviación más que con otra. La demanda ciudadana define en parte la actividad policial pero también esta tiene margen para establecer sus prioridades. En las situaciones de violencia, accidentadas, en los delitos, y en particular los que afectan al consumo y a la salud pública se invierte una media superior de tiempo organizativo. Esas mismas figuras son las que articulan una relativa especialización entre las unidades. Esas unidades (Motoristas, Emergencias o Inspección de Guardia) se diferencian de las de patrullaje básico, no tanto por las situaciones que atienden sino, porque tienen más trato con los agresores y porque generan respuestas más formales y burocratizadas. No solo se dedica más tiempo, y mayor número de agentes especializados sino también, más medios técnicos. Cuanto más accidentada, violenta o delictiva es una situación, más motorizada es la respuesta.

## **Control del riesgo**

En el análisis de la racionalidad policial el factor riesgo ha aparecido de forma continuada. Este punto se dedica a analizar como la organización trata de controlarlo -principalmente mediante la solidaridad de las patrullas- y como ese control afecta a las respuestas policiales. El riesgo está presente en mayor o menor medida en todas las organizaciones. Algunas actividades como la minería, líneas aéreas, transporte marítimo, o petroquímicas están expuestas a sucesos imprevistos y catastróficos que afectan gravemente a la organización. La teoría de las catástrofes y de los accidentes normales muestra como las catástrofes se deben a la interacción de varios fallos pequeños (Perrow 1984). Los sistemas de

seguridad detectan fallos previsibles; el riesgo es lo imprevisible. Lo imprevisible está formado por una cadena fatal de pequeños fallos ya previstos aisladamente. Las consecuencias de los fallos múltiples se agravan en sistemas muy interconectados. Precisamente las sociedades modernas favorecen ese tipo de sistemas. Para evitar riesgos y responder rápidamente a lo imprevisto es necesaria una gran centralización organizativa que, paradójicamente, a su vez agrava el factor de riesgo cuando funciona mal. El mecanismo de seguridad se convierte así en un riesgo mayor.

Colectiva e individualmente, el riesgo está siempre presente en la Policía dado que trabaja con el conflicto y la violencia. Peligro, autoridad y eficiencia se combinan para explicar la forma cómo la Policía percibe la realidad y se comporta (Skolnick 1966: 42 y 58). El riesgo afecta a sus miembros y a través de éstos a la organización. El riesgo a la muerte es lo más difícil de justificar para una organización y puede amenazar seriamente su cohesión. Estadísticamente los/as policías no son de las profesionales con más muertos/as, sin embargo, es una profesión peligrosa. El riesgo en los Cuerpos de Seguridad consiste en que no se sabe dónde está el riesgo. La mayoría de los accidentes ocurren en situaciones que acostumbran a ser controlables. Eso hace que la Policía reaccione ante el riesgo de forma peculiar. De un lado centralizando las comunicaciones y, al tiempo, descentralizando las respuestas. Los valores policiales de solidaridad y apoyo mutuo crean un sistema de socorro informal que funciona con relativa autonomía respecto del control de la organización. La organización tolera este sistema de apoyos al tiempo que trata de mantenerlo dentro de unos márgenes. La razón es que esa discrecionalidad juega un papel importante para minimizar riesgos. Cuantos más policías acuden a una situación potencialmente violenta más fácil es controlarla. La regla para evitar accidentes es que haya más policías que agresores. De esa manera el número y tipo de unidades que acuden a una situación es un indicador de riesgo percibido y, en cierta medida, de la importancia atribuida (Black 1980: 14).

La **tabla 9** muestra en qué situaciones las distintas unidades acuden en apoyo de la patrulla observada. A pesar del grado de conflictividad en actuaciones de tráfico, no existen demasiados apoyos y menos en estacionamientos. La razón es que en éstos el conflicto disminuye porque el conductor suele estar ausente. En circulación, la movilidad dificulta el apoyo efectivo. El riesgo se resuelve con la creación de la unidad especializada en circulación —Motoristas— que actúa en parejas. Las situaciones que más presencia de unidades de refuerzo registran son aquellas donde existen accidentes (por su potencialidad para crear desorden o nuevos accidentes) y violencia física. Las unidades de demarcaciones son las que más apoyan y las que más apoyo reciben. Las unidades básicas de patrulla apoyan las intervenciones de menor violencia. Los Motoristas, por el contrario, acuden poco a enfrentamientos verbales, pero sí, y con varios agentes, cuando existe violencia física. Grúas e Inspección de Guardia, por su especialización en accidentes de tráfico acuden a estas situaciones. En situaciones de violencia, cuando existen personas heridas o dañadas o en aglomeraciones de público, por este orden, participan varias unidades. La venta ambulante es una de las pocas ocasiones en que se realizan acciones formales delante de una gran masa de

población concentrada en los mercadillos. Por ello son actuaciones que concentran los apoyos de la unidad de zonas, demarcaciones y motoristas. La existencia o no de unidades de apoyo no hace variar la respuesta policial sustancialmente si no es en el sentido de incrementar las acciones penales y administrativas. Sin embargo, no tiene tanto un efecto en la respuesta coactiva lo que apunta a la idea de que la solidaridad policial es efectiva para disminuir el riesgo y que la violencia se mantenga bajo control. La Policía utiliza precisamente sus redes de apoyo para mostrar posturas de fuerza que neutralicen esos extremos.

La solidaridad policial se pone en marcha tanto desde los mecanismos formales como los informales de la organización. La **tabla 10** muestra de dónde provino la petición de que acudieran más unidades según la situación. El origen de la petición es importante para valorar las tensiones entre la economía en la asignación de recursos y la necesidad de controlar el riesgo. Llama la atención que la jerarquía de la organización —Central de Mando, cabo o sargento— ordena el apoyo de una unidad a otra tantas veces como la patrulla observada lo solicita, o el resto de unidades toman la decisión de hacerlo. En ocasiones cuando llega la patrulla observada ya están otras en el lugar. La petición de ayuda por parte de la patrulla se produce en situaciones insospechadas de riesgo. La concurrencia de unidades por su propia iniciativa indica un sentido del riesgo. En tráfico la patrulla observada es quien demanda apoyo cuando percibe algún peligro. Sin embargo, en accidentes hay una pequeña movilización informal. Lo curioso es que cuando existen heridos tiene que ser la organización quien asigne la patrullas que acuden. Cuando existe violencia física la movilización informal de unidades es la mayor de todas. Llama la atención que en escenas violentas no hay peticiones de apoyo de la patrulla observada; no es necesario porque sus compañeros acuden automáticamente. Sin embargo, en situaciones de violencia verbal —no física— es la jerarquía quien refuerza la conciencia de peligro. En actuaciones por actividades lucrativas es el agente quien reclama ayuda. En daños contra la propiedad es la jerarquía quien asigna las unidades de refuerzo. Lo contrario ocurre en robos ante la posibilidad de detener al delincuente en el acto. Las situaciones de desorden en la vía pública son de las más rutinarias, por ello es el tipo de escena que más requiere de la iniciativa de la organización.

El análisis del funcionamiento de la solidaridad policial permite entender el control del riesgo, pero además ayuda a entender el sistema de valores policiales. Los recursos se concentran una vez más en los accidentes de tráfico, robos y violencia física. La posibilidad de éxito al coger al delincuente, de controlar el riesgo y el aumentar el prestigio profesional por todo ello aparecen juntas en las mismas escenas. Esas situaciones se caracterizan porque la policía acude reactivamente a ellas no son acciones planificadas.

### **Ejercicio de la autoridad**

Si algo define a la Policía es el privilegio del uso legítimo de la violencia. Esa prerrogativa policial se ejerce en una sociedad crecientemente desigual y

conflictiva. Sin embargo, es impensable que el control del conflicto se realiza únicamente mediante el uso de la fuerza. Una Policía así sería inviable. De hecho, precisamente el éxito de la Policía consiste en pasar desapercibida y no tener que recurrir al ejercicio de su prerrogativa. En la práctica su trabajo diario consiste más en mediar en los conflictos que en administrar la violencia. La inevitable discrecionalidad policial en el ejercicio de su Autoridad está llena controversias. No es fácil separar el rol de la Policía como agentes de la Autoridad (con mayúsculas) y las practicas a través de las cuales la ejerce (la autoridad con minúsculas). El punto de equilibrio entre ambas es difícil de establecer y lleva fácilmente a la idea de abuso de Autoridad y a la de violencia policial. Los países democráticos intentan mantener ese balance del poder de la Policía a través del control, no exento de dificultades, de sus acciones.<sup>11</sup>

Los estudios muestran como los casos más extremos de abuso de Autoridad y violencia policial se dan en situaciones de presión o de peligro que provocan que el guardia produzca respuestas violentas y arbitrarias (Skolnick 1966: 90). Algunas de las situaciones que desencadenan la violencia policial son la presión de la población, la necesidad de auto protegerse, en el trato con borrachos, drogados, o personas que reaccionan con violencia, o la resistencia o provocación de una persona (Westely 1970: 106). La **tabla 11** analiza el estado anímico del guardia (o patrulla) como indicador de las distintas situaciones susceptibles de provocar sus reacciones violentas. El talante policial es mayoritariamente normal y colaborador, incluso hay un 17% de intervenciones que son divertidas. Los temas de tráfico son irritantes para el guardia. Son situaciones conflictivas porque los agresores —los/as conductores/as— son amplias capas de la población y porque dan ocasión a cuestionar su autoridad. Los accidentes con y sin heridos registran las predisposiciones más colaboradoras. En situaciones de violencia se muestra más autoritario en las no físicas que en las físicas. En parte es porque es más fácil controlar las segundas, en cambio en las primeras, más cotidianas, es fácil que también el agente acabe discutiendo para hacerse respetar. En actividades lucrativas, por la presión del público presente en la venta ambulante, los agentes se muestran nerviosos, algo distantes y autoritarios al quedar en minoría.

En robos el guardia adopta una actitud colaboradora ya que suele encontrar en esas situaciones más a las víctimas que a los agresores. El consumo y salud

---

<sup>11</sup> Quién controla al controlador es una cuestión importante en las sociedades democráticas. Hay dos niveles de control. Uno es el control sobre la discrecionalidad de los agentes individuales y sobre los posibles abusos de autoridad, y otro es el control global de los poderes de la Policía. A nivel general están las leyes que definen sus poderes. A nivel de control del agente individual está el que ejerza la organización y las autoridades policiales, el control judicial y los sistemas de quejas a disposición del público. Sobre estos temas véase: Shapland, Joanna y Vagg, Jon, *Policing by the Public* (London: Routledge, 1988), 226 pp. Rico, José María (comp.), *Policía y sociedad democrática* (Madrid: Alianza Editorial, 1983), 297 pp. Banton, Michael, *The Policeman in the Community* (Nueva York: Basic Books, Inc. Publishers, 1964), 275 pp.

pública registran la actitud más distante de todas debido a la respuesta formal que se suele dar en esas circunstancias. Los desórdenes en la vía pública y los menores son los que provocan una actitud más desiguales y extremas. En el primero el guardia se manifiesta marcadamente distante y autoritario debido al roce con la población y a que carece de recursos legales efectivos para imponer Autoridad. Al tiempo tiene actuaciones simpáticas y divertidas precisamente por el roce intenso con las personas. Los/as menores son el grupo que más nerviosos pone a los guardias. Los agentes mantienen una actitud paternalista y autoritaria. La tabla evidencia que los agentes tienen reacciones desiguales en sus relaciones con la población "normal". Tienen respuestas más autoritarias en la medida que se cuestiona su autoridad. El guardia tiende a permanecer distante en escenas de violencia y riesgo.

Esos resultados confirman que la violencia de la Policía se manifiesta ante la incertidumbre, el riesgo, y como protección de su autoridad. De esa manera violencia y riesgo aparecen como manifestaciones coincidentes. Por ello el estado de ánimo del patrullero es más distante cuanto existen varios agresores presentes. En general, los guardias en patrullas de una sola persona tienen un comportamiento más jovial hacia los actores presentes. Sin embargo, sufren también la presión más directamente y registran, aunque en pocas ocasiones, los comportamientos más autoritarios y secos. La presencia de compañeros contribuye a normalizar los estados anímicos de guardias y agresores. De esa manera, las parejas de patrulleros tienden hacia los comportamientos correctos. En general, los agresores mantienen un talante antagonista más marcado, mientras que las víctimas se presentan más colaboradoras. Sólo cuando el agresor se muestra antagonista, burlón o agresivo el guardia suele reaccionar con sequedad. Los estados de ánimo de los agresores se tornan más hostiles cuando actúan junto con otros. Por ello la presencia de agresores dispara la rudeza del agente. La de víctimas, por el contrario, le hacen tener una predisposición más favorable. En términos generales, la Policía aprende a evitar y controlar los conflictos porque tiene que moverse en medio de ellos. La tónica general es que el guardia se mantiene relativamente inalterable con los cambios de humor de los actores.

## **Conclusiones**

Este artículo analiza el funcionamiento del control policial en el caso de la Policía Local de una gran del área metropolitana de Barcelona. Lo ha hecho desde una perspectiva organizacional. La estrategia ha sido ver como su despliegue geográfico, el ritmo de actividad, la utilización del tiempo, y los recursos se orientan a determinadas actuaciones. En ese sentido la organización policial estudiada produce una "racional" a ciertas prioridades y criterios de actuación. El modelo de control se construye en torno al desorden y a la desviación que tiene una manifestación pública y sin implicaciones organizadas. El cuerpo analizado está más orientado hacia los problemas de orden que hacía combatir la delincuencia. En las situaciones de tráfico, violencia, accidentadas, y en algunos pequeños delitos se invierten la mayor parte de energías y recursos organizativos.

En ellas la Policía local encuentra sus principales fuentes de identidad y prestigio profesional. La mayor parte de esas actividades vividas como centrales se realizan de una forma reactiva ante los problemas, sin anticiparse a ellos ni planificar previamente actividades. Con ello el factor riesgo se hace especialmente presente al igual que los problemas derivados de mantener la autoridad.

En realidad, el párrafo anterior describe sin sorpresas lo que muchos policías creen que es el trabajo policial universal. Quizás la única sorpresa sea para el público general (en especial los que siguen las series policíacas de TV) por el relativo poco peso de las actividades anti delictivas y los pocos problemas que suponen. Sin embargo, ese modelo de trabajo policial podría cambiar en el futuro próximo. La Policía Local ha sido tradicionalmente una policía generalista, de contacto con la vida ciudadana y de mantenimiento del orden. Pero en los últimos 20 años la realidad de las Policías Locales de las grandes ciudades ha empezado a sufrir cambios. El aumento de las diferencias sociales con la crisis económica, la creciente entrada de minorías étnicas y el auge de las policías privadas nos acercan a otros países donde existen importantes focos de conflicto social y donde el aumento de la delincuencia ha sido espectacular. Esa delincuencia es indicador de que también el resto de problemas de mantenimiento del orden público han aumentado. Como consecuencia, la Policía ha tenido que modificar profundamente su forma de actuar.

Los conceptos de "racionalidad" y "eficacia" no son neutros. Dependen de la forma en que se defina el objetivo de la Policía. Tradicionalmente se entendía que una Policía era más eficaz cuanto más delincuentes capturaba o, dicho de otro modo, cuanto más aplicaba la ley. El aumento alarmante de las tasas de delincuencia que se registra en los países avanzados pone en evidencia la validez de ese planteamiento, o al menos la falta de eficacia policial entendida en esos términos. La crisis de eficacia de la Policía es algo que todavía no se percibe con claridad en España pero que es más patente en Estado Unidos o en Gran Bretaña. Tras un proceso de debate y de búsqueda de nuevas políticas de seguridad, esos países han reaccionado redefiniendo los objetivos de la Policía pública y aumentado el papel de las privadas y de los nuevos métodos de vigilancia estáticos (*situational crime prevention*).

La Policía se ha reorganizado para adaptarse al entorno y ha repensado sus objetivos. Ahora la Policía está más orientada hacia captar la colaboración ciudadana, disminuir el sentimiento de inseguridad, y prevenir el delito. La reorganización policial pone su énfasis en cuerpos más generalistas, más comunicativos con la población, más proactivos, y más flexibles e imaginativos en sus respuestas. También es una policía más burocratizada, y con agentes mejor preparados. Con el nuevo planteamiento el riesgo policial se entiende de otra manera. Sigue existiendo en las actuaciones "en caliente" pero ahora se pone menos énfasis en el mito de las respuestas rápidas y en ir reactivamente detrás de los problemas. Ahora la Policía trata de anticiparse a ellos obteniendo información, analizándola y utilizándola en sus decisiones. La función tradicional del patrullaje está siendo sustituida por las tecnologías de las video-cámaras y los circuitos cerrados de TV. Pero quizás el precio a pagar es una mayor presencia policial en

las vidas cotidianas y el aumento de los métodos nuevos de control indiscriminado de la población en lugar del selectivo tradicional del patrullaje policial.

## 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.
- Alabart, Ana, Aragay, Josep María, y Sabaté, Juli, *Enquesta de victimització en l'Àrea Metropolitana de Barcelona* (Barcelona: Regió Metropolitana de Barcelona, 1991).
- Ballbé, Manuel, *Orden público y militarismo en la España constitucional* (Madrid: Alianza Editorial, 1983), 488 pp.
- Hageman, Mary Jeanette, *Police-Community Relations* (Beverly Hills: Sage, 1985), 159 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, "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 y de Miguel, Jesús, *Libro blanco de la Policía de Mataró* (Mataró: Ayuntamiento de Mataró, 1993). Mimeografiado.
- Martín, Manuel (comp.), *Los mitos de la Policía* (Barcelona: Publicaciones del Máster en Estudios Policiales, 1994), 91 pp.
- Martín-Moreno, Jaime y de Miguel, Amando, *Sociología de las profesiones* (Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1982), 200 pp.
- Rico, José María y José María, Salas, Luís, *Inseguridad ciudadana y Policía* (Madrid: Tecnos, 1988), 268 pp.
- Rodríguez, Josep A. y Gillén, Mauro, "Organizaciones y profesiones en la sociedad contemporánea" *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm. 59 (1992b), pp. 9-18.
- Sabaté, Juli, "La profesión policial en España: un análisis sociológico" *Papers* 21, (1984): 133-150.
- Stinchcombe, Arthur L., "Institutions of privacy in the determination of police administrative practice", *The American Journal of Sociology* 2 (septiembre, 1963): 150-160.
- 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 inedita.

Wilensky, Harold L. "The Professionalization of everyone?", *American Journal of Sociology* 70 (september 1964): 137-158.

Wilson, O. W., y McLaren, R. C., *Police Administration* (Nueva York: McGraw-Hill, 1963).

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  
Escenario de la actuación según la situación  
(En porcentajes)

Escenario de la actuación:	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
Espacios públicos aislados	7,5%	6,0%	16%	7,9%	6,4%	2,2%	5,5%	13%	12%	36%	13%	19%
Espacios públicos poblados	77	86	68	81	52	76	61	71	65	54	71	75
Espacios de instituciones públicas	6,0	5,2	3,4	1,5	--	2,2	5,5	--	2,1	--	--	4,7
Espacios semiprivados comerciales	2,9	0,6	2,0	3,1	19	4,5	8,3	5,1	15	4,5	2,6	--
Espacios semiprivados de recreo	1,3	*	1,3	1,5	3,2	6,8	14	1,2	--	4,5	3,1	—
Espacios privados	4,7	1,8	6,9	4,7	19	8,0	2,7	7,1	5,4	--	4,2	6,2
Dependencias policiales de la Guardia Urbana	1,1	0,5	2,0	--	--	--	2,7	1,9	--	--	0,5	--
Dependencias de otras Policías	*	--	—	--	--	—	--	--	--	--	*	--
Total	100%											
N (casos) <sup>(a)</sup>	(1.179)	(607)	(143)	(63)	(31)	(87)	(36)	(154)	(92)	(22)	(189)	(16)

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

Notas: <sup>(a)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta en N.

Tabla 2  
Actuación de la Policía según el espacio  
(En porcentajes)

Actuación:	Espacio de la actuación:								
	Total	Públicos aislados	Públicos poblados	Instituciones públicas	Semiprivados comerciales	Semiprivados de recreo	Privados	Dependencias de la Guardia Urbana	Dependencias de otras Policías
Ayuda	25,7%	18,7%	25,9%	24,6%	23,5%	25,0%	28,6%	26,2%	--
Disuasoria o preventiva	22,2	27,2	20,0	50,0	27,5	13,8	15,6	15,8	--
Investigación	25,1	32,9	24,1	10,0	31,0	33,4	38,0	31,7	—
Coactiva	8,7	8,5	9,4	10,0	8,9	19,6	5,8	5,2	--
Formal:	18,3	12,7	20,6	5,4	9,1	20,5	19,6	26,8	(1)
<i>Denuncia de tráfico</i>	13,4	6,2	16,5	4,3	3,9	2,8	0,8	--	--
<i>Administrativa</i>	2,2	2,6	2,0	1,1	1,3	5,4	4,0	5,2	--
<i>Penal</i>	2,7	3,9	2,1	--	3,9	--	7,2	15,9	(1)
Total	100%								
Media de actuaciones por espacio	(1,7)	(1,7)	(1,7)	(1,3)	(2,2)	(2,4)	(2,2)	(1,5)	(1,0)
N (actuaciones) <sup>(a)</sup>	(2.010)	(151)	(1.515)	(92)	(75)	(36)	(121)	(19)	(1)

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

Notas: <sup>(a)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta en N.

Tabla 3  
Existencia de agresores y víctimas según los turnos de patrulla  
(En porcentajes)

Agresores y víctimas:	Total	Mañana	Tarde	Noche
Agresores: <sup>(a)</sup>				
Están presentes	28%	22%	27%	62%
No están presentes	17	23	14	14
No existen	55	55	59	23
Total	100%			
N (casos) <sup>(b)</sup>	(1.138)	(402)	(640)	(96)
Víctimas: <sup>(c)</sup>				
Están presentes	36%	31%	38%	44%
No están presentes	5,0	3,8	4,4	14
No existen	59	65	58	42
Total	100%			
N (casos) <sup>(b)</sup>	(1.169)	(416)	(652)	(101)
Agresores y víctimas no se distinguen <sup>(d)</sup>	*	1,1%	1,7%	3,9%
N (casos) <sup>(b)</sup>	(901)	(300)	(467)	(134)

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

Notas: <sup>(a)</sup> Agresores/as, infractores/as, o sospechosos/as.

<sup>(b)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

<sup>(c)</sup> Víctimas, necesitados/as, o perjudicados/as.

<sup>(d)</sup> No es posible distinguir entre agresores/as y víctimas.

Tabla 4  
Tiempos medios de respuesta y duración de una actuación policial según la situación  
(En minutos)

Tiempos de respuesta y duración:	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
Respuesta: <sup>(a)</sup>												
Tiempo medio	3,6	4,0	4,6	4,1	6,8	4,8	2,2	3,7	3,3	3,5	7,3	5,3
Desviación típica	9,1	10,6	5,9	4,3	17,4	11,2	2,2	4,4	10,0	3,5	18,0	12,0
N (casos) <sup>(b)</sup>	(1.179)	(605)	(144)	(62)	(30)	(85)	(35)	(152)	(96)	(22)	(187)	(16)
Duración: <sup>(c)</sup>												
Tiempo medio	14,0	13,9	22,3	26,4	24,1	17,4	16,0	21,5	17,6	30,9	16,6	13,6
Desviación típica	19,2	17,6	18,7	23,8	25,8	20,3	23,0	22,1	21,7	32,9	23,7	8,4
N (casos) <sup>(b)</sup>	(1.141)	(594)	(142)	(62)	(29)	(80)	(34)	(151)	(79)	(20)	(180)	(16)

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

Notas:<sup>(a)</sup> Tiempo desde que la patrulla recibe el aviso hasta que llega al lugar.

<sup>(b)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta en N.

<sup>(c)</sup> Tiempo desde que llega al lugar hasta que finaliza o abandona la actuación.

Tabla 5  
Unidades de la Policía que se envían según la situación  
(En porcentajes)

Unidad de patrulla:	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
Demarcaciones	49%	52%	46%	46%	55%	63%	44%	51%	50%	28%	57%	62%
Refuerzo de Zonas	32	28	21	22	22	27	44	24	36	33	24	38
Edificios y Parques	1,1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Colegios	1,0	1,1	--	--	--	--	5,5	2,6	5,4	14	8,9	--
Motoristas	6,4	5,7	11	7,9	9,6	3,4	5,5	2,6	5,4	14	8,9	--
Emergencias	2,5	1,4	1,4	--	9,6	2,3	--	5,2	6,5	14,2	4,2	--
Medio ambiente	*	0,5	0,7	1,6	--	--	--	0,6	--	9,5	0,5	--
Grúas	3,5	6,1	1,4	--	--	2,3	--	1,9	1,0	--	1,5	--
Inspección de Guardia	3,0	4,9	19	22	3,2	2,3	--	13	1,0	--	2,1	--
Informes	*	--	--	--	--	--	--	--	--	--	0,5	--
Total	100%											
N (casos) <sup>(a)</sup>	(1.170)	(604)	(140)	(63)	(31)	(86)	(36)	(151)	(92)	(21)	(190)	(16)

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

Notas: <sup>(a)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 6  
Existencia de agresores y víctimas según la unidad que interviene  
(En porcentajes)

Agresores y víctimas:	Situaciones:										
	Total	Demarcaciones	Refuerzo de Zonas	Edificios y Parques	Colegios	Motoristas	Emergencias	Medio Ambiente	Grúas	Inspección de Guardia	Informes
<b>Agresores:<sup>(a)</sup></b>											
Están presentes	17%	28%	26%	--	17%	39%	37%	(2)	5,1%	68%	--
No están presentes	28	23	13	--	--	1,3	--	--	36	8,8	(2)
No existen	55	50	61	100	83	60	63	(2)	59	24	--
Total	100%										
N (casos) <sup>(b)</sup>	(1.110)	(541)	(363)	(13)	(12)	(72)	(30)	(4)	(39)	(34)	(2)
<b>Víctimas:<sup>(c)</sup></b>											
Están presentes	36%	36%	30%	92%	33%	39%	47%	(2)	13%	69%	(2)
No están presentes	5,0	4,2	4,9	--	--	1,3	10	--	13	8,3	--
No existen	59	60	65	7,7	67	61	43	(2)	74	22	(2)
Total	100%										
N (casos) <sup>(b)</sup>	(1.142)	(564)	(367)	(13)	(12)	(75)	(30)	(4)	(39)	(36)	(2)
<b>Agresores y víctimas no se distinguen:<sup>(d)</sup></b>											
	*	1,2	1,8	--	--	--	6,6	--	4,8	8,3	--
N (casos) <sup>(b)</sup>	(1.170)	(579)	(377)	(13)	(12)	(76)	(30)	(4)	(41)	(36)	(2)

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

Notas: <sup>(a)</sup> Agresores/as, infractores/as, o sospechosos/as.

<sup>(b)</sup> En todas las N se descuentan los no sabe no contesta.

<sup>(c)</sup> Víctimas, necesitados/as, o perjudicados/as.

<sup>(d)</sup> No es posible distinguir entre el rol de agresor y víctima.

Tabla 7  
Medio de patrullaje utilizado por la Policía según la situación  
(En porcentajes)

Medio de patrulla:	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
Es un puesto fijo	1,3%	*	1,3%	--	--	--	--	1,3%	1,0%	--	0,5%	--
A pie	54	55	16	14	19	34	58	27	56	17	42	50
En vespa <sup>(a)</sup>	7,2	8,8	5,5	4,7	13	6,8	5,5	8,4	6,3	13	6,7	--
En moto	7,7	6,8	12	9,5	13	8,0	11	4,5	5,2	13	12	6,2
En coche patrulla	26	24	63	71	55	48	25	58	30	57	38	44
En grúa	2,8	5,0	0,6	--	--	2,2	--	1,3	1,0	--	1,0	--
Total	100%											
N <sup>(b)</sup>	(1.190)	(610)	(145)	(63)	(31)	(87)	(36)	(153)	(95)	(23)	(192)	(16)

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

Notas:<sup>(a)</sup> Motocicleta de poca potencia y sin luces de emergencia.

<sup>(b)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta en N.

Tabla 8  
Existencia de agresores y víctimas según medio de patrullaje  
(En porcentajes)

Agresores y víctimas:	Medio de patrullaje:						
	Total	Es un puesto fijo	A pie	En vespa <sup>(a)</sup>	En moto	En coche patrulla	En grúa
Agresores: <sup>(b)</sup>							
Están presentes	17%	--	22%	25%	38%	45%	3,1%
No están presentes	28	--	20	29	1,1	1,1	34%
No existen	55	100	58	45	61	44	62
Total	100%						
N (casos) <sup>(c)</sup>	(1.131)	(16)	(621)	(75)	(87)	(300)	(32)
Víctimas: <sup>(d)</sup>							
Están presentes	36%	69%	32%	30%	41%	44%	6,2%
No están presentes	5,0	--	2,8	1,2	1,0	10	16
No existen	59	31	65	68	58	45	78
Total	100%						
N (casos) <sup>(c)</sup>	(1.162)	(16)	(633)	(82)	(91)	(308)	(32)
Agresores y víctimas no se distinguen: <sup>(e)</sup>	*	--	0,7%	--	--	4,4	6,2
N (casos) <sup>(c)</sup>	(1.180)	(16)	(642)	(85)	(92)	(313)	(32)

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

Notas: <sup>(a)</sup> Motocicleta de poca potencia y sin luces de emergencia.

<sup>(b)</sup> Agresores/as, infractores/as, o sospechosos/as.

<sup>(c)</sup> En todas las N se descuentan los no sabe no contesta.

<sup>(d)</sup> Víctimas, necesitados/as, o perjudicados/as.

<sup>(e)</sup> No es posible distinguir entre el rol de agresor y víctima.

Tabla 9  
Unidades de apoyo a la patrulla observada según la situación  
(En porcentajes)

Unidades:	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
Demarcaciones	11%	11%	30%	32,2%	36,0%	22,0%	11,0%	28,0%	12,0%	17,0%	17,0%	19,0%
Refuerzo de zonas	4,2	3,0	13,0	19,0	24,9	6,8	8,3	7,7	5,1	4,3	5,7	--
Edificios y parques	*	*	1,3	1,2	--	--	--	0,6	--	--	0,5	--
Colegios	*	*	0,6	1,2	2,8	1,1	--	0,6	1,0	--	0,5	--
Motoristas	5,0	3,5	14,0	16,0	30,1	6,8	8,3	11,0	12,0	4,3	5,7	--
Emergencias	1,1	0,8	3,4	4,5	13,8	2,2	2,7	1,9	2,0	8,6	2,6	6,2
Medio ambiente	*	--	--	2,3	5,5	2,2	--	--	--	--	0,5	--
Grúas	4,2	6,6	12,0	6,8	2,7	2,2	11,0	10,0	3,0	4,3	3,1	--
Inspección de guardia	3,8	6,3	21,0	21,9	11,2	4,4	--	15,0	1,0	--	2,6	12,0
Informes	*	--	--	--	--	--	--	--	--	--	0,5	--
Ninguna	70,7	68,2	4,7	--	--	52,3	58,7	25,2	63,9	61,5	61,3	62,8
Total	100%											
N <sup>(a)</sup>	(1.167)	(613)	(147)	(64)	(31)	(87)	(36)	(155)	(98)	(23)	(192)	(16)

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

Notas: <sup>(a)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta de N.

Tabla 10  
 Procedencia de la solicitud de apoyo de otras patrullas a la observada según la situación  
 (En porcentajes)

Origen de la petición: <sup>(a)</sup>	Situaciones:											
	Total <sup>(b)</sup>	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
La Central de Mando o superior jerárquico	19%	16%	19%	26%	17%	29%	17%	20%	11%	(1)	32%	(1)
La patrulla observada	19	24	8,0	--	--	12	42	14	22	(2)	13	(1)
Acuden otras unidades por iniciativa propia	19	11	21	19	43	25	8,3	18	33	(1)	11	--
Ya estaban en el lugar de la actuación	43	49	52	54	39	46	33	47	33	(4)	43	(2)
Total	100%											
N (casos) <sup>(c)</sup>	(259)	(136)	(87)	(46)	(23)	(24)	(12)	(76)	(27)	(8)	(53)	(4)

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

Notas: <sup>(a)</sup> Si se solicitan varias patrullas, se considera el origen más frecuente.

<sup>(b)</sup> La situación puede ser múltiple por lo que el total no coincide con la suma de las situaciones.

<sup>(c)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta en N.

Tabla 11  
Actitud de la patrulla hacia las personas presentes según la situación  
(En porcentajes)

Actitud de la patrulla:	Situaciones:											
	Total <sup>(a)</sup>	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
Buen humor, jovial, o alegre	17%	15%	7,3%	1,7%	6,4%	4,0%	3,4%	8,0%	11%	7,1%	12%	31%
Normal o colaborador	69	67	85	84	65	68	79	80	81	79	66	46
Afectado o nervioso	1,1	1,0	0,8	1,7	--	1,3	3,4	0,8	1,7	--	1,4	7,6
Frío, distante, o rutinizado	6,9	0,4	4,0	7,1	6,4	12	6,9	8,0	3,5	14	12	7,6
Arbitrario, seco, ordenando	5,1	7,1	2,4	5,3	9,6	15	6,9	3,2	3,5	--	8,8	7,6
Antagonista, enfadado, agresivo	*	0,5	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	100%											
N (casos) <sup>(b)</sup>	(835)	(392)	(122)	(56)	(27)	(75)	(29)	(125)	(57)	(14)	(135)	(16)

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

Notas: <sup>(a)</sup> La situación puede ser múltiple por lo que el total no coincide con la suma de las situaciones.

<sup>(b)</sup> Se descuentan los no sabe y no contesta en N.