A decorative pattern of green and grey dots is scattered across the page, primarily concentrated in the top and bottom margins, framing the central text.

Satisfacción, confianza y percepción del desempeño policial en Chile:

Evolución 2010 -2015. Antecedentes
para el estudio de la relación
policía – comunidad.

Patricio Tudela Poblete
Luis Montero Moraleda

Octubre de 2016

Autores:

Patricio Tudela Poblete (Ph.D. / Ms.), director del área de Análisis y Estudios de Fundación Paz Ciudadana.

Luis Montero Moraleda (Ms.), Sociólogo, investigador de Fundación Paz Ciudadana.

Registro de propiedad intelectual N° 272744

ISBN N° 978-956-7435-50-0

Edición:

Unidad de Comunicaciones

Diagramación y diseño:

Gustavo Hermosilla

Fundación Paz Ciudadana®

Todos los derechos reservados

Índice

4	1. Introducción
6	2. El problema y el enfoque
8	3. Características metodológicas del estudio
11	4. ¿Qué se sabe?
13	5. Satisfacción con la labor de la policía en el barrio 2010 - 2015
18	5.1 Satisfacción con la labor de la policía en su barrio y victimización
19	5.2 Satisfacción con la labor de la policía en su barrio y Nivel de Temor
20	5.3 Satisfacción con la labor de la policía en su barrio y confianza en la policía
21	5.4 Satisfacción con la labor de la policía en su barrio y contacto con la policía
24	6. Índice de Desempeño Policial 2010-2015
28	6.1 Desempeño policial, victimización y revictimización
30	6.2 Desempeño Policial e Índice de Percepción del Nivel de Violencia en el Barrio
32	6.3 Desempeño Policial y Nivel de Temor
34	6.4 Desempeño Policial y Riesgo de ser víctima de delito
36	6.5 Desempeño Policial y Porcentaje de "Cifra Negra" o no reporte
39	7. Síntesis y conclusiones
43	8. Anexos Estadísticos
50	9. Bibliografía

Resumen

La inseguridad de las personas está relacionada con la satisfacción que expresan con la labor de la policía en su barrio y con la percepción sobre el desempeño policial. Los resultados de este estudio justifican la necesidad de identificar intervenciones en territorios y comunas que ayuden a reducir no tan sólo la inseguridad objetiva, sino también la inseguridad subjetiva, ya que –como se evidencia aquí y refleja también la literatura internacional– la relación entre la policía y la comunidad es un factor importante en la generación de entornos seguros.

1. Introducción

La inseguridad subjetiva ante la actividad criminal urbana alcanza en Chile el máximo histórico (21,1%) en la serie 2000 - 2015. En efecto, en el año 2015 el Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark detecta un aumento del porcentaje de *Nivel Alto de Temor* y revela una importante baja en la confianza en las policías, calificándolas con notas más negativas que antes. Sin duda, un examen de las relaciones entre la inseguridad subjetiva, los menores niveles de confianza y una menor valoración del desempeño de la policía arroja luces sobre factores determinantes y ayuda a comprender mejor qué está sucediendo. Ese es el objetivo de esta investigación.

La inseguridad es multicausal y multifacética, y se compone de dos dimensiones. La dimensión objetiva refiere a la existencia de factores reales o tangibles, como la criminalidad y la violencia y, en esta línea, también obedece al funcionamiento de los mecanismos de protección y reparación, es decir, a la eficacia del sistema de seguridad pública y de administración de justicia penal (brechas operativas y nudos críticos en la gestión de la seguridad y la justicia).

Por su parte, la dimensión subjetiva involucra la percepción y apreciación que consciente o inconscientemente hacen las personas sobre los riesgos y la suficiencia de las actuaciones de las instituciones vinculadas a la seguridad y la justicia, sedimentado –por ejemplo– el temor y la percepción de vulnerabilidad. Por cierto, la percepción de riesgo no se basa únicamente en razones prácticas o en juicios empíricos, también es fruto de situaciones y apreciaciones construidas socialmente.

En este campo, uno de los aspectos más urgentes por comprender, es cuál es el rol que juega la labor de las policías en la inseguridad subjetiva: ¿incide el actuar de la policía en el nivel de temor y la percepción de riesgo de ser víctima de un delito? y ¿cuánto aporta o cómo contribuye la policía reducir la inseguridad subjetiva?

La respuesta a esta interrogante tiene dos partes. La primera es esencialmente doctrinal, de acuerdo con la tendencia internacional, basada en una corriente moderna sobre la deontología policial y una comprensión más integral del desempeño de la policía (*performance*), y que surge en los ochenta en países desarrollados, el actuar de la policía incide en la inseguridad subjetiva.

Esa aproximación pone énfasis en el ciudadano como beneficiario de la acción policial, en la solución de problemas y la resolución de conflictos, y la creación y la mantención de un sentimiento de seguridad en la comunidad, entre otros (Goldstein, 1977; en Sparrow, 2015, p. 10). En esta línea, Moore (en Sparrow, 2015, p. 12) subraya 7 dimensiones del desempeño de la policía. Entre éstas están la reducción de la victimización, la reducción del temor y la promoción de la seguridad personal, el uso de la fuerza de manera eficiente y efectiva, y la satisfacción de las demandas de las personas logrando legitimidad ante ellas.

La segunda parte de la respuesta apunta al sustento empírico de la primera. En este caso, hay evidencia que confirma que el actuar de la policía es clave para un clima de mayor seguridad subjetiva en los barrios. Pero, la evidencia es precaria en el caso chileno. Es necesario estudiar esto con el fin de contribuir al diseño y evaluación de estrategias más efectivas, ya que la dimensión subjetiva de la inseguridad es también objeto y parte fundamental de una política de prevención.

Las percepciones sobre la policía y su labor son relevantes y determinantes en la valoración ciudadana del sistema de seguridad y de justicia en una sociedad y el clima de inseguridad. En esta línea, hay reportes internacionales que muestran que

la dimensión subjetiva de la inseguridad se vincula a las estrategias de la policía y que, entonces, esto justifica la necesidad de una aproximación más integral de lo que es verdaderamente un buen servicio policial (Metropolitan Police, 1985; Bayley, 1994, p. 97 y 124; Bertilsson, et al 2015, p.171; Crawford, 2008, p.151; OSCE, 2008, p. 11; UNODC, 2011, p.57).

Es en razón de esos hallazgos que aquí se presenta de manera sintética un análisis a partir de la batería de encuestas de los años 2010 al 2015 del Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark, realizado con el propósito de responder algunas interrogantes relativas a la evolución de los índices perceptuales de inseguridad, la confianza en y la satisfacción con la labor de la policía, en ciudades de Chile y comunas del Gran Santiago.

A partir de este análisis surgen retos diversos. La policía en Chile enfrenta desafíos más allá del “combate de la delincuencia”, labor que desde ya es compleja. Esto, porque la eficacia policial no debería entenderse únicamente examinando cómo impacta su trabajo frente el delito, sino también ante los beneficiarios, es decir, las víctimas y la ciudadanía. Esto instala expectativas sobre qué es una buena gestión de la seguridad, la gobernanza de la seguridad y la “legitimidad social” de un “buen policiamiento” (*good policing*) y las estrategias más apropiadas, enfocándonos en el fortalecimiento del sistema policial en nuestro país.

2. El problema y el enfoque

Durante el 2015 la inseguridad subjetiva se consolida como un problema en sí, distanciándose de la victimización. En efecto, se confirma un cambio. Antes se asumía que la primera era una consecuencia de la segunda. Es decir, había temor, porque había victimización. Hoy esa relación no es tan robusta.

El crecimiento de la inseguridad subjetiva y la preocupación ciudadana frente a la delincuencia es un hecho indiscutible. La Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) revela que cada vez más personas perciben que la delincuencia en el país aumenta y crece también el porcentaje de quienes creen que pueden ser víctimas de un delito. La Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) describe una importante tendencia a la baja en la victimización general desde el año 2006 hasta el año 2012, pero reporta un aumento del porcentaje de hogares victimizados (compuesto por 9 delitos diferentes) de 22,8% en el año 2013 a 26,4% en el 2015, indicando que en ese mismo lapso el porcentaje de personas que afirman que la delincuencia en su comuna ha aumentado en los últimos doce meses crece de 56,7% en el año 2013 a 69,5% en el año 2015.

Por su parte, el Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark (enfocado sólo en robos e intento de robo)¹ detecta un aumento del Nivel Alto de Temor². Y, en paralelo, la encuesta del Centro de Estudios Públicos (CEP) revela que en el año 2015 la delincuencia vuelve a ocupar el primer lugar como uno de los tres problemas a los que el Gobierno debería dedicar el mayor esfuerzo en solucionar (58% de las menciones en la medición de diciembre de ese año), como ocurría entre los años 2003 y 2010.

¿Por qué aumenta la inseguridad subjetiva?, ¿por qué, como muestra el Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark, las personas expresan menores niveles de confianza en las policías, a pesar de que la tasa de denuncias por delitos de mayor connotación social es relativamente estable?, ¿por qué más personas califican negativamente a las policía “en su tarea de combatir la delincuencia”?, ¿qué ha sucedido, o bien qué está sucediendo?.

Responder éstas y otras interrogantes obedece al interés de poner sobre la mesa de discusión la interrelación entre la actividad policial y la inseguridad subjetiva. La aproximación desde la cual se desarrolla este análisis asume que se necesita más reflexión sobre la inseguridad y su repercusión en el diseño de políticas públicas articuladas con las expectativas ciudadanas focalizadas en municipios y barrios. En consecuencia, aquí se busca “entender” mejor la inseguridad subjetiva y los recursos disponibles por parte del Estado para enfrentarla, ya que un ciudadano inseguro y/o víctima es un “cliente” permanente del Estado y necesita creer en la efectividad de las instituciones de control formal.

En nuestro país no se ha otorgado la debida importancia a este tópico, privilegiando una mirada sobre el delito, por ejemplo, más que sobre la actividad policial. Es necesario entender mejor qué es determinante, qué está en la base y qué es recomendable para mejorar la calidad de vida en comunas y barrios y contener o reducir la inseguridad.

Desde esta aproximación, entonces los referentes para los niveles de inseguridad subjetiva que muestran las personas no son tan sólo el delito y la victimización, sino también la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios policiales. Es decir, lo que una policía hace o no y cómo trabaja es lo importante, lo que las personas conocen o llegan a saber sobre la labor policial es fundamental (accountability) y, asimismo, la naturaleza y circunstancias del contacto entre un funcionario policial y el ciudadano (experiencia cotidiana) resultan determinantes.

En consecuencia, en este estudio se asume que la policía es responsable, a través de sus estrategias de trabajo, del delito

¹ El Índice Paz Ciudadana– Gfk Adimark informa un aumento del porcentaje de hogares víctimas desde el año 2013 hasta alcanzar un peak en el año 2014 (43,5%) y, luego, 38,9% en el año 2015.

² En comparación con la medición de octubre de 2014, en el año 2015 hay un aumento estadísticamente significativo del porcentaje de personas que se ubican en la categoría Nivel Alto de Temor (de 13,8% a 21,1%).

local, del desorden y de la inseguridad subjetiva, como se ilustra más adelante con los datos del Índice Paz Ciudadana- Gfk Adimark. Éstos llevan a sostener que la eficiencia percibida, la suficiencia de la labor policial, la legitimidad de la institución incide favorable o desfavorablemente en la confianza y la valoración de las personas sobre su policía

Así, en el contexto de una política pública de seguridad y de una política criminal que debe ser constantemente revisada y mejorada, este estudio viene a aportar elementos de juicio, fundados en la evidencia, que invitan a mirar más detenidamente no tan sólo lo que el sistema y las instituciones hacen, sino también a examinar en detalle lo que cotidianamente está ocurriendo y contribuye a la inseguridad o seguridad percibida. El afán es descubrir y describir componentes de la “mecánica de las percepciones” de la inseguridad para recomendar cursos de acción en el contexto de otra premisa, cual es, la seguridad se construye a través de tácticas y estrategias sobre factores objetivos, pero también mediante un trabajo policial que debe hacerse cargo de las dimensiones subjetivas de la inseguridad en barrios y comunas, ya que la naturaleza de la interacción entre personas y miembros de las policías, la confianza y la percepción de desempeño son determinantes, como confirman la literatura internacional y este estudio.

3. Características metodológicas del estudio

En este estudio se emplean los registros de las encuestas del Índice Paz Ciudadana Gfk – Adimark de los años 2010 al 2015, totalizando 60.812 casos³. Con la finalidad de estimar parámetros estadísticos representativos del universo estudiado, se utiliza un diseño muestral probabilístico en el nivel de hogares y personas. La muestra confeccionada para cada medición tiene un margen de error de estimación de +/- 1,12%, con un nivel de confianza de 95%. Así, se los registros se integraron en una única base de datos y se realizó un primer examen orientado a describir el comportamiento de las respuestas y determinar su relación con otras variables.

Un aspecto fundamental a tener presente es se trata de un análisis esencialmente descriptivo de las tendencias en las percepciones. De ahí que el plan de análisis buscó examinar las relaciones de interdependencia entre las siguientes variables:

Tabla N° 1: Características de las variables en estudio

Variable	Variable Operacionalizada	Escala
Satisfacción con labor policial	<i>En una escala de 1 a 7 donde 7=Muy Satisfecho y 1=Muy Insatisfecho; en general ¿cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio?</i>	<i>Recodificada en Ordinal de 3 categorías: Insatisfecho (1-3), Regularmente Satisfecho (4-5) y Satisfecho (6-7)</i>
Contacto con policías	<i>En los últimos 12 meses ¿ha tenido algún tipo de contacto –de cualquier naturaleza- con alguna de las siguientes instituciones? (alternativas separadas: Carabineros de Chile / Policía de Investigaciones de Chile)</i>	<i>Nominal dicotómica: Sí/ No</i>
Confianza en policías	<i>En una escala de 1 a 5, siendo 1 “NADA DE CONFIANZA” y 5 “MUCHA CONFIANZA”, en general ¿cuánta confianza tiene usted en las siguientes instituciones? (preguntas por separado para Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile)</i>	<i>Ordinal, 5 categorías: Mucha Confianza, Bastante Confianza, Algo de Confianza, Poca Confianza y Nada de Confianza.</i>

Además de las variables indicadas en el cuadro anterior, para alcanzar los objetivos de este estudio también se integra al proceso de sistematización de datos los índices subjetivos que el Índice Paz Ciudadana Gfk – Adimark ha diseñado y estimado de modo sistemático en cada una de sus mediciones. Los índices considerados en el plan de análisis son los disponibles, a saber:

³ En el Anexo N° 1 se presenta la serie y los semestres de aplicación. El Índice Paz Ciudadana Gfk – Adimark corresponde a una encuesta que se aplica telefónicamente, cuyo universo está compuesto por personas mayores de 18 años que residen en hogares con teléfono, en las comunas y ciudades de las 15 de regiones del país.

Tabla N° 2: Características de los Índices en estudio

INDICES	VARIABLES AGREGADAS	ESCALA
Victimización (hogares)	¿Ud. o alguna otra persona de los que viven con Ud. ha sido víctima de Robo/hurto o intento de robo/hurto con o sin violencia; al interior o fuera del hogar?	Nominal dicotómica: Sí/ No
Revictimización	En total ¿cuántas veces ha sido víctima Ud. o alguna de las personas que vive con Ud. de Robo/hurto o intento de robo/hurto con o sin violencia; al interior o fuera del hogar?	Recodificada en dicotómica: 1 vez y 2 veces y más
Temor	En comparación con un año atrás, piensa Ud. que la cantidad de delincuencia en su Comuna es: ¿mayor, es igual o es menor? ¿Usted diría que la delincuencia en su Comuna es hoy más violenta, menos violenta o igual que hace un año? ¿Ud. cree que en el futuro la delincuencia en su Comuna, aumentará, disminuirá o se mantendrá igual? En cuáles de las siguientes circunstancias, Ud. siente temor de ser asaltado o robado y con qué frecuencia: a) Cuando sale de su casa al trabajo, estudio, u otra actividad; b) Cuando vuelve al anochecer a su casa; c) Al caminar solo por su barrio y d) Dentro de su casa en las noches.	Ordinal de 3 categorías: Temor Bajo, Temor Media y Temor Alto
Violencia en el barrio	En su opinión ¿la violencia en su barrio en los últimos meses ha aumentado, sigue igual o ha disminuido? En los últimos meses ¿Ud. o algún miembro de su hogar ha sido víctima / testigo de algún hecho de violencia física fuera del hogar? En el último tiempo, ¿ha visto hechos de violencia en su barrio? En el último tiempo, ¿ha escuchado hablar de violencia en su barrio?	Ordinal de 3 categorías: Violencia Baja, Violencia Media y Violencia Alta
Riesgo de ser víctima	En su opinión ¿la violencia en su barrio en los últimos meses ha aumentado, sigue igual o ha disminuido? ¿Cuán probable cree que usted o algún miembro de su hogar sea víctima de robo en la vía pública? ¿Cuán probable cree usted que en los próximos 3 meses entren a robar a su casa?	Ordinal de 3 categorías: Riesgo Bajo, Riesgo Medio y Riesgo Alto
Desempeño Policial	Ud. o la persona que fue víctima de esta situación, ¿hizo una denuncia a la autoridad? En una escala de 1 a 7 donde 7=Muy Satisfecho y 1=Muy Insatisfecho; ¿Quedó satisfecho con la actuación de Carabineros o Investigaciones después que denunció el hecho? En una escala de 1 a 7 donde 7=Muy Satisfecho y 1=Muy Insatisfecho; en general ¿cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio?	Ordinal de 3 categorías: Desempeño Bajo, Desempeño Medio y Desempeño Alto

El análisis pone su atención en la *satisfacción*, expresada por las personas ante la labor policial en su entorno barrial, por un lado, y la evaluación que hacen las víctimas sobre el *desempeño de la policía una vez que han denunciado el hecho*⁴, por el

⁴ La diferencia entre ambas variables es que el *Desempeño Policial* es un **índice** (una variable agregada que se construye a partir de otras), que se calcula sobre la sub-muestra de personas victimizadas que han denunciado ante las autoridades competentes el hecho delictivo al que se han visto sometido. En cambio, la pregunta sobre la satisfacción de la labor policial en el barrio se aplica al total de los encuestados seleccionados en la muestra.

otro. Así, el proceso de sistematización estadística ha seguido principalmente una línea de análisis bivariado para observar la forma en que se ven afectadas las distribuciones de la *satisfacción con la labor policial* y del *desempeño policial* en relación con las otras variables incluidas en el estudio y disponibles en la encuestas (por ejemplo, contacto con policía, confianza en la policía, victimización, nivel de temor, nivel de violencia percibida en el barrio y riesgo percibido de ser víctima de delito). El análisis estadístico se orienta a mensurar las variables y también a determinar la existencia de relaciones de asociación entre los pares de variables examinadas.

En el procesamiento estadístico de los datos, en función de los propósitos del estudio, se ha utilizado tanto una mirada estática de la información (para obtener una visión del conjunto acumulado de los datos); como una mirada dinámica, para observar la evolución de los resultados de las variables sometidas a análisis.

Por último, el plan de análisis contempla una estrategia de procesamiento, sistematización, estructuración y análisis de los datos en dos niveles o perspectivas: La primera perspectiva, cuya unidad de análisis la constituyen los individuos encuestados en cada una de las mediciones del Índice Paz Ciudadana Gfk – Adimark. La segunda perspectiva conserva el foco, pero cambia la unidad de análisis, pues se pasa de los individuos a las comunas y ciudades del país (territorialización). Este cambio de perspectiva se realiza por medio de agregación de los individuos encuestados, de forma de obtener perfiles comunales referidos a las variables incluidas en el análisis, *cuyas categorías fungen como indicadores de la realidad comunal* en materia de seguridad ciudadana (por ejemplo, nivel alto de temor en la comuna, nivel de desempeño policial bajo en la comuna, etc.).

Este cambio en la unidad de análisis permite, por un lado, una exposición e interpretación sistemática de los resultados y la aplicación de pruebas de asociación entre los diferentes indicadores obtenidos del proceso de agregación; y, por el otro, demostrar la importancia y necesidad de estudios e intervenciones enfocados en perfiles de personas y otros enfocados en perfiles de territorios y comunas, ya que –como se observará– existen concentraciones o “bolsones” de inseguridad y de opiniones favorables o desfavorables, que dependen de factores específicos y que invitan a focalizar y a diseñar intervenciones ad hoc.

4. ¿Qué se sabe?

Diversos elementos permiten sostener que la calidad de los servicios policiales y las estrategias o modelos de policía son claves en el estado o nivel de la seguridad pública y ciudadana y, por lo mismo, en la calidad de la democracia. Un estudio (Sung, 2006) muestra que hay correlaciones estructurales con la eficacia de la policía. Esta es mayor en países con bajas tasas de homicidios, un poder judicial independiente y altos ingresos. El tamaño de las fuerzas policiales y de la población, así como las tasas de desempleo fueron en gran medida irrelevantes. Otros sí lo fueron, como la percepción y la democratización de las tácticas de la policía y sus estrategias.

Otros estudios muestran que hay una estrecha relación entre la percepción de la labor policial y el apoyo del estado de derecho (Bridenball y Jesilow, 2008, p. 151-152; Selingson, Smith y Zechmeister, 2012). La Organización de Naciones Unidas (2010, p. 1) sostiene que la policía es el componente más obvio y visible del sistema de justicia penal y que un servicio policial respetado es condición indispensable para la percepción positiva de la justicia. Pero, de la policía se espera también que ella contribuya a reducir los problemas objetivos y niveles de inseguridad subjetiva que provoca la delincuencia y las violencias en barrios y ciudades.

El estudio de la relación entre la policía y las comunidades es casi una tradición en el mundo anglosajón (no así en nuestra región). Se estima que es un tópico central en la evolución y el desarrollo de las estrategias de trabajo de la policía. En algunos países y policías se destinan esfuerzos y se emplean encuestas para conocer mejor esta dimensión. Así, hay diversos hallazgos en publicaciones que ilustran acerca de esta interrelación, por ejemplo, entre la policía y el nivel de satisfacción de la comunidad con el servicio policial (Scott, 2009, p. 823 y p. 830).

En países desarrollados, ya en los setenta se podía afirmar que el delito tiende a ser menos reportado o denunciado en zonas donde la confianza en la policía es baja (Skogan, 1975). Por su parte, en los noventa Bennett (1994, p. 192) enfatiza la relación negativa o inversa entre la confianza en la policía y el temor al crimen.

En general, las investigaciones distinguen entre las actitudes generales hacia la policía y la satisfacción específica con experiencias directas y la interacción de las personas con miembros de la policía. Las encuestas han medido la confianza en la policía, las percepciones de la capacidad de respuesta de la policía, la satisfacción general con el servicio de policía, la percepción de mala conducta policial y otros problemas asociados con el comportamiento abusivo de la policía, o si el trato fue justo, educado y si se entregó un buen servicio (Benedict, Brown & Bower, 2000, p. 278-282; Frank, Smith & Novak, 2005, p. 206-209).

Recientemente, Ivkovic (2008, p. 428 - 431) –empleando el estudio *International Crime Victimization Survey* y el *World Values Survey* en 28 países europeos y Norteamérica- arriba a la conclusión que las opiniones de los encuestados acerca de la policía y la capacidad específica para controlar el crimen difiere según sexo y edad. Asimismo agrega las evaluaciones de la ciudadanía sobre la capacidad de la policía para controlar el crimen están fuertemente influidas por sus experiencias individuales y los contactos con la policía (victimización, temor a la delincuencia, exigencia de “mordidas” o coimas y frecuencia de ver patrullas de la policía).

Los resultados de esos estudios indican que **la satisfacción con la policía es multifactorial**. El contacto con la policía y las circunstancias de éste (la estrategia y táctica policial, la orientación a la comunidad o no), así como el contexto comunitario son decisivos (Schafer, Huebner & Bynum, 2003, p. 460 y 461; Hawdon, Ryan & Griffin, 2003, p. 484-486).

Se han testeado diversas características individuales, comunitarias y contextuales, demostrando que éstas inciden en las diferencias en el apoyo (legitimidad social) y la satisfacción con la labor de la policía. Algunos factores están relacionados con las características sociodemográficas y otros con la naturaleza de las experiencias directas e indirectas (contacto) de las personas con la policía, especialmente la experiencia vicaria (Rosenbaum et al, 2005).

Algunas características sociodemográficas son más determinantes, como la edad, el nivel socioeconómico y la raza. De esta forma, adultos mayores tienen generalmente opiniones más favorables de la policía en comparación con jóvenes y adolescentes. Las personas de mayores ingresos y quienes tienen mayor instrucción formal se muestran en general más satisfechas con la policía.

La información y el valor particular que las personas asignan al actuar de la policía, en especial la interacción con un integrante de la policía, es decisiva en la percepción sobre ella (Frank, Smith & Novak, 2005, p. 222). También se ha mostrado la importancia de las experiencias vicarias, reportadas por amigos y familiares que han interactuado con la policía, es decir, factores situaciones (contacto o forma de relacionamiento son claves (Rosenbaum et al, 2005).

Otros estudios muestran que las características de las comunidades son concluyentes, que factores estructurales, como el perfil del barrio, las vías de comunicación y la naturaleza del trabajo policial en ellos juegan también un papel (Weitzer y Tuch 2005, p. 295). De la misma forma, los niveles de pobreza y las incivildades son claves (Scott, 2009, p. 826; Taylor y Lawton (2012, p. 431-434). En esta línea, Payne y Gainey (2007, p. 151-153) señalan la victimización por delitos y la percepción de problemas de drogas en los territorios son determinantes en los niveles de satisfacción y valoración de la labor policial.

No obstante lo señalado, el conocimiento y la evidencia son escasos en el contexto latinoamericano. Hay muy pocos estudios empíricos y demoscópicos sobre la relación Policía-Comunidad en América Latina y en Chile. Es por esa razón que tiene mucho valor la afirmación de Salomón (2004, p. 3) cuando señala, en uno de los pocos y primeros estudios sobre esta materia en América Latina, que todo estudio sobre percepción ciudadana de la policía y de su desempeño es valioso para la toma de decisiones en materia de política de seguridad, porque ayuda a modificar prácticas que no son las más adecuadas, mejorar aspectos de la formación y capacitación, y fortalecer la comunicación entre la policía y la comunidad.

Informes y publicaciones de la última década indican que en América Latina **la imagen de la policía y que la legitimidad de su labor ante la ciudadanía se relacionan con la inseguridad subjetiva**, particularmente en territorios urbanos.

Esto acontece en un contexto en el cual entre los años 2012 y 2014 cae la confianza en la policía, los tribunales y el sistema de justicia y aumenta la inseguridad subjetiva (Zechmeister, 2014b, p.4), y donde las evaluaciones negativas de la efectividad de la policía en la comunidad son bastante comunes en la región: en América Latina casi 1 de cada 2 persona expresa estar insatisfecha con la policía local (Zechmeister, 2014a, p. 73)

La relación es también multifactorial, pero todavía poco explorada, y se puede sintetizar en lo siguiente:

- Los elementos que incidirían en mayores niveles de temor varían desde desconfianza en las policías, percepción de abandono estatal, aumento de los delitos y una limitada cohesión social (Lagos y Dammert, 2012, p. 17).
- Las personas que se sienten más inseguras en su barrio y que estiman que el tiempo de respuesta de la policía es largo están menos satisfechos con los esfuerzos de la policía en su comunidad (Zechmeister 2014a, p. 73).
- La corrupción de la policía, el temor a ser víctima de la delincuencia y la victimización por delitos son predictores de la baja confianza en la policía (Ahmad, Hubickey & McNamara, 2011, p.6).
- Hay características socioeconómicas y demográficas asociadas a la poca confianza en la policía. Por ejemplo, la edad y el género femenino juegan a favor, no así el tamaño de la ciudad (Ahmad, Hubickey & McNamara, 2011, p. 4).

En el caso de Chile los estudios empíricos sobre esta materia son escasos (Candina, 2003; Benavente y Cortés, 2003; Salamanca, 2005; Frühling, 2009, Benavente y Turén, 2011; Tudela, 2011). De éstos, el que más antecedentes aporta a este tópico es Tudela (2012). Con información y un análisis estadístico preliminar se reportó que hay una estrecha relación entre: (i) percepción del desempeño policial y (ii) el nivel de temor y, asimismo, (iii) con la calificación ciudadana sobre la labor policial en el combate frente al delito. También se observó que, dependiendo de la percepción del desempeño de la policía, se asociaban (iv) conductas evitativas con ciertos lugares (del espacio público) y una relación con (v) los niveles o porcentajes de no reporte o denuncia ("cifra negra"), distribuido de manera diferenciada, según comunas y ciudades. Igualmente se informó que un examen en el nivel país ocultaba diferencias importantes, siendo más ilustrativo y útil un análisis focalizado en territorios, según ciudades y comunas, y desagregado según perfil sociodemográfico.

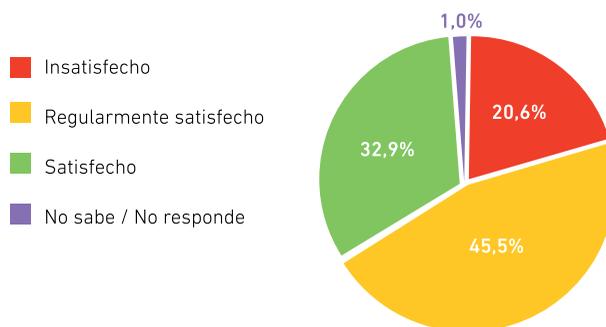
No obstante, a la fecha es necesario avanzar más en la investigación de la relación Policía – Comunidad, el desempeño policial y las variables individuales, situacionales, contextuales y espaciales en las comunas y ciudades. Es con este horizonte y punto de partida que a continuación se presentan los resultados de este estudio.

5. Satisfacción con la labor de la policía en el barrio 2010 - 2015

En los últimos 6 años, en promedio, 1 de cada 5 personas declara estar Insatisfecho con la labor de la policía en su barrio (20,6%), 1 de cada 2 Regularmente satisfecho (45,5%) y 1 de cada 3 Satisfecho (32,9%).

Gráfico N° 1: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio, 2010 – 2015

¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio?
(Aquí sólo respuestas: Insatisfecho, Regularmente satisfecho y Satisfecho). Total de respuestas en la serie 2010-2015.



En una perspectiva temporal, hay cambios significativos en los últimos años. Las variaciones anuales reflejan un progresivo aumento de la insatisfacción, en detrimento de la categoría *Satisfecho*. Así, la insatisfacción crece 14,2 puntos porcentuales en el período, especialmente 9,8 puntos entre los años 2013 y 2015. Por su parte, el porcentaje de *Satisfecho* disminuye 19,2 puntos en igual período y 12,3 puntos en los últimos tres años. En consecuencia, se detecta una tendencia que se acentúa rápidamente entre los últimos años, lo que podría calificarse incluso como una “polarización” en las categorías extremas, cuando se perfilan las respuestas.

Gráfico N° 2: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio – Evolución 2010 – 2015

¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio?
(Aquí sólo respuesta Insatisfecho, Regularmente satisfecho y Satisfecho)
Serie 2010 - 2015

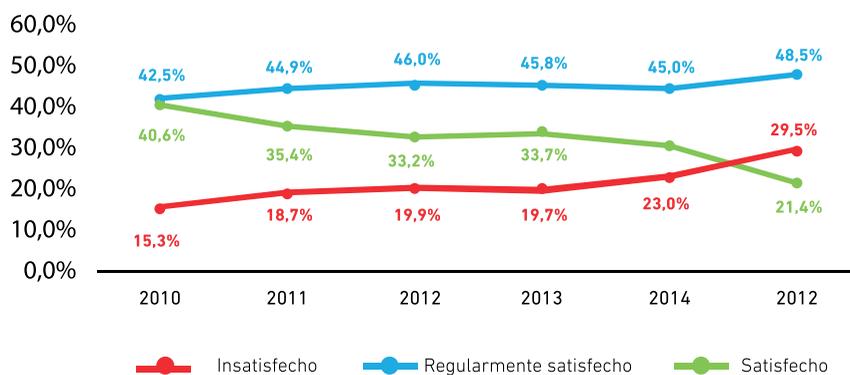
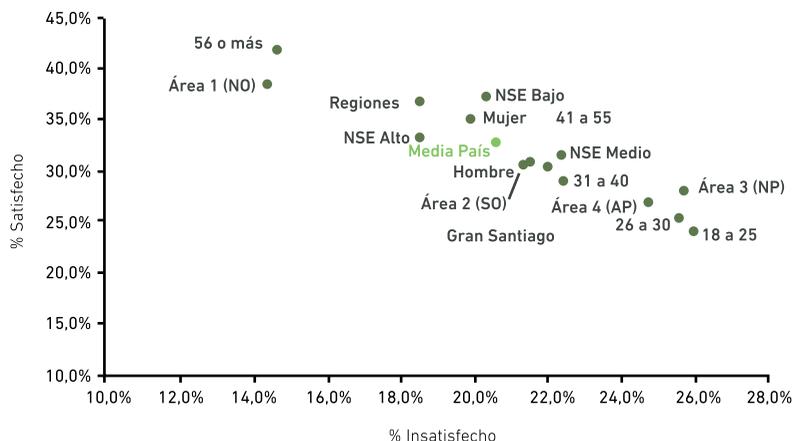


Gráfico N° 3: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio según perfil sociodemográfico, 2010 -2015

Satisfacción con la labor de la policía en su barrio 2010 - 2015, según perfil sociodemográfico.
(Aquí respuesta Satisfecho Vs. Insatisfecho) Índice Paz Ciudadana - Adimark Gfk (N=60.813)

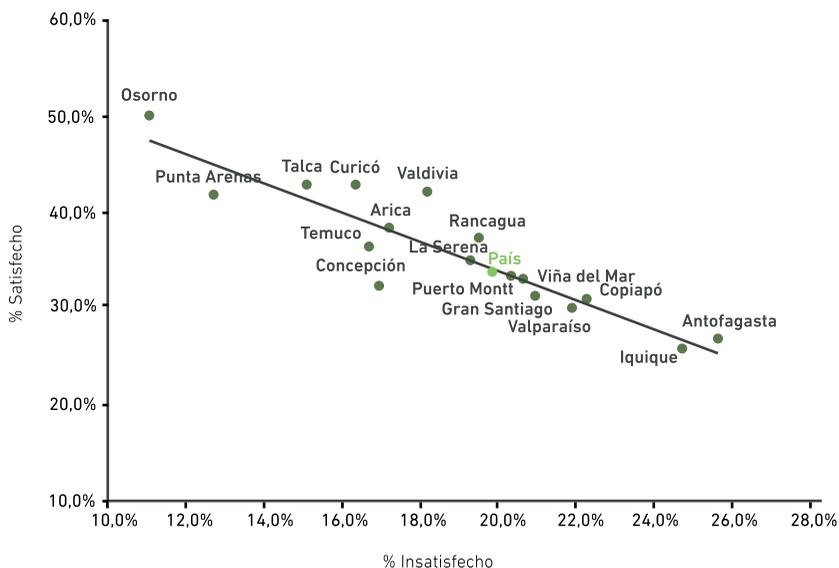


¿De qué depende una distribución desigual de las respuestas ante la pregunta sobre la labor de la policía en el barrio de residencia?.

El examen de la distribución de las respuestas según perfil sociodemográfico de los encuestados, para el conjunto de personas consultadas entre los años 2010 y 2015, revela que en la categoría *Satisfecho* destacan las personas mayores de 56 años, residentes del sector Nororiente de Santiago y en regiones, mientras que en el extremo opuesto se ubican personas entre 18 y 40 años, residentes en las áreas Norponiente, Suroriente y Surponiente, hombres y de hogares de Nivel Socioeconómico Medio.

Gráfico N° 4: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio según ciudades, 2010 – 2015

Satisfacción con la labor de la policía en su barrio 2010 - 2015, según ciudades.
(Aquí respuesta Satisfecho Vs. Insatisfecho) Índice Paz Ciudadana - Adimark Gfk (N=60.813)



Las ciudades de Chile también se ubican en posiciones diferentes. Al ordenar las respuestas según porcentajes de las categorías extremas, Osorno, Punta Arenas, Talca, Curicó y Valdivia se ubican en el sector de mayor nivel de satisfacción y bajo porcentaje de insatisfacción, mientras que en el sector inferior derecho de la gráfica se encuentran Iquique, Antofagasta, Copiapó, Valparaíso y Gran Santiago, donde los porcentajes de *Insatisfecho* son mayores.

En el Gran Santiago las comunas también se ubican diferenciadamente. Las Condes, Vitacura y Providencia muestran porcentajes más altos en la categoría Satisfecho, mientras que San Bernardo, Recoleta, La Granja, El Bosque, Conchalí, Cerro Navia y Quinta Normal tienen mayores porcentajes de *Insatisfecho*.

Gráfico N° 5: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio según comunas del Gran Santiago, 2010 – 2015

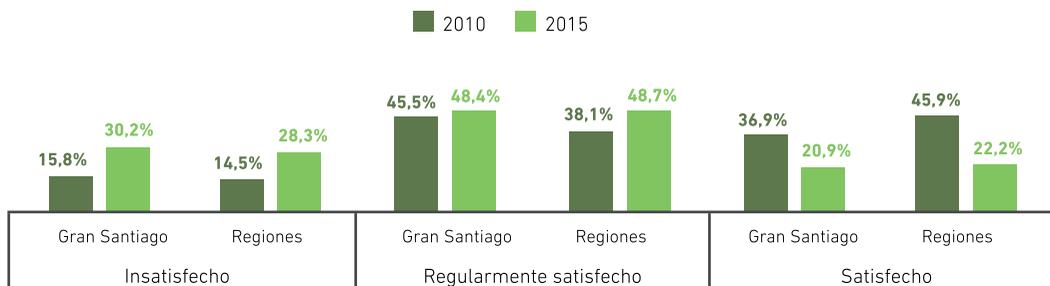
Satisfacción con la labor de la policía en su barrio 2010 - 2015, según comunas del Gran Santiago.
(Aquí respuesta Satisfecho Vs. Insatisfecho) Índice Paz Ciudadana - Adimark Gfk (N=31.833)



Desagregada según Gran Santiago y regiones, la *satisfacción* es mayor en regiones, pero registra una disminución de 23,6 puntos porcentuales entre los años 2010 y 2015, versus 16 puntos porcentuales que baja en el Gran Santiago. Por su parte, la *insatisfacción* aumenta en porcentaje similares en ambos casos (14,4 en Gran Santiago vs. 13,8 puntos porcentuales en Regiones entre los años 2010 y 2015).

Gráfico N° 6: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio, comparación Gran Santiago y Regiones, 2010 y 2015

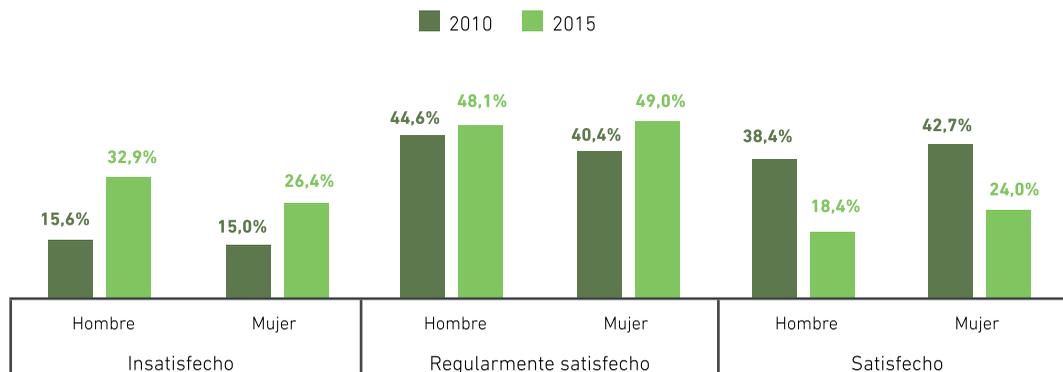
¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio? 2010 - 2015.
(Aquí sólo respuestas: Insatisfecho, Regularmente satisfecho y Satisfecho)
Comparación 2010 Vs 2015, según Gran Santiago y Regiones.



Las mismas tendencias, desagregadas según sexo, son más acentuadas en los hombres. La insatisfacción aumenta 17,4 puntos porcentuales mientras que en las mujeres la variación es de 11,4 puntos. Las variaciones en la categoría *Satisfecho* son similares en ambos casos (-20,2 en los hombres y -18,7 puntos en las mujeres entre los años 2010 y 2015).

Gráfico N° 7: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio según sexo, 2010 y 2015

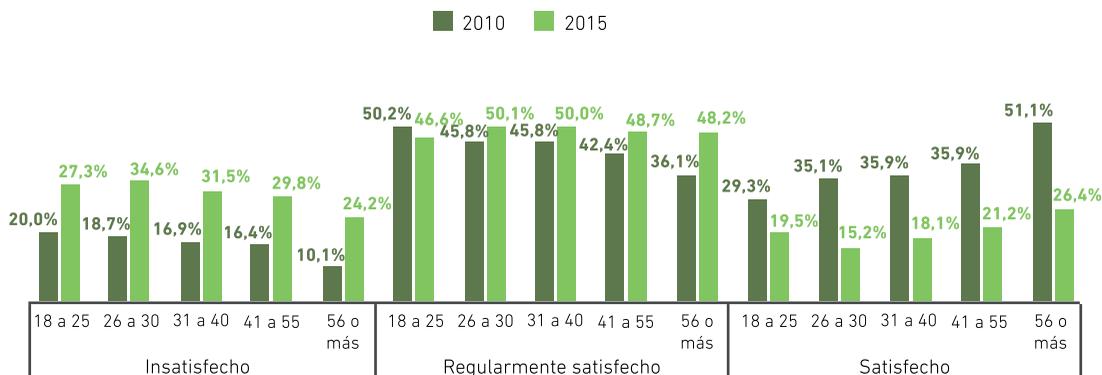
¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio?
(Aquí sólo respuestas: Insatisfecho, Regularmente satisfecho y Satisfecho)
Comparación 2010 Vs 2015, según sexo.



Por su parte, desagregadas según tramo etareo, son más acentuadas los cambios entre el 2010 y el 2015 entre los jóvenes de 26 a 30 años y 31 y 40 años (15,9 puntos y 14,5 puntos porcentuales, respectivamente). Sin embargo, la categoría *Satisfecho* disminuye 24,7 puntos entre los mayores de 56 años y, luego, 19,9 puntos entre las personas de 26 a 30 años).

Gráfico N° 8: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio según edad, 2010 y 2015

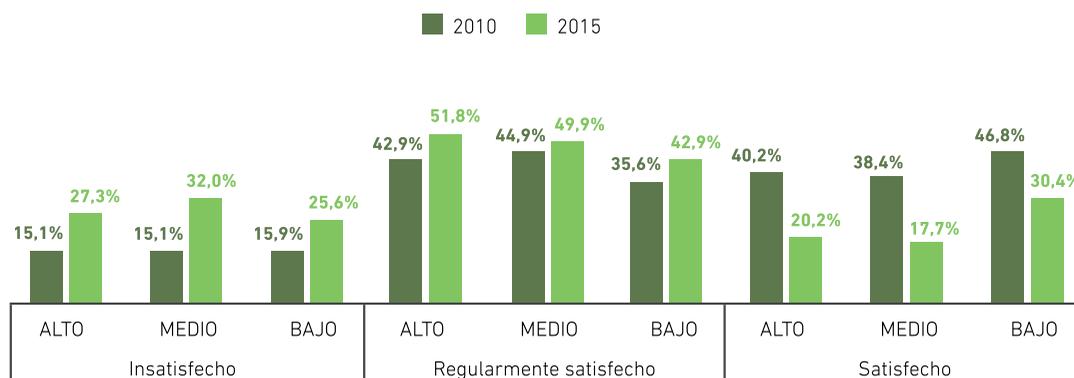
¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio?
(Aquí sólo respuestas: Insatisfecho, Regularmente satisfecho y Satisfecho)
Comparación 2010 Vs 2015, según tramo etáreo.



Según nivel socioeconómico (NSE), las variaciones son más acentuadas en la categoría *Satisfecho*, con una reducción de 20,7 puntos en el segmento Medio, e *Insatisfecho* (16,9 puntos) también en el nivel Medio, entre los años 2010 y 2015.

Gráfico N° 9: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio según nivel socioeconómico (NSE), 2010 y 2015

¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio?
(Aquí sólo respuestas: Insatisfecho, Regularmente satisfecho y Satisfecho)
Comparación 2010 Vs 2015, según Nivel Socioeconómico (NSE).



¿Qué podría explicar esta distribución diferente de las respuestas sobre los niveles de satisfacción / insatisfacción con la labor de la policía en el barrio en que residen los encuestados?. En este contexto surgen tres variables de comparación: La victimización, el nivel de temor y la confianza en la policía.

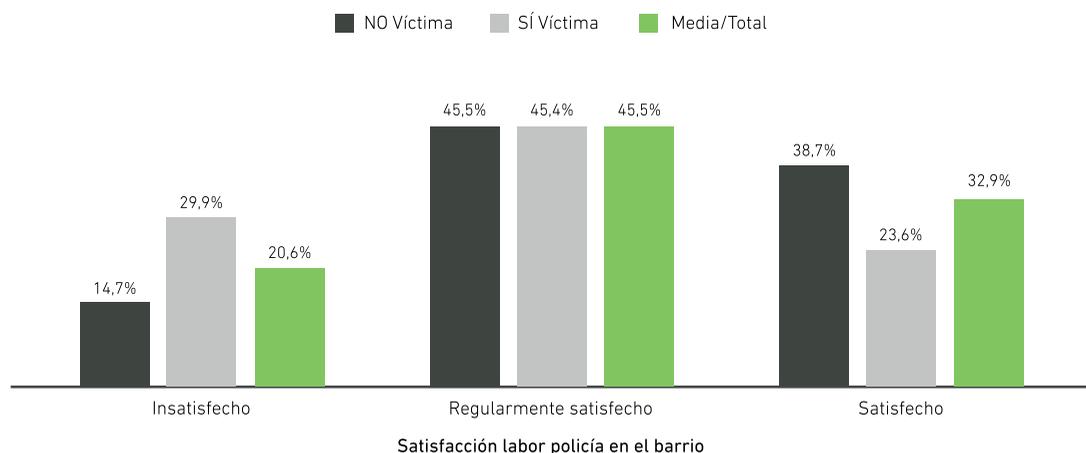
5.1 Satisfacción con la labor de la policía en su barrio y victimización

Un antecedente relevante es la determinación de la relación entre haber sido víctima de robo e intento de robo en los últimos 6 meses y la satisfacción con la labor de la policía en el barrio. Para eso se examinan las respuestas de víctimas y no víctimas.

En general, para el total de la muestra 2010-2015 (N= 60.813 casos), cuando las personas han sido víctimas la insatisfacción con la labor de la policía es mayor. En este caso, el coeficiente de correlación Rho de Spearman⁵ alcanza $-0,204$, lo que permite afirmar que ambas variables se relacionan de manera inversa, pero esta relación no es intensa. De cualquier forma, se puede afirmar que a mayor victimización, entonces las personas declaran menor satisfacción con la labor de la policía en su barrio.

Gráfico N° 10: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio y víctimas o no 2010 y 2015

¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio?
y ¿Ud. o alguna otra persona de los que viven con Ud. ha sido víctima de alguno de los siguientes hechos...(Robo / hurto o intento de robo, SIN / CON violencia)



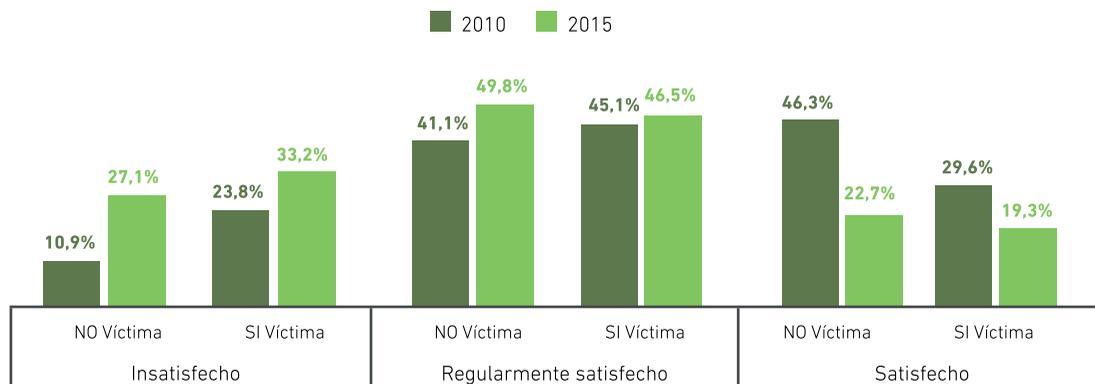
La relación entre ambas variables (insatisfacción con la labor de la policía en el barrio y la victimización por robo e intento de robo) se torna más espuria en la medida que avanzan los años. En el año 2010 ésta es plausible y tiene cierto fundamento, pero luego hay un cambio.

Así, si bien la victimización por robo e intento de robo en los últimos 6 meses se relaciona con la satisfacción con la labor de la policía en el barrio (las víctimas en el 2010 muestran mayor insatisfacción), la comparación 2010 vs. 2015 muestra que las brechas se reducen significativamente, es decir, se diluyen. Por ejemplo, la mayor variación ocurre en la categoría *No Víctima + Insatisfecho*, con un aumento de 16,2 puntos, comportamiento que es consistente con que la mayor reducción se observa en la categoría *No Víctima + Satisfecho* (-23,6 puntos). De esta forma, en los últimos años la victimización ya no es tan relevante para explicar la valoración del desempeño de la policía en el barrio.

⁵ El coeficiente de correlación de Spearman es el equivalente al coeficiente de correlación de Pearson para el caso de variables no intervalares (ordinales y/o nominales). Sus valores fluctúan entre -1 y $+1$, donde valores cercanos a $|1|$ indica una alta intensidad de asociación entre las variables y valores cercanos a 0 indican baja o nula asociación. El signo del coeficiente indica dirección de la relación: positiva indica que los valores de las categorías superiores de una variable se asocia con los valores de las categorías superiores de la otra variable (y los valores menores de una con los valores menores de la otra). El signo negativo indica lo contrario: los valores de las categorías superiores de una variable se asocian con las categorías menores de la otra.

Gráfico N° 11: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio y victimización, comparación 2010 -2015

¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio? y ¿Ud. o alguna otra persona de los que viven con Ud- ha sido víctima de alguno de los siguientes hechos... (Robo / hurto o intento de robo, SIN / CON violencia)

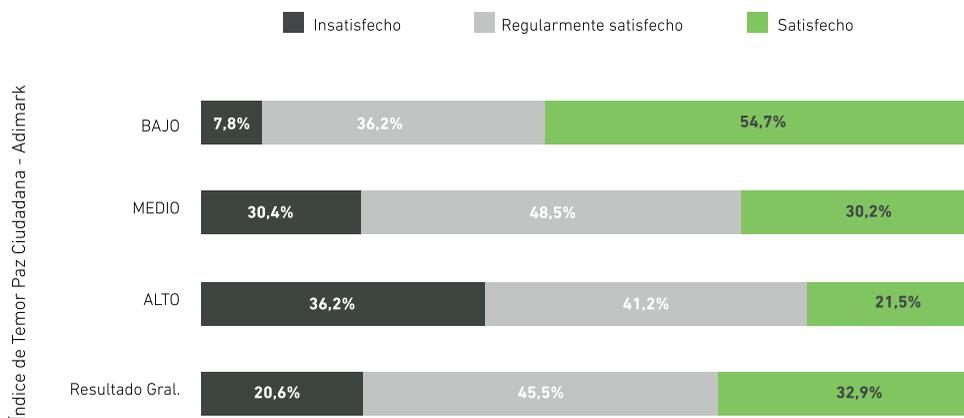


5.2 Satisfacción con la labor de la policía en su barrio y nivel de temor

La relación entre el nivel de temor (Índice de Temor Alto, Medio y Bajo) con la satisfacción de los encuestados con la labor de la policía es negativa (en la medida que una variable aumenta, la otra disminuye) y se muestra más sólida, sin ser intensa, como determina el coeficiente de correlación Rho de Spearman (-,232). Es decir, a mayor nivel de temor, entonces mayor porcentaje de insatisfacción; o bien, a mayor satisfacción con la labor de la policía, entonces menor nivel de temor, como se observa en la gráfica para el total de la muestra 2010-2015 (N= 60.813 casos). En cualquier caso, no se está afirmando una relación de causalidad, si no tan solo de concomitancia.

Gráfico N° 12: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio e Índice de Temor Paz Ciudadana - Gfk Adimark, 2010-2015

¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio? e Índice de Temor Paz Ciudadana - Gfk Adimark (N=60.812 de la serie 2010-2015. (Aquí sólo respuestas: Insatisfecho, Satisfecho y Muy Satisfecho)



5.3 Satisfacción con la labor de la policía en su barrio y confianza en la policía

La confianza en las instituciones policiales se vincula con la satisfacción del encuestado con la labor de la policía en el barrio. En el caso de **Carabineros de Chile** el coeficiente de correlación Rho de Spearman estimado es +,536. De acuerdo con esto, se puede afirmar que a mayor confianza en Carabineros hay mayor satisfacción con la labor de la policía en el barrio de residencia. Por su parte, en el caso de la **Policía de Investigaciones de Chile** la relación es menos intensa, pero aun así es más determinante que la victimización y el nivel de temor (Anexo N° 3), siendo el estadístico +,380.

Gráfico N° 13: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio y confianza en Carabineros de Chile, 2010 -2015

Porcentaje de satisfacción con labor de la policía en el barrio Vs. Confianza en Carabineros de Chile (2010-2015)
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark (N=36.498)

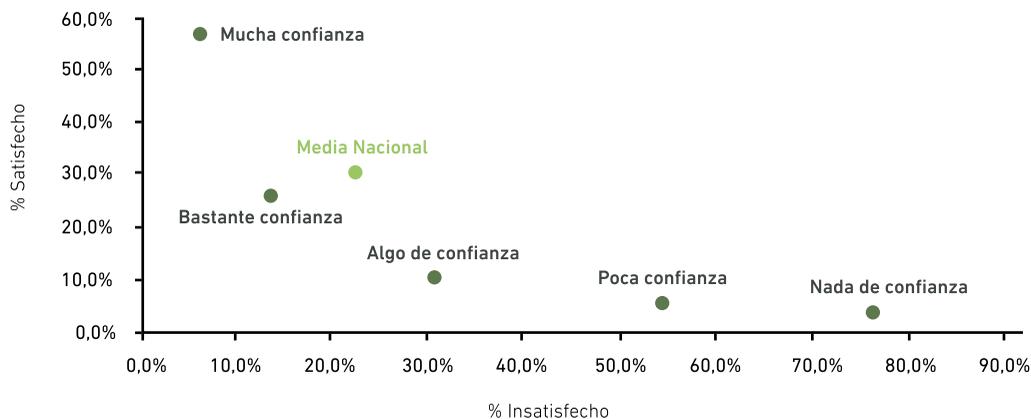
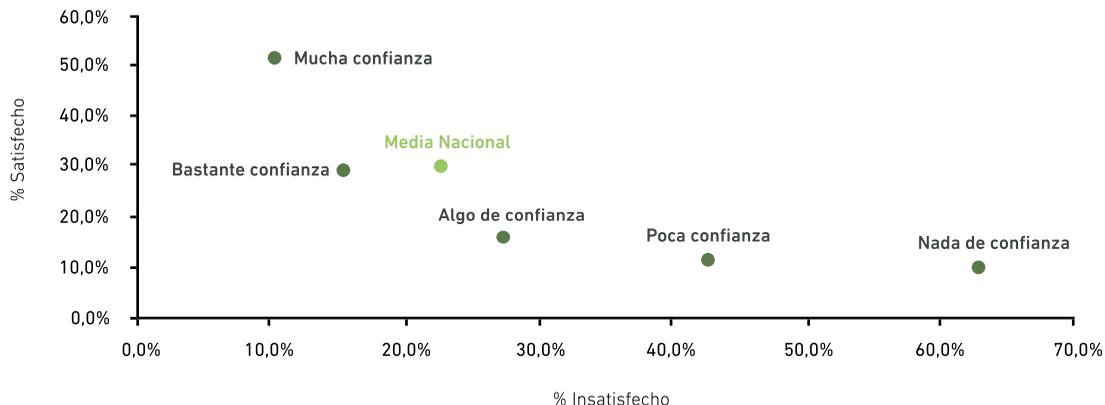


Gráfico N° 14: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio y confianza en la Policía de Investigaciones de Chile, 2010 -2015

Porcentaje de satisfacción con labor de la policía en el barrio Vs. Confianza en la Policía de Investigaciones (2010-2015)
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark (N=36.498)



El caso de la Policía de Investigaciones de Chile es importante, pues cabe destacar que el referente con el que los encuestados construyen sus opiniones sobre la confianza o valoraciones de la labor de la policía en el barrio depende aparentemente más del imaginario social que de un conocimiento directo, ya que los porcentajes anuales de contacto (declarado por los encuestados) fluctúan en torno a 11,4%.

5.4 Satisfacción con la labor de la policía en su barrio y contacto con la policía

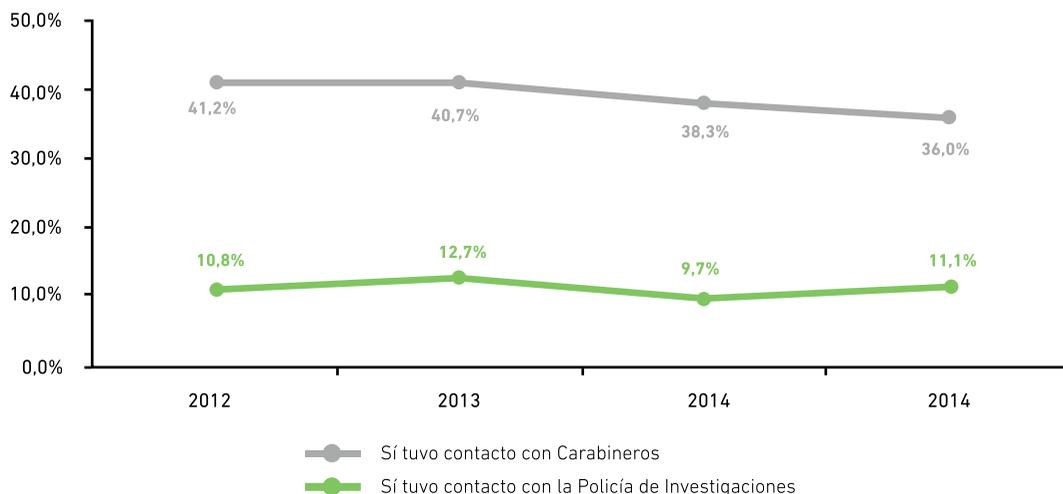
El contacto es un factor clave en la satisfacción de las personas con la labor de la policía. Hasta la fecha el Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark ha mostrado que éste es relevante, especialmente después de denunciar⁶, y también en el momento de calificar⁷ la "tarea de combatir la delincuencia". Esto se publica en cada reporte semestral o anual del Índice y también se estudió con más detalle (Tudela, 2012, p. 390).

No obstante, no se había examinado en qué medida el contacto con algún miembro de la policía en los últimos 12 meses se relaciona con la confianza y ésta con la satisfacción con la labor de la policía en el barrio de residencia de la persona consultada.

De 36.496 personas encuestadas entre los años 2012 y 2015, el 50,7% declara haber tenido contacto con un integrante de Carabineros o de la Policía de Investigaciones de Chile. En el caso de Carabineros el porcentaje se reduce progresivamente de 41,2% en 2012 a 36% en 2015, bajando 5,2 puntos porcentuales en cuatro años, siendo la media igual a 39,3%; mientras que en el caso de la Policía de Investigaciones los porcentajes anuales de contacto fluctúan en torno a 11,4%, sin variaciones significativas.

Gráfico N° 15: Porcentaje de personas que afirman haber tenido contacto con Carabineros o la Policía de Investigaciones en los últimos 12 meses, 2010 -2015

Porcentaje de personas que afirman haber tenido contacto con Carabineros o la Policía de Investigaciones en los últimos 12 meses.
Serie 2012 - 2015 (N=36.496 casos)



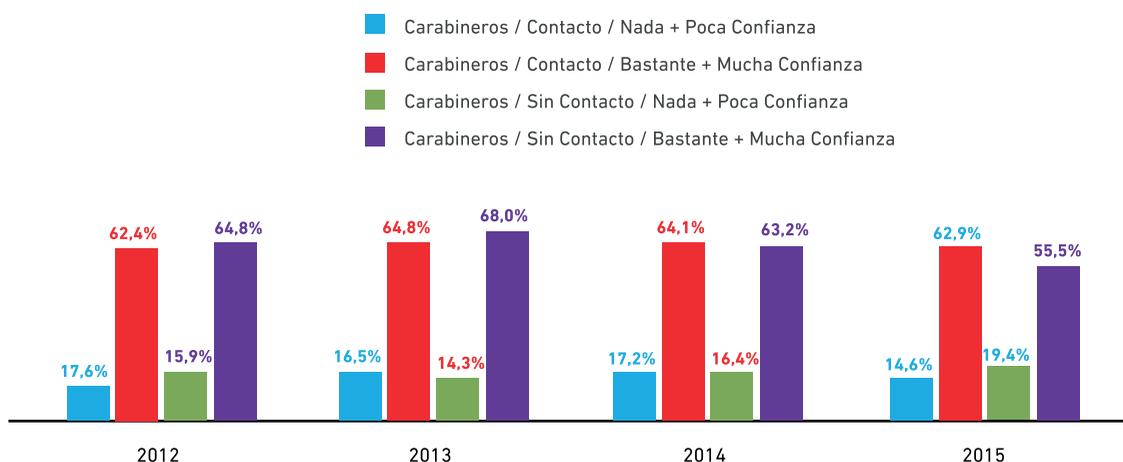
⁶ En una escala de 1 a 7, donde 7=Muy Satisfecho y 1=Muy Insatisfecho ¿Quedó satisfecho con la actuación de (Carabineros o Investigaciones / Fiscalía) después que denunció el hecho?

⁷ En el país, hay diversas autoridades e instituciones que participan en combatir la delincuencia. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría Ud. a cada una de las autoridades que le nombraré, respecto de cómo lo están haciendo en su tarea de combatir la delincuencia?

La serie 2012 - 2015, desagregada según policía y si el encuestado tuvo o no contacto, en la tabla N° 2, indican que el nivel de confianza en la policía no depende de manera significativa de si el encuestado tuvo o no contacto con algún miembro de la policía en los últimos 12 meses. A modo de ejemplo, las proporciones en las categorías de confianza son similares en las policías (Nada + Poca Confianza vs. Bastante y Mucha Confianza), pero hay variaciones entre los años 2012 y 2015, lo que refleja una tendencia a una menor confianza entre quienes no han tenido contacto con una u otra policía, como muestran las gráficas siguientes y la tabla Anexo N° 4. De esta forma, surge la interrogante sobre qué determina la confianza.

Gráfico N° 16: Confianza en Carabineros de Chile y contacto en los últimos 12 meses, 2012 -2015

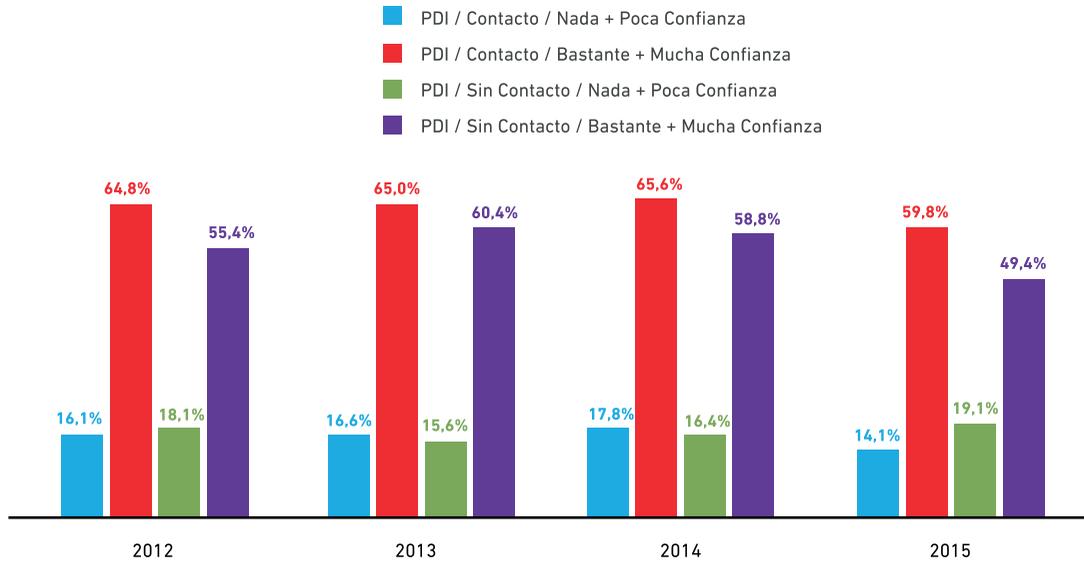
Nivel de confianza en Carabineros de Chile, según si ha tenido contacto o no en los últimos 12 meses. Serie 2012 - 2015



En el caso de Carabineros, la variación de mayor magnitud entre los años 2012 y 2015 se registra entre las personas que declaran Bastante y Mucha Confianza, pero que no han tenido contacto con algún miembro de la institución en los últimos 12 meses (-9,3 puntos porcentuales), mientras que la proporción de personas que han tenido contacto y que declaran Nada o Poca Confianza sube 3,6 puntos, en igual período.

Gráfico N° 17: Confianza en la Policía de Investigaciones y contacto en los últimos 12 meses, 2012 -2015

Nivel de confianza en Policía de Investigaciones, según si ha tenido contacto o no en los últimos 12 meses. Serie 2012 - 2015



Por su parte, en el caso de la Policía de Investigaciones la variación de mayor magnitud entre los años 2012 y 2015 se registra entre las personas que declaran Bastante y Mucha Confianza, pero que no han tenido contacto con algún miembro de la institución en los últimos 12 meses (-6 puntos porcentuales). En este caso, debe advertirse que las personas que han tenido contacto con algún funcionario de esta policía en los últimos 12 meses igualmente muestran una reducción de 5 puntos porcentuales. En consecuencia, el contacto no se traduce en un mayor nivel de confianza, como ocurre en el caso de Carabineros, ya que el porcentaje de personas que declaran Nada + Poca Confianza y que han tenido contacto varía de 17,6% en 2012 a 14,6% en 2015, es decir, baja -3,0 puntos porcentuales.

6. Índice de desempeño policial 2010-2015

Como se señaló en la introducción y caracterización del problema, la aproximación que se desarrolla en este análisis asume que la inseguridad no deriva sólo de la existencia de delitos, delincuentes y la victimización en comunas y ciudades, sino también de la percepción de eficacia o calidad de los servicios policiales en los territorios.

Aun cuando se trata de una hipótesis general, que requiere mayor esfuerzo para su comprobación, en un estudio anterior (Tudela, 2012) fue posible ilustrar la relación entre la inseguridad frente al delito y el *Índice de Desempeño Policial* que mostrada con los datos de los Índices Paz Ciudadana – Gfk Adimark de los años 2010 y 2011. En esa oportunidad se señaló que la opinión de las personas sobre el desempeño policial es un indicador perceptual útil, que mostraba que la satisfacción de la ciudadanía con la actuación de la policía obedecía a situaciones de diversa naturaleza, eventualmente distintas a cómo entiende la institución el “resultado policial”. Ésta incide en la probabilidad de denuncia, en la calificación genera que hacen las personas sobre la policía, se asocia con el nivel de temor y las conductas de autoprotección. Específicamente se sostuvo que se había logrado reunir evidencia –precaria todavía– para sostener que había relación entre la percepción del desempeño policial y el clima de inseguridad o estado de la seguridad subjetiva en los territorios, subrayándose que se trataba de una línea de investigación que debía explorarse mucho más.

En el presente estudio y para profundizar en el conocimiento sobre la labor policía, su desempeño, impacto e incidencia en el clima de inseguridad se recurre nuevamente al Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark. Lo anterior, dado que no hay otro levantamiento sistemático de datos de esta naturaleza, aun cuando se señaló y anticipó en esa oportunidad, todavía subsiste un enorme vacío.

Lamentablemente, hoy se averigua menos sobre la labor de la policía que lo que acontecía años atrás, sin con ello pretender insinuar que se investigaba bastante. Lamentablemente, los datos disponibles (batería de encuestas de los años 2010 al 2015) sólo permiten revisar algunas facetas y todavía en un nivel básico, útiles para la formulación de hipótesis específicas, pero insuficientes para la comprobación.

Como parte de un esfuerzo por estudiar el desempeño policial, en 2010 se construyó un índice en el nivel de comunas y ciudades sobre la base de una batería de preguntas. Se trata de una construcción o medida estadística diseñada para poner de relieve cambios en una variable perceptual y permite conocer la valoración de la sociedad, según perfiles. Éste se compone de tres variables:

- Si la persona hizo o no la denuncia⁸
- Satisfacción de las personas que denuncian con la actuación de la policía después de denunciar⁹
- Satisfacción de las personas con la labor de la policía en su barrio¹⁰

Estos tres indicadores se asocian al desempeño policial y están altamente interrelacionados. La Encuesta Internacional sobre Criminalidad y Victimización (ENICRIV) y estudios a partir de esas encuestas relevan que *en países donde se denuncian menos delitos, la opinión de las víctimas sobre el trato que reciben es menos favorable, al igual que la opinión general sobre la efectividad policial* (Van Dijk et al 2008, p. 157).

Entre los años 2010 y 2015 un total de 12.425 personas reúnen las características de haber hecho la denuncia, responder la interrogante sobre la satisfacción con la actuación de la policía después de denunciar y opinar sobre la labor de la policía en su barrio.

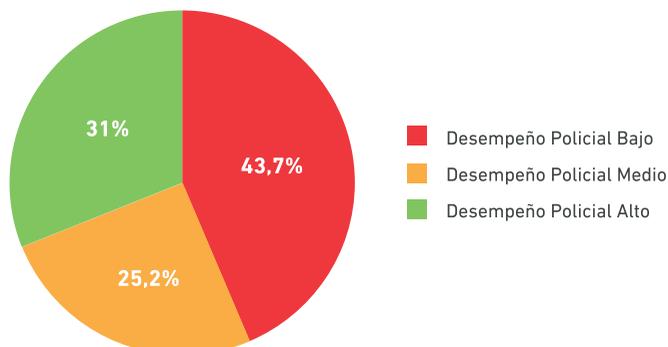
⁸ Ud. o la persona que fue víctima de esta situación, ¿hizo una denuncia a la autoridad? : Sí / No

⁹ ¿Quedó satisfecho con la actuación de Carabineros o Investigaciones después que denunció el hecho? (escala de notas 1 a 7, donde 7=Muy Satisfecho y 1=Muy Insatisfecho)

¹⁰ ¿En general, cuán satisfecho o insatisfecho está Ud. con la labor de la policía en su barrio? (escala de notas 1 a 7, donde 7=Muy Satisfecho y 1=Muy Insatisfecho)

Gráfico N° 18: Índice de Desempeño Policial, 2010 -2015

Índice de desempeño policial 2010 - 2015.
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark (N=12.425 casos)



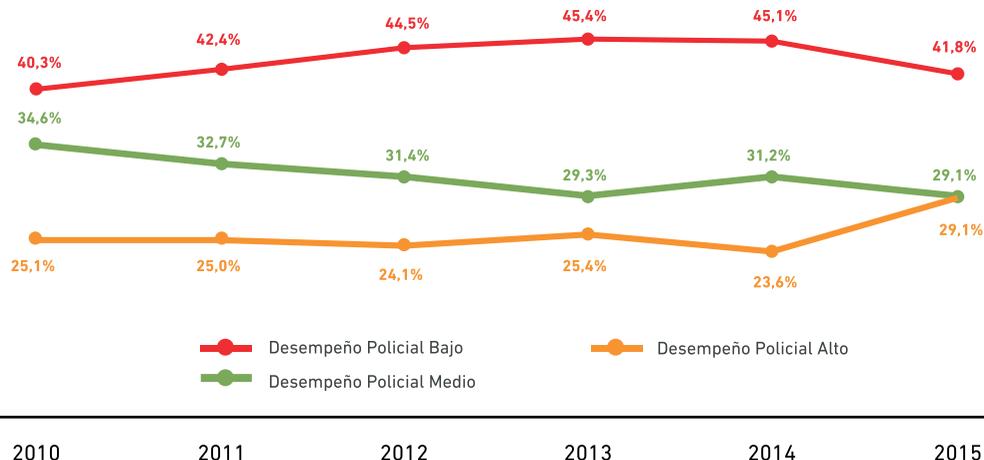
Del total de esta muestra, un poco menos de 1 de cada 2 personas (43,7%) se ubica en la categoría *Desempeño Policial Bajo*, 1 de cada 4 se ubica en *Desempeño Policial Medio* (25.2%) y 1 de cada 3 en *Desempeño Policial Alto* (31%).

La percepción del desempeño no se explica sólo por el hecho de haber sido víctima de robo e intento de robo en los últimos 6 meses. En el total de los casos de los años 2010 al 2015 (N= 12.425) el porcentaje de la categoría *Desempeño Policial Bajo* es 43,7%, mientras que en la categoría *Desempeño Policial Alto* es 31,1%, mostrando que hay valoraciones diferentes y que entre los encuestados víctimas y que denuncian, no existe una opinión uniforme al respecto, desacreditando la creencia de que quien ha sido víctima necesariamente tendrá una opinión desfavorable sobre la policía.

Desde otro punto de vista, se detecta que estas proporciones (promedio de los últimos 6 años) varían de manera importante entre los años 2010 y 2015, especialmente la categoría *Desempeño Policial Alto* que muestra una tendencia a disminuir desde que comienza a medirse.

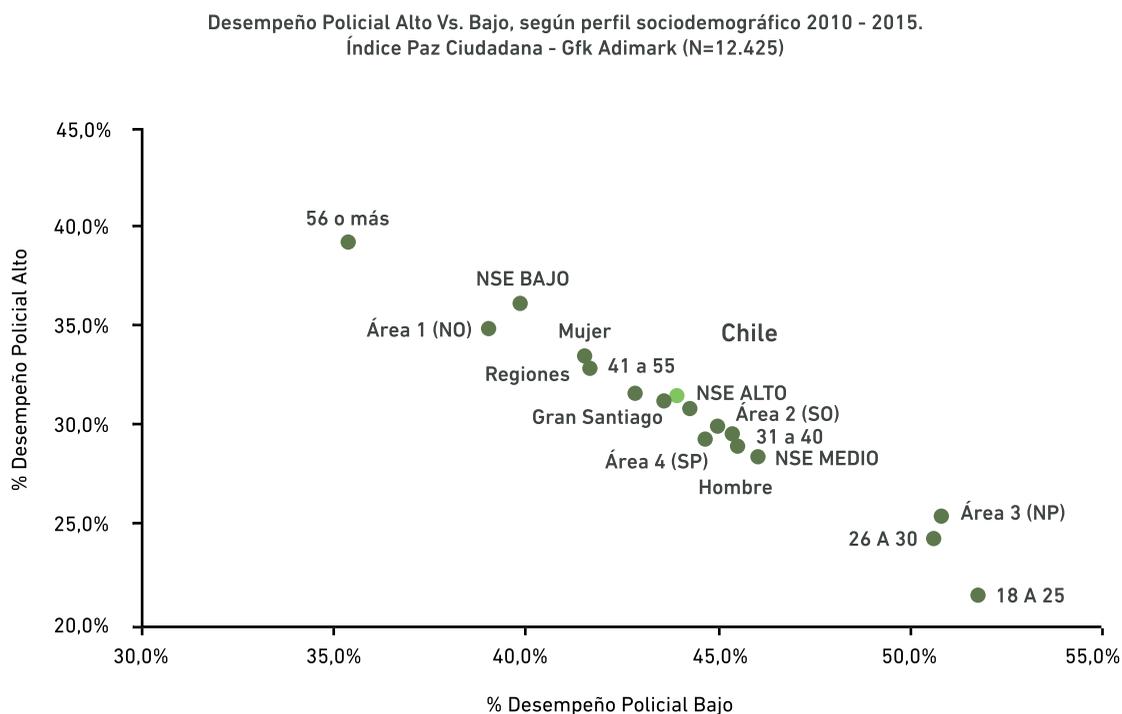
Gráfico N° 19: Índice de Desempeño Policial: Evolución 2010 -2015

Índice de desempeño policial 2010 - 2015.
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark (N=12.425 casos)



Las variaciones anuales reflejan una progresiva reducción del porcentaje de personas que son víctimas y de las que denuncian, y que se ubican en la categoría *Desempeño Policial Alto*, de 34,6% en 2010 a 29,1% en 2015 (disminución de -5,5 puntos porcentuales). Esa baja se traslada a la categoría *Desempeño Policial Bajo*, que aumenta hasta el 2014 y, luego, disminuye en 2015. Así mientras entre los años 2010 y 2014 crece la categoría *Desempeño Policial Bajo* de 40,3% a 45,1% (+4,8 puntos porcentuales), ésta rompe la tendencia alcanzando 41,8%. El cambio entre los años 2014 y 2015 beneficia la categoría *Desempeño Policial Medio*, que en la serie –a raíz de lo anterior- muestra un aumento de 4 puntos porcentuales en el periodo.

Gráfico N° 20: Índice de Desempeño Policial según perfil sociodemográfico, 2010 -2015



¿De qué depende una distribución desigual de las personas en este Índice?. El gráfico N° 20 de dispersión que refleja la distribución de según perfil de los encuestados, para el conjunto de personas consultadas entre los años 2010 y 2015, revela que la categoría *Desempeño Policial Bajo* se concentra en personas entre 18 y 30 años de edad, en el Área Norponiente y Surponiente del Gran Santiago y hombres, mientras que en el extremo opuesto o más positivo (cuadrante superior izquierdo) se ubican personas de 56 o más años, hogares de Nivel Socioeconómico Bajo, mujeres, residentes en el Área Nororiente y Regiones.

Estas proporciones en las categorías “Alto” y “Bajo” del Índice de *Desempeño Policial* ubican a las ciudades de Chile en el período 2010 – 2015 en posiciones diferentes. Así, Antofagasta, las Áreas Surponiente y Suroriente del Gran Santiago, Valparaíso, Concepción y Copiapó se ubican en el sector de menor valoración del desempeño. En el extremo opuesto, más favorable, se ubica Osorno, Curicó, Talca, Valdivia, el Área Nororiente del Gran Santiago, La Serena y Arica.

Gráfico N° 21: Índice de Desempeño Policial según ciudades, 2010 -2015

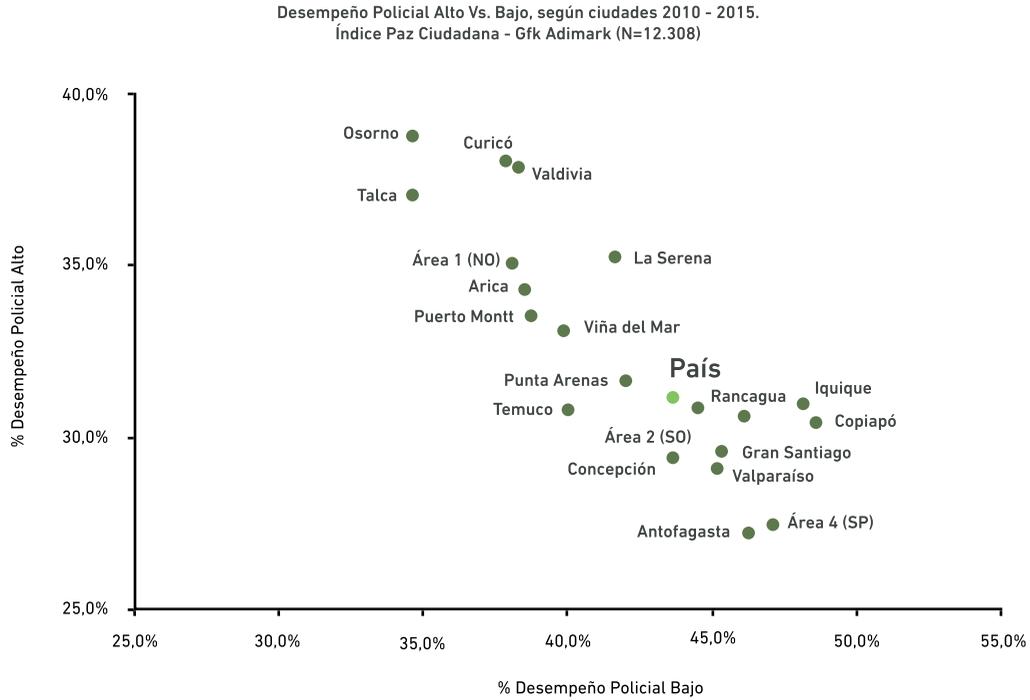
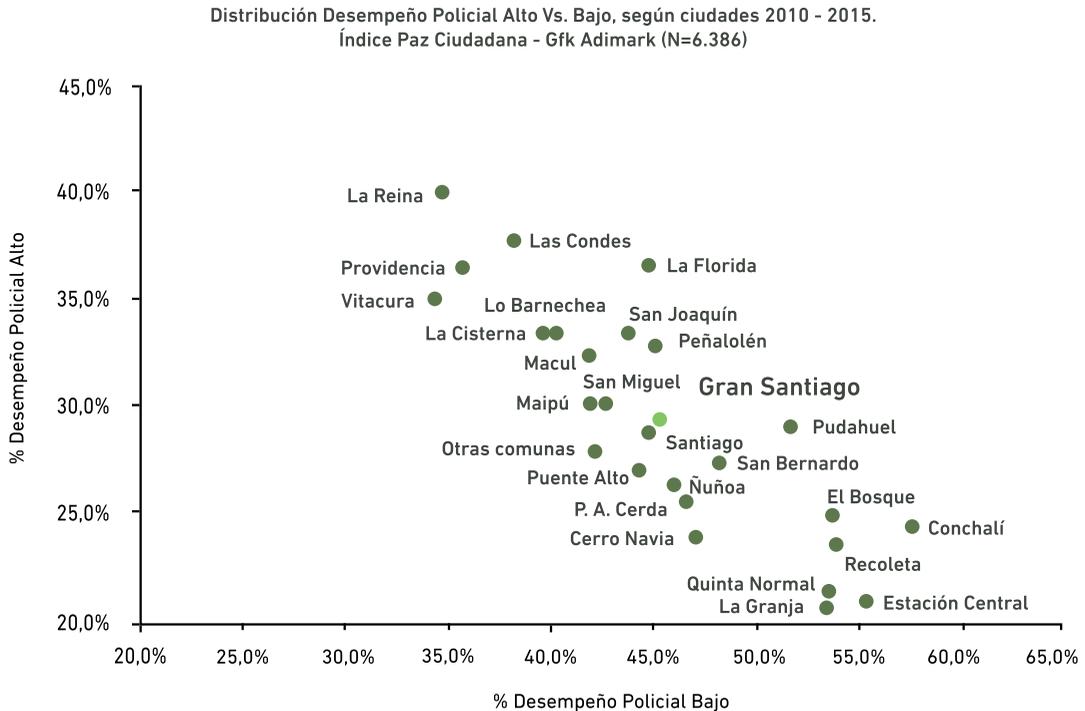


Gráfico N° 22: Índice de Desempeño Policial según comunas del Gran Santiago, 2010 -2015



En el Gran Santiago los porcentajes de respuesta en las categorías “Alto” y “Bajo” del *Índice de Desempeño Policial* ubican a las comunas del Gran Santiago en posiciones diferentes en el período 2010 – 2015. Así, Estación Central, La Granja, Quinta Normal, Recoleta, Conchalí, El Bosque, Cerro Navia, Pedro Aguirre Cerda, Ñuñoa y San Bernardo se ubican en el sector de menor valoración del desempeño. En el extremo opuesto, más favorable, se ubican La Reina, Providencia, Las Condes y Vitacura.

6.1 Desempeño policial, victimización y revictimización

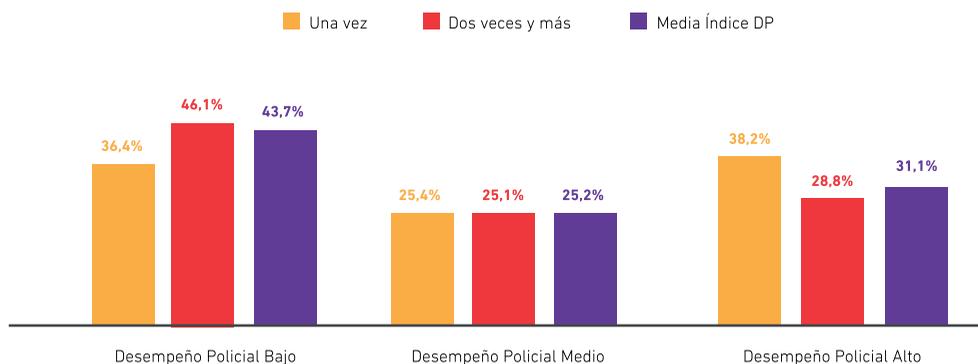
Un antecedente relevante es la determinación de la relación entre el *Índice de Desempeño Policial*, la victimización y la revictimización¹¹ por robo o intento de robo en los últimos 6 meses y la satisfacción con la labor de la policía en el barrio. Para eso se examinan las respuestas de víctimas una vez y víctimas dos o más veces.

El examen arroja luces sobre este vínculo. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es $-0,096$ indicando la ausencia de una correlación significativa entre ambas variables, cuando se desagrega el *Índice de Desempeño Policial* en las categorías 1 vez víctima y dos o más veces víctima de robo e intento de robo en los últimos 6 meses.

Así, la percepción de un desempeño bajo no se explica por el hecho de haber sido víctima dos o más veces (revictimización), aun cuando en la categoría desempeño bajo se registre 46,1% entre quienes han sido revictimizados y en la categoría desempeño policial alto el porcentaje sea 28,8%. El porcentaje de revictimización en la submuestra (N=12.428 casos) es de 75,1% del total de víctimas que denuncian y que componen el *Índice de Desempeño Policial* (24,9% informa haber sido víctima sólo una vez en los últimos seis meses). En consecuencia, el haber sido víctima dos o más veces (revictimización) no juega un papel estadísticamente relevante en la percepción del desempeño policial.

Gráfico N° 23: Índice de Desempeño Policial VS. Victimización, 2010 -2015

Índice de Desempeño Policial Vs. Victimización por robo e intento de robo en los últimos 6 meses, según víctima una vez o dos o más veces (revictimización).
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015 (N=12.427)



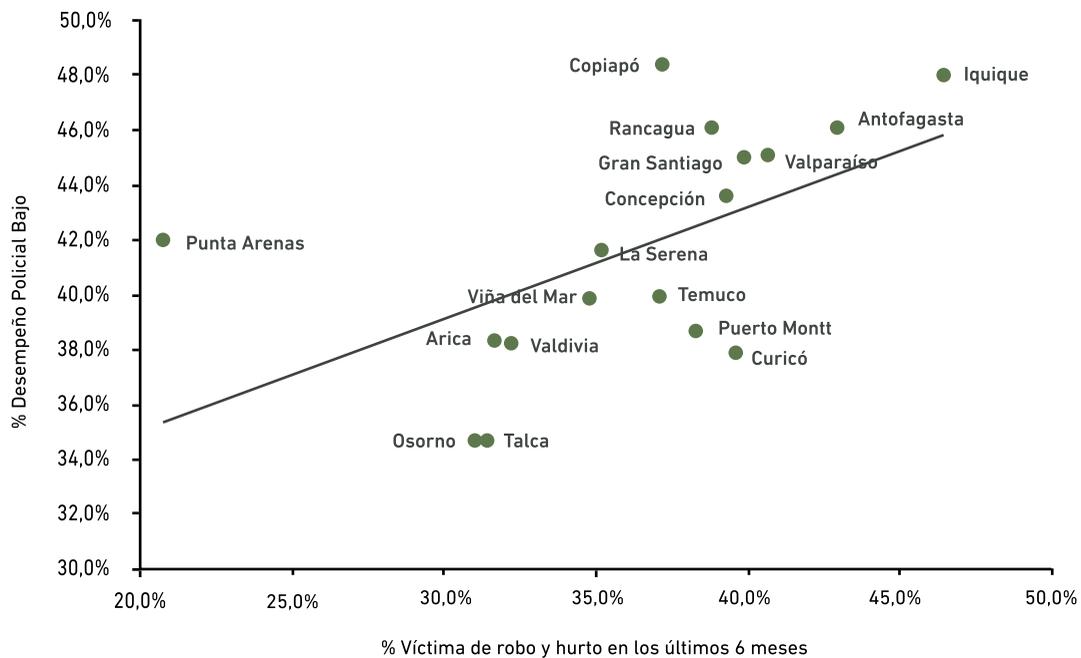
Esto lleva a pensar en la incidencia de otras variables sociodemográficas. Una revisión general lleva a explorar la variable urbana desagregada entre ciudades del país y las comunas del Gran Santiago.

¹¹ Cabe tener presente que dada la naturaleza del Índice de desempeño (ver aquí la tabla N° 2, en la Sección 3: Características metodológicas del estudio), no es posible una comparación con no víctimas, ya que la medición de la percepción de desempeño sólo incluye a quienes han sido víctimas y denuncian.

En el nivel de ciudades una correlación simple entre dos categorías de las variables perceptuales desempeño policial y victimización detecta una correlación de 0,550 entre el *Desempeño Policial Bajo* y el porcentaje de víctimas de robos e intentos de robo en los últimos 6 meses. De esta manera, Osorno, Talca, Arica y Valdivia se ubican en el extremo izquierdo inferior del gráfico N° 24 (con bajo porcentaje de victimización y menor porcentaje de *Desempeño Policial Bajo*), mientras que Iquique, Copiapó y Antofagasta se ubican en el extremo opuesto, con alto porcentaje de victimización y porcentajes más elevados de *Desempeño Policial Bajo*. Una situación que merece ser examinada en más detalle es el caso de Punta Arenas, pues se aleja significativamente de la tendencia como también ocurre el caso de Curicó.

Gráfico N° 24: Índice de Desempeño Policial VS. Victimización en ciudades, 2010 -2015

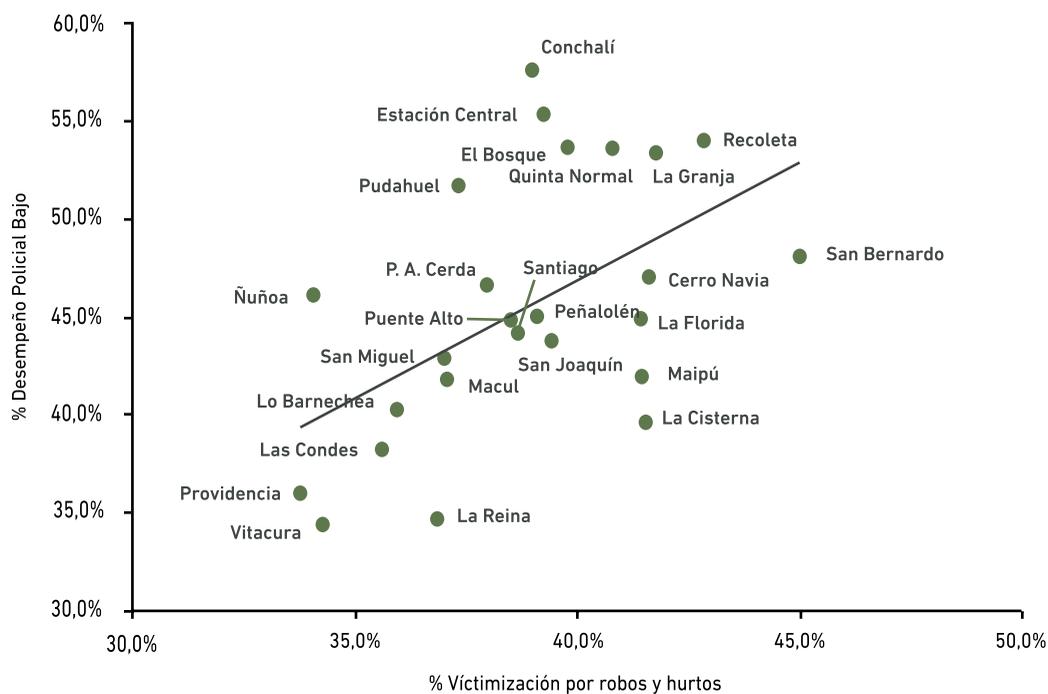
Desempeño Policial Bajo Vs. Porcentaje de víctimas de robos y hurtos en los últimos 6 meses, según ciudades. Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015



En el Gran Santiago una correlación simple entre dos categorías de las variables perceptuales desempeño policial y victimización por robos e intentos de robo en los últimos 6 meses muestra una correlación de 0,524 entre el *Desempeño Policial Bajo* y el porcentaje de victimización. De esta manera Vitacura, Providencia, Las Condes y Lo Barnechea se ubican en una posición favorable si se compara con las comunas de Recoleta, La Granja y Quinta Normal, con porcentajes mayores de *Desempeño Policial Bajo* y mayor porcentaje de victimización.

Gráfico N° 25: Índice de Desempeño Policial VS. Victimización en comunas del Gran Santiago, 2010 -2015

Desempeño Policial Bajo Vs. Victimización por Robos y Hurtos, en comunas del Gran Santiago.
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015

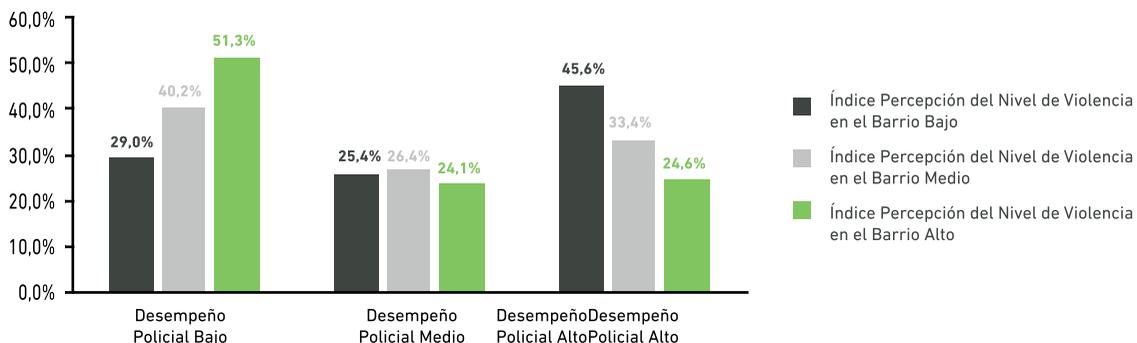


6.2 Desempeño Policial e Índice de Percepción del Nivel de Violencia en el Barrio

El examen de la relación entre el Índice de Desempeño Policial con los niveles de violencia percibida por los encuestados en barrios y comunas arroja luces sobre este vínculo. En el total de los casos de los años 2010 al 2015 se observa que el *Desempeño Policial Bajo* muestra un "Alto" Nivel de Violencia en el Barrio (51,3%), mientras que el *Desempeño Policial Alto* refleja un "Bajo" Nivel de Violencia en el Barrio (45,6%). El Coeficiente de correlación Rho de Spearman (-,182) confirma que hay una relación inversa, pero ésta no es intensa.

Gráfico N° 26: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Percepción del Nivel de Violencia en el Barrio, 2010 -2015

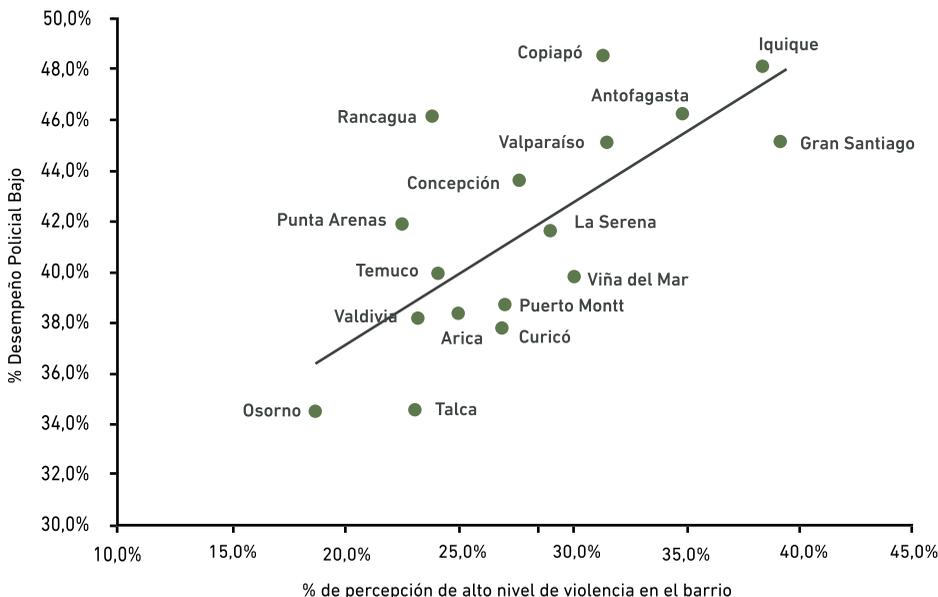
Índice de Desempeño Policial Vs. Índice de Percepción del Nivel de Violencia en el Barrio, 2010 - 2015 (N=10.500 casos). Índice Paz Ciudadana - Adimark Gfk



En el nivel de ciudades una correlación simple entre dos categorías de las variables perceptuales de desempeño policial y nivel de violencia en el barrio indica que hay una correlación de 0,717 entre el *Desempeño Policial Bajo* y un alto nivel de violencia. De esta manera, Osorno se ubica en el extremo inferior del gráfico N° 26 (con bajo nivel de violencia en el barrio y menor porcentaje de *Desempeño Policial Bajo*), mientras que Iquique, Antofagasta, Copiapó y Gran Santiago se ubican en el área menos favorable, ya muestran mayor porcentaje de alto nivel de violencia en el barrio y mayores porcentajes de *Desempeño Policial Bajo*.

Gráfico N° 26: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Percepción del Nivel de Violencia en el Barrio en ciudades, 2010 -2015

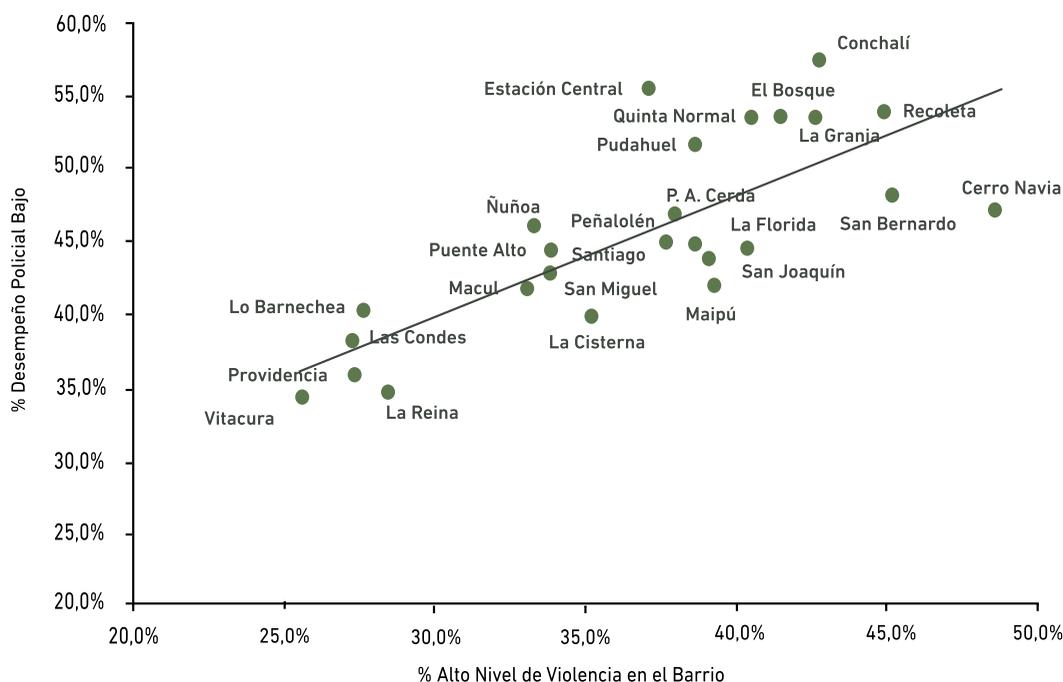
Desempeño Policial Bajo Vs. Porcentaje de víctimas de Alto nivel de violencia en el barrio, según ciudades. Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015



En el Gran Santiago una correlación simple entre dos categorías de las variables perceptuales (Desempeño y Nivel de Violencia) indica que hay una correlación de 0,765 entre el *Desempeño Policial Bajo* y una percepción de *Alto Nivel de Violencia en el Barrio*. De esta manera, Vitacura, Providencia, Las Condes, Lo Barnechea y La Reina se ubican en una posición favorable si se las compara con Recoleta, La Granja, San Bernardo y Conchalí, que muestran mayores porcentaje de alto nivel de violencia en el barrio y elevados porcentajes de *Desempeño Policial Bajo*.

Gráfico N° 27: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Percepción del Nivel de Violencia en el Barrio en comunas del Gran Santiago, 2010 -2015

Desempeño Policial Bajo Vs. Percepción de Alto Nivel de Violencia en el Barrio, en comunas del Gran Santiago. Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015

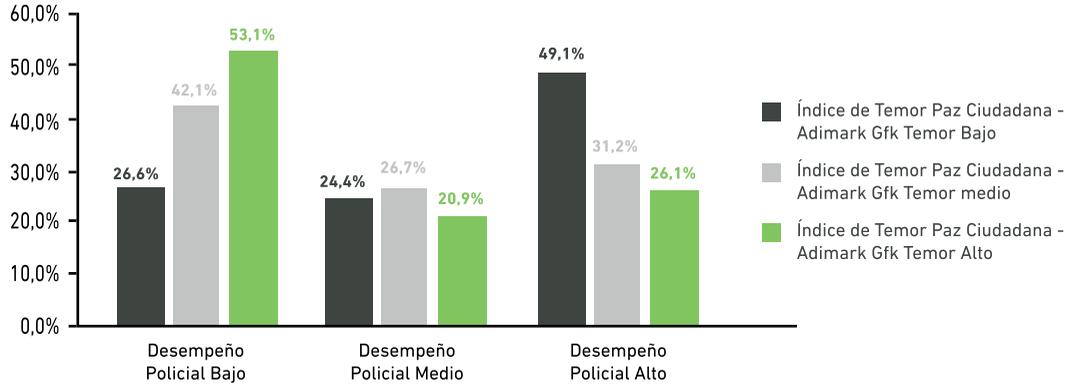


6.3 Desempeño policial y nivel de temor

El examen de la relación entre el *Índice del Desempeño Policial* con los niveles de temor en las personas arroja como resultado que el *Desempeño Policial Bajo* se relaciona con el *Nivel Alto de Temor* (53,1%), mientras que el *Desempeño Policial Alto* con un nivel bajo de temor (49,1%). El Coeficiente de correlación Rho de Spearman (-,124) informa que hay una relación inversa, pero no intensa.

Gráfico N° 28: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Temor, 2010 -2015

Índice de Desempeño Policial Vs. Índice de Temor, 2010 - 2015 (N=12.947 casos).
Índice Paz Ciudadana - Adimark Gfk



En el nivel de ciudades una correlación simple entre dos categorías de las variable perceptual (desempeño policial y nivel de temor) revela una correlación de 0,703 entre el *Desempeño Policial Bajo* y un *Nivel Alto de Temor*. De esta manera, Osorno se ubica en el extremo inferior del gráfico N° 29 (con menor porcentaje de *Desempeño Policial Bajo* y menor porcentaje de *Nivel Alto de Temor*), mientras que Iquique, Copiapó y Antofagasta se ubican en el área menos favorable, ya muestran un mayor porcentaje de alto temor y, comparativamente, mayor porcentaje de *Desempeño Policial Bajo*.

Gráfico N° 29: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Temor en ciudades, 2010 -2015

Desempeño Policial Bajo Vs. Temor Alto, según ciudades.
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015

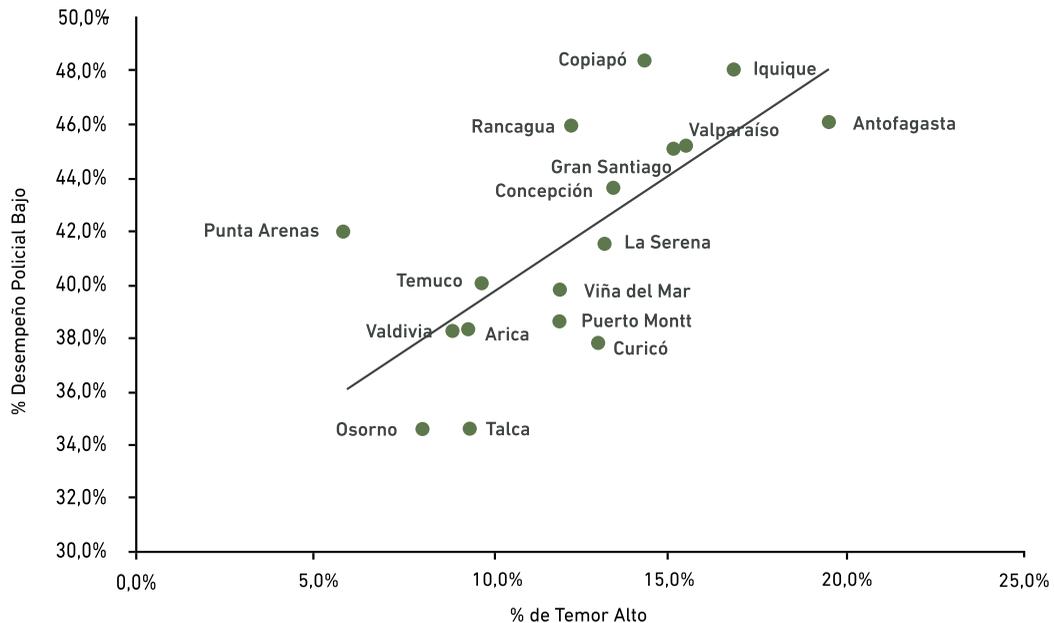
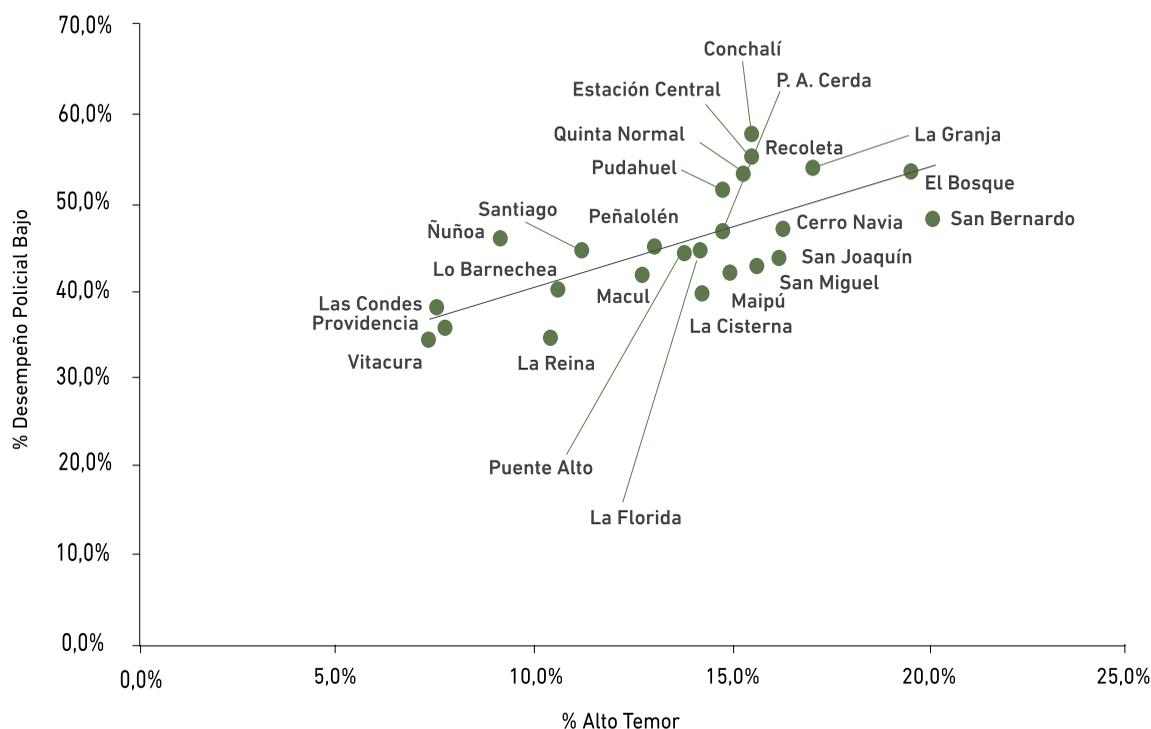


Gráfico N° 30: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Temor en comunas del Gran Santiago, 2010 -2015

Desempeño Policial Bajo Vs. Alto Temor, en comunas del Gran Santiago.
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015



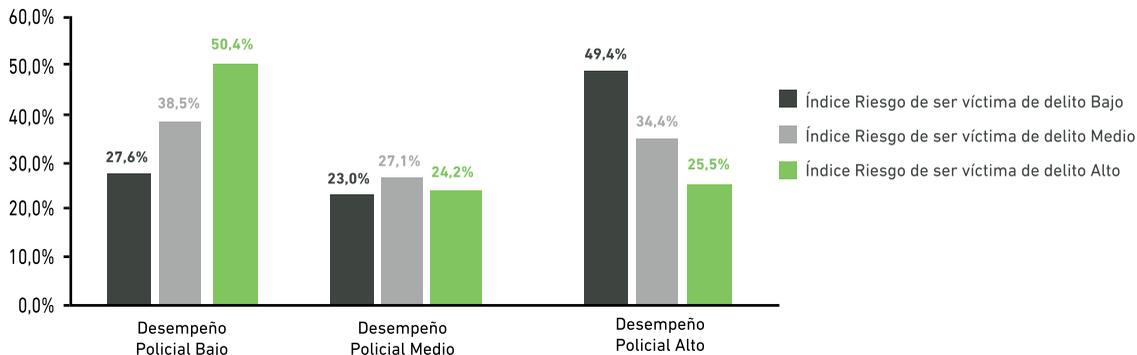
En el Gran Santiago una correlación simple entre dos categorías de las variables perceptuales (desempeño policial y nivel de temor) indica que hay una correlación de 0,717 entre la categoría *Desempeño Policial Bajo* y la categoría *Nivel Alto de Temor*. De esta manera, Providencia, Vitacura y La Reina se ubican en una posición más favorable si se comparan con El Bosque, Recoleta, La Granja y Cerro Navia, con un mayor porcentaje de *Nivel Alto Temor* y mayor porcentaje de *Desempeño Policial Bajo*.

6.4 Desempeño policial y riesgo de ser víctima de delito

El examen de la relación entre el *Desempeño Policial Bajo* con el *Índice de riesgo de ser víctima de delito* en las personas muestra hay un vínculo, ya que el *Desempeño Policial Bajo* alcanza 50,4% en la categoría *Riesgo Alto*, mientras que el *Desempeño Policial Alto* refleja un 49,4% de *Riesgo Bajo* (49,1%). El Coeficiente de correlación Rho de Spearman (-,169) indica que hay una relación inversa, pero ésta no es intensa.

Gráfico N° 31: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Riesgo de ser víctima de delito, 2010 -2015

Índice de Desempeño Policial Vs. Índice de Riesgo de ser víctima de delito, 2010 - 2015
(N=10.868 casos).
Índice Paz Ciudadana - Adimark Gfk



En el nivel de ciudades una correlación simple entre dos categorías de las variables perceptuales (desempeño policial y riesgo de ser víctima) revela una correlación de 0,698 entre el *Desempeño Policial Bajo* y la percepción de un *Riesgo Alto de ser víctima*. De esta manera, Osorno se ubica en el extremo inferior del gráfico N° 32 (con menor porcentaje de *Desempeño Policial Bajo* y menor porcentaje de *Nivel Alto de Temor*), mientras que Iquique, Antofagasta y Copiapó se ubican en el área menos favorable, ya muestran un mayor porcentaje de *Nivel Alto de Temor* y, comparativamente, mayor porcentaje de *Desempeño Policial Bajo*.

Gráfico N° 32: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Riesgo de ser víctima de delito en ciudades, 2010 -2015

Desempeño Policial Bajo Vs. Alto riesgo de ser víctima de delito, según ciudades.
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015

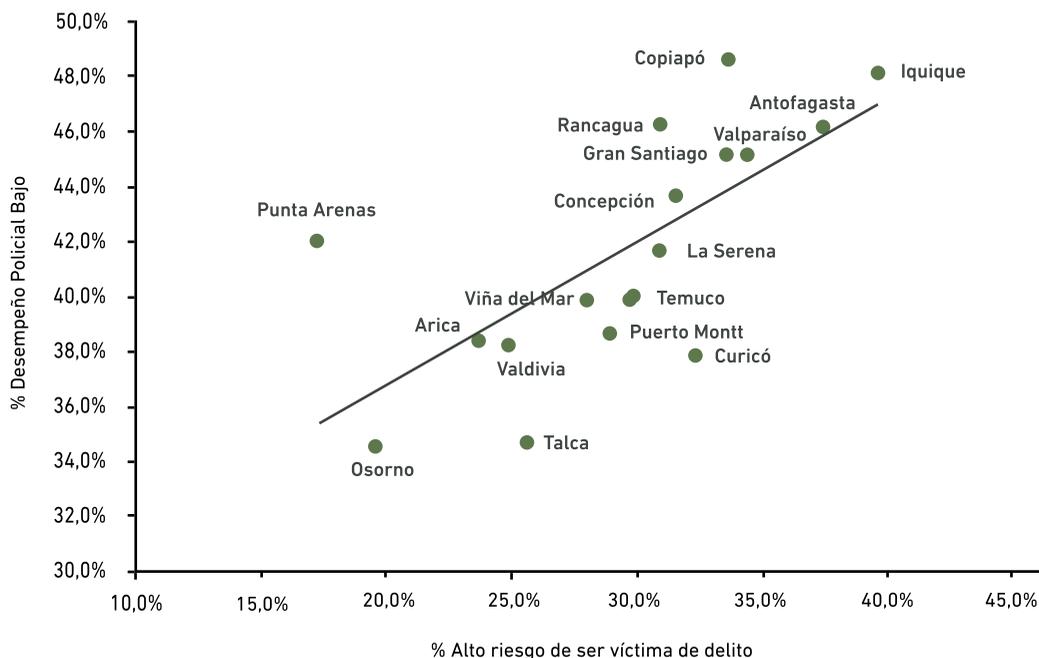
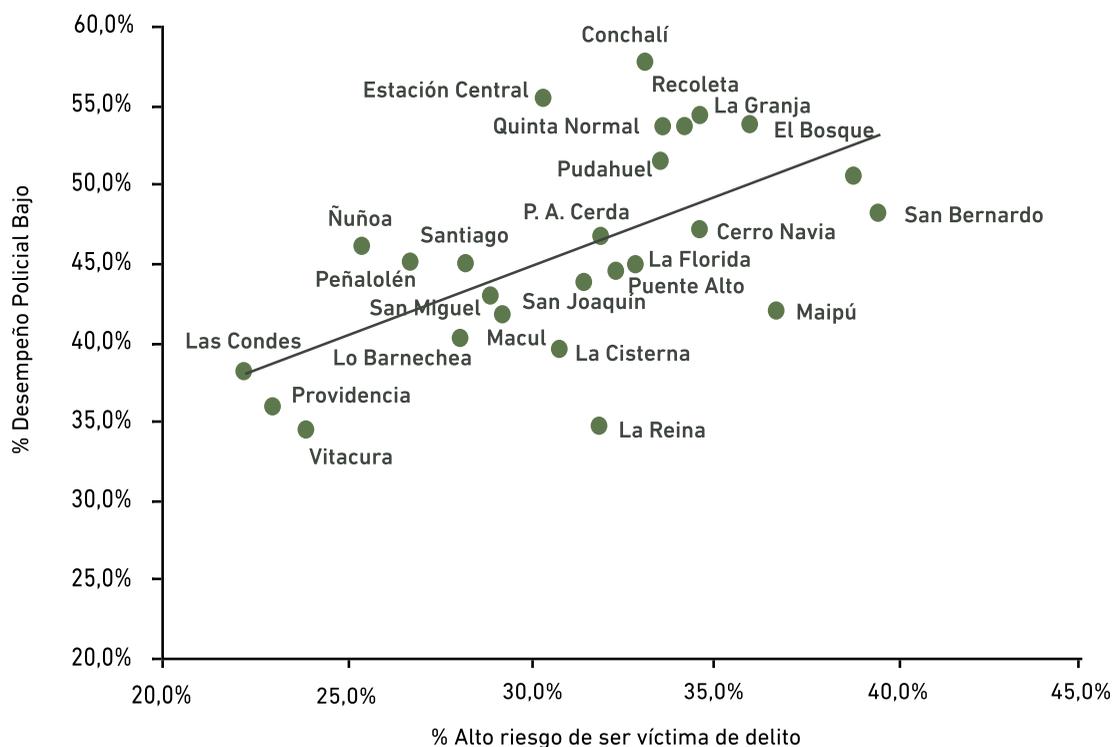


Gráfico N° 33: Índice de Desempeño Policial VS. Índice de Riesgo de ser víctima de delito en comunas del Gran Santiago, 2010 -2015

Desempeño Policial Bajo Vs. Alto riesgo de ser víctima de delito, en comunas del Gran Santiago.
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015



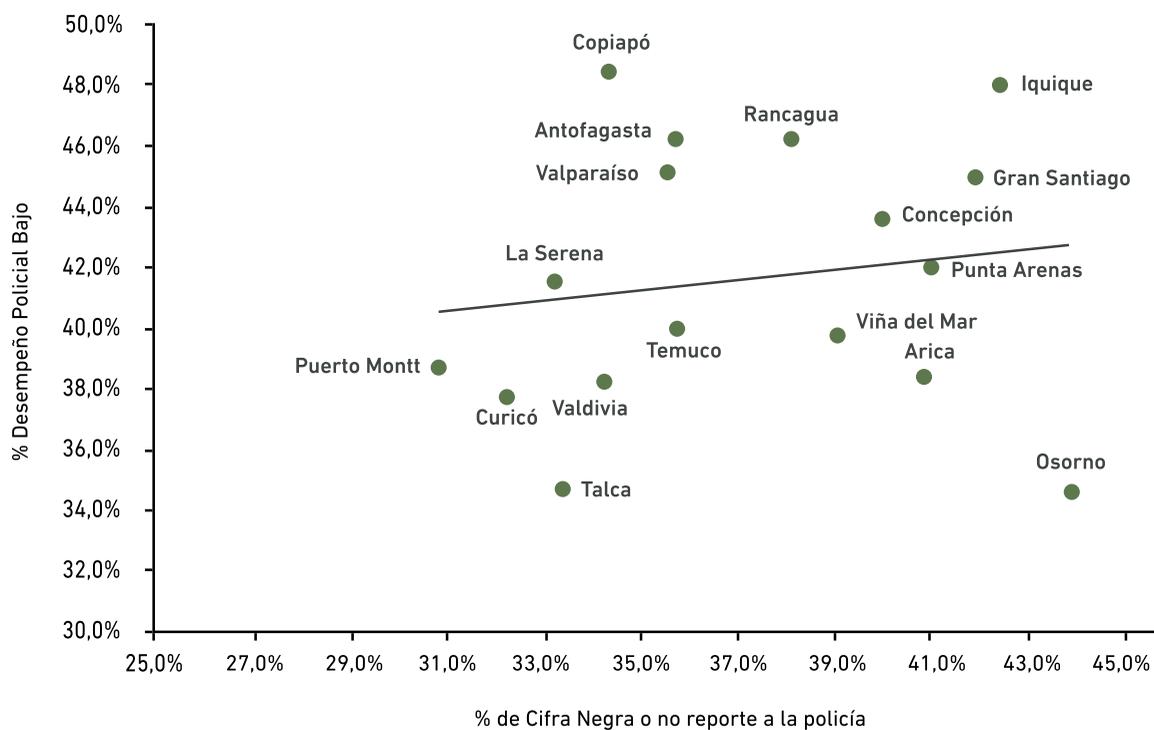
En el Gran Santiago una correlación simple entre dos categorías de las variables perceptuales (desempeño y riesgo de ser víctima) indica que hay una correlación de 0,576 entre la categoría *Desempeño Policial Bajo* y la categoría *Riesgo Alto de ser víctima de delito*. De esta manera, Las Condes y Providencia se ubican más favorablemente que El Bosque y San Bernardo, en el extremo superior derecho del gráfico N° 33.

6.5 Desempeño policial y porcentaje de “Cifra Negra” o no reporte

En el nivel de ciudades una correlación simple entre dos categorías de las variable perceptual (desempeño policial y el porcentaje de cifra negra) detecta una correlación bastante débil (0,154) entre la categoría *Desempeño Policial Bajo* y no reporte a la policía luego de que un miembro del hogar ha sido víctima de delito de robo e intento de robo en los últimos 6 meses.

Gráfico N° 34: Índice de Desempeño Policial VS. Cifra Negra en ciudades, 2010 -2015

Desempeño Policial Bajo Vs. Porcentaje de "Cifra Negra" o no reporte a la policía, según ciudades.
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015



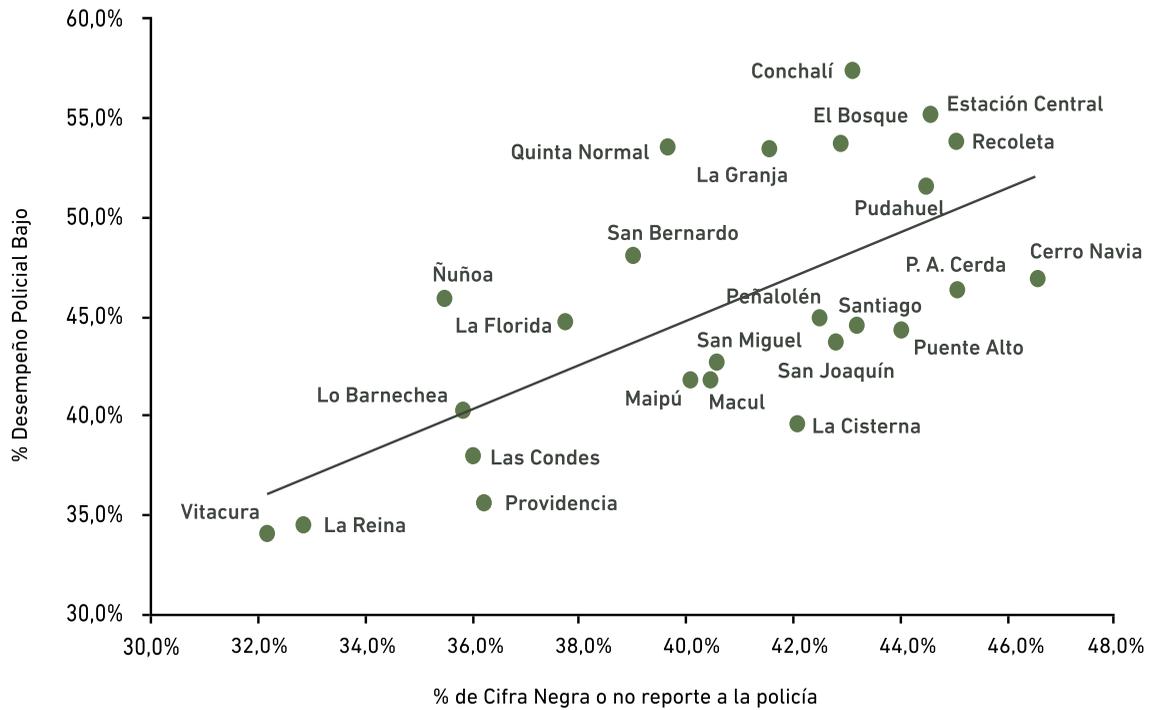
Así, la percepción de las personas sobre la labor policial no incide significativamente sobre la disposición a denunciar en las ciudades encuestadas entre los años 2010 y 2015. En el gráfico N° 34 se puede observar que sólo Punta Arenas, Puerto Montt y Temuco siguen un patrón similar, acercándose a la línea de tendencia.

No obstante lo señalado en relación con las ciudades, en el Gran Santiago una correlación simple entre dos categorías de las variables perceptuales (desempeño policial y el porcentaje de cifra negra) detecta una correlación bastante más intensa (0,668) entre la categoría *Desempeño Policial Bajo* y no reporte a la policía luego de que un miembro del hogar ha sido víctima de delito de robo e intento de robo en los últimos 6 meses.

De esta forma, la percepción de las personas sobre la labor policial sí incide significativamente sobre la disposición a denunciar en las comunas del Gran Santiago entre los años 2010 y 2015. Sin duda, aquí destaca un escenario muy diferente, que debe ser estudiado en más detalle.

Gráfico N° 35: Índice de Desempeño Policial VS. Cifra Negra en comunas del Gran Santiago, 2010 -2015

Desempeño Policial Bajo Vs. Porcentaje de "Cifra Negra" o no reporte a la policía, en comunas del Gran Santiago
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010 - 2015



De esta manera, Vitacura y La Reina se ubican más favorablemente que Estación Central, Recoleta y Pudahuel, en el extremo superior derecho del gráfico N° 35, con un mayor porcentaje de *Desempeño Policial Bajo* y alto porcentaje de no reporte de delito o cifra negra.

7. Síntesis y conclusiones

La satisfacción con la labor de la policía en el barrio, por un lado, y el *Índice de Desempeño Policial*, por el otro, se vinculan con la inseguridad frente al delito en las comunas y segmentos de la sociedad chilena. El análisis estadístico en este estudio arroja resultados reveladores en materia de índices perceptuales relacionados con el actuar de la policía y la inseguridad subjetiva.

En el caso de la satisfacción con la labor policial en los barrios, ésta se asocia en términos “negativos” (inversa) y estadísticamente significativos, aunque poco intensos, tanto con la victimización como con el nivel de temor: Las víctimas y las personas con *Nivel Alto de Temor* declaran menor satisfacción con la labor policial.

En relación con la confianza, los resultados revelan una asociación positiva y de mediana intensidad con la satisfacción de la labor policial en el barrio (específicamente, con el trabajo de Carabineros): mayores niveles de satisfacción se asocian a mayores niveles de confianza de las personas en ellos (y viceversa: menor confianza, a menor satisfacción). Para el caso de la PDI, se observa la misma asociación, pero con menor intensidad.

Los resultados del *Índice de Desempeño Policial* en el nivel de personas muestran que las relaciones de asociación con los otros índices perceptuales son de baja intensidad (con el Nivel de Temor, de Riesgo de ser víctima y el Nivel de violencia en el barrio) y, de la misma forma, con otras variables, tales como la victimización y la cifra negra.

De esta manera, se puede afirmar que el *Desempeño Policial Bajo* se asocia con un *Nivel Alto de Temor*, con la percepción de riesgo de ser víctima de delito y con la percepción del nivel de violencia en el barrio, y escasamente con la victimización y revictimización.

Sin embargo, la situación cambia en el nivel territorial, donde las diferentes categorías de las variables funcionan como descriptores de la realidad comunal en materia de delito e inseguridad. Las asociaciones observadas en el nivel individual se expresan con mayor intensidad, otorgando un panorama diferenciado de las comunas en materia de inseguridad y desempeño policial, como muestran las diferentes gráficas de dispersión.

El siguiente cuadro sintetiza los resultados del examen estadístico, que totaliza 60.812 encuestados entre los años 2010 al 2015.

Tabla A: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio

Dimensión	Variables	Resultados
Satisfacción labor policía en el barrio	Victimización	Se observa una correlación negativa (-0,204) y significativa, pero de baja intensidad entre ambas variables. Entre las víctimas es mayor el porcentaje de <i>Insatisfecho</i> y, a su vez, menor el porcentaje de <i>Satisfecho</i> con la labor policial. En el caso de las no víctimas se registra el fenómeno inverso: Menor es el porcentaje de <i>Insatisfecho</i> con el trabajo policial en el barrio y mayor el porcentaje de <i>Satisfecho</i> con dicha labor.
	Temor	La categoría <i>Temor Bajo</i> se asocia más con la categoría <i>Satisfecho</i> ; y la categoría <i>Temor Alto</i> con la categoría <i>Insatisfecho</i> . Sin embargo, aun cuando se observa una correlación significativa, ésta es de baja intensidad (-0,232)
	Confianza	En el caso de Carabineros de Chile se observa una correlación de 0,536. Esto significa que satisfacción con la labor policial y confianza en Carabineros presentan una asociación positiva, variando en el mismo sentido: Mayores niveles de satisfacción con el trabajo policial aparecen asociados a mayores niveles de confianza; y menores niveles de satisfacción con menores niveles de confianza En el caso de la Policía de Investigaciones de Chile se presenta la misma asociación, aunque menos intensa (0,38).

Tabla B: Índice de desempeño policial

Dimensión	Variable	Resultados	
		Individuos	Comunas y Ciudades
ÍNDICE DE DESEMPEÑO POLICIAL	Victimización/ Revictimización	El coeficiente de correlación entre ambas variables es $-0,096$, que indica una asociación bastante débil entre ambas, lo que sugiere que la victimización/revictimización no tiene mayor incidencia en la percepción sobre el <i>Desempeño Policial</i> .	En el nivel de ciudades se registra una correlación positiva y de mediana intensidad ($0,55$) entre niveles de victimización en ciudades y <i>Desempeño Policial Bajo</i> : Mayores niveles de <i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocian a mayores niveles de victimización en las ciudades.
			En las comunas del Gran Santiago la correlación descrita es algo menor ($0,524$), describiendo la misma asociación: Mayores niveles de <i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocian a mayores niveles de victimización en las ciudades.
	Violencia en el Barrio	<i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocia a <i>Nivel de Violencia Alto</i> , mientras que un <i>Desempeño Policial Alto</i> a un <i>Nivel de Violencia Bajo</i> . La correlación entre ambas variables muestra una relación inversa y de baja intensidad ($-0,182$).	En el nivel de ciudades se observa una correlación positiva e intensa ($0,72$) entre los niveles de <i>Desempeño Policial Bajo</i> y los niveles de <i>Violencia Alta</i> en el barrio: Mayores niveles de <i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocian a mayores niveles de <i>Violencia Alta</i> en el barrio.
			En las comunas del Gran Santiago la correlación entre ambos indicadores es un poco mayor ($0,765$).
	Temor	<i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocia a <i>Temor Alto</i> y <i>Desempeño Policial Alto</i> a <i>Temor Bajo</i> . El Coeficiente de correlación entre ambas variables muestra una relación inversa entre ellas, de baja intensidad ($-0,124$).	En el nivel de ciudades se observa una correlación positiva e intensa ($0,703$) entre niveles de <i>Desempeño Policial Bajo</i> y <i>Temor Alto</i> : Mayores niveles de <i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocian a mayores niveles de <i>Temor Alto</i> .
			En las comunas del Gran Santiago la correlación entre ambos indicadores es de $0,717$.
	Riesgo de ser víctima	<i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocia a <i>Alto Riesgo de ser Víctima</i> y <i>Desempeño Policial Alto</i> a <i>Bajo Riesgo</i> . El Coeficiente de correlación entre ambas variables muestra una relación inversa entre ellas, de baja intensidad ($-0,169$).	En el nivel de las ciudades se observa una correlación positiva e intensa ($0,698$) entre un <i>Desempeño Policial Bajo</i> y <i>Riesgo Alto de ser Víctima</i> : Mayores niveles de <i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocian a un mayor porcentaje de <i>Riesgo Alto de ser Víctima</i> .
			En comunas del Gran Santiago la correlación entre ambos indicadores es de $0,576$.
	Cifra Negra		En comunas del Gran Santiago la correlación entre <i>Desempeño Policial Bajo</i> y <i>Cifra Negra</i> es intensa ($0,668$): Mayores niveles de <i>Desempeño Policial Bajo</i> se asocian a mayores niveles de cifra negra en las comunas. Al calcular la correlación con las restantes ciudades del país, se observa una asociación más bien débil ($0,154$), lo que indicaría que la relación entre la no denuncia y la percepción del desempeño policial está sujeta a otros factores, presumiblemente la satisfacción con la labor de la policía en el barrio y la confianza, que son porcentualmente más altos que en la capital.

A modo de conclusiones se puede afirmar que la satisfacción con la labor de la policía en el barrio, si bien está condicionada por factores de múltiple naturaleza y alcance, es algo que las personas vivencian y expresan de manera diferenciada. En este estudio el objetivo ha sido indagar qué aspecto de la experiencia de las personas (en materia de delito e inseguridad) se relaciona con el grado de satisfacción que expresan hacia el trabajo que desarrollan las policías en los barrios en donde residen. Los resultados evidencian que **la satisfacción de las personas con el trabajo que realizan las policías en sus barrios** aparece asociada con mayor intensidad a la confianza que le puedan tener en las policías (especialmente carabineros), más que a la victimización o el nivel de temor constados por medio del respectivo Índice. *Satisfacción y confianza están relacionados positivamente*: Cuando una se incrementa, la otra también se incrementa, y viceversa.

El hecho de que el grado de asociación sea de mediana intensidad (en el caso de Carabineros), sugiere un campo de indagación por explorar aún, especialmente en torno a los fundamentos de la confianza entre ciudadanía y policía: ¿cómo ocurre el contacto entre las partes (cantidad/intensidad; cualidad/calidad)?, ¿en qué espacios y circunstancias se da la interacción?, ¿cuáles son las expectativas que tienen las personas cuando se ponen en contacto con la policía?, entre otras interrogantes, son aspectos a indagar.

Identificar y medir el peso de estos factores que configuran la relación de confianza (o desconfianza) con la policía es también un insumo necesario de políticas públicas en materia de control del delito y de seguridad pública, en la medida que puede proporcionar elementos de juicio para el diseño de estrategias públicas innovadoras; de monitoreo y evaluación del actuar policial y de rendición de cuentas de estas instituciones (accountability policial). De este modo, el contacto de la policía con la ciudadanía (y la calidad de éste) emerge y se constituye como un componente más y fundamental de la gestión institucional.

Para el caso del **desempeño policial** se ha utilizado un índice para parametrizar la evaluación que tiene la ciudadanía sobre quehacer policial, una vez que ha sido víctima y ha formulado la denuncia. El Índice de Desempeño Policial permite un análisis en dos perspectivas. Primero, en el nivel individual y, segundo, en el nivel territorial.

En el nivel territorial los resultados de los distintos índices que contiene la encuesta Paz Ciudadana – GfK Adimark (Nivel de Temor, Nivel de Violencia en el barrio y Nivel de Riesgo de ser víctima, entre otros), así como los de victimización y cifra negra, pueden ser utilizados como indicadores que dan cuenta de una realidad no uniforme en las comunas del Gran Santiago y las ciudades de Chile incluidas en la muestra. Estos resultados evidencian una dimensión distinta del problema de la inseguridad: Su estructuración territorial.

En ese sentido, las diferencias que se presentan en los resultados de las pruebas de asociación entre las variables que considera el estudio difieren cuando cambia la perspectiva del análisis. Haciendo una analogía para comprender mejor esto se puede afirmar que: Así como hay personas pobres en todos lados, *la pobreza como problema social* tiende a concentrarse territorialmente, lo mismo sucede con la inseguridad subjetiva.

En efecto, los datos muestran que hay personas inseguras e insatisfechas con la policía en todos lados; sin embargo, estas personas no viven en cualquier lado, lo que evidenciaría que *la inseguridad subjetiva como problema social* tiene un componente de estructuración territorial.

En el nivel individual, las asociaciones entre las categorías de las variables consideradas en el estudio se logran visualizar de manera *'diluida'*, las que cambian de *volumen* cuando, en un proceso de agregación, se transforman en indicadores y/o parámetros de caracterización de la realidad territorial en torno al delito y la inseguridad subjetiva. En las comunas, el *Desempeño Policial Bajo* presenta se asocia más intensamente con porcentajes altos de victimización y de cifra negra, de nivel de temor, nivel de riesgo de ser víctima y del nivel de violencia en el barrio (en las comunas de Santiago), configurando una fenomenología de la inseguridad, donde porcentajes crecientes de bajo desempeño policial aparecen asociados a incrementos en los porcentajes de victimización y de cifra negra, del nivel de temor, de la percepción del nivel de violencia en el barrio y la percepción del nivel riesgo de ser víctima (en el caso de las comunas del Gran Santiago).

¿Por qué sucede este fenómeno? La respuesta a esta cuestión habría que buscarla en los patrones de distribución espacial y concentración territorial del delito y del conjunto de fenómenos asociados a la génesis de la inseguridad, pero también en las formas, estrategias o tácticas con las que la policía está abordando su trabajo con las personas residentes en barrios y comunas (su efectividad) y si éstas son adecuadas a la naturaleza de los problemas. La inseguridad no obedece tan sólo al comportamiento criminal en esos territorios. Aquí se abre un importante campo de estudio para reunir evidencia científica que permita el diseño de programas y/o estrategias policiales costo-efectivas que deben ser evaluadas y corregidas, si es el caso. Esta es la principal recomendación que emana de este estudio, pues el actuar de la policía juega un rol en la inseguridad subjetiva y se detecta un deterioro en los últimos años.

8. Anexos estadísticos

Anexo Tabla N° 1: Serie semestral y anual del tamaño muestral del Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark 2010-2015.

Año aplicación									
2010		2011		2012		2013		2014	2015
1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	2 sem	2 sem
3.039	6.149	4.039	4.036	7.050	7.089	7.003	7.003	7.720	7.684

Anexo Tabla N° 2: Satisfacción con la labor de la policía en el barrio, según ciudades 2010 - 2015

Satisfacción con la labor de la policía en el barrio, según perfil sociodemográfico 2010 - 2015						
Índice Paz Ciudadana - Gfk Adimark (N= 60.811)						
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No responde	N
Sexo	Hombre	21,3%	47,3%	30,5%	0,9%	29.145
	Mujer	19,9%	43,8%	35,1%	1,2%	31.667
Tramos de edad	18 a 25	20,6%	45,5%	32,9%	1,0%	9.511
	26 a 30	25,9%	49,7%	24,0%	0,4%	4.719
	31 a 40	25,5%	48,7%	25,4%	0,4%	9.157
	41 a 55	22,4%	47,7%	29,1%	0,8%	17.125
	56 o más	22,4%	45,3%	31,5%	0,9%	20.300
Nivel Socioeconómico	Alto	14,6%	41,9%	41,8%	1,7%	13.168
	Medio	18,5%	47,1%	33,3%	1,1%	33.089
	Bajo	21,5%	46,6%	30,9%	0,9%	14.555
Santiago-Regiones	Santiago	20,3%	41,3%	37,2%	1,3%	36.373
	Regiones	22,0%	46,6%	30,4%	1,0%	24.438
Áreas Gran Santiago	Área 1 (SO) Nororiental	18,5%	43,8%	36,6%	1,0%	5.629
	Área 2 (SO) Suroriental	14,3%	45,3%	38,6%	1,9%	14.476
	Área 3 (NP) Norponiente	21,4%	47,1%	30,6%	0,9%	7.901
	Área 4 (SP) Surponiente	25,7%	45,5%	28,0%	0,8%	8.368
	Media País	24,7%	47,4%	26,8%	1,1%	60.811

Satisfacción con la labor de la policía en el barrio, según ciudades 2010 - 2015					
Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark (N= 60.812)					
	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No responde	N
Arica	17,1%	44,1%	38,4%	0,4%	1.802
Iquique	24,7%	48,6%	25,7%	1,1%	1.806
Antofagasta	25,6%	47,4%	26,6%	0,4%	1.813
Copiapó	22,2%	45,9%	30,8%	1,1%	1.810
La Serena	19,2%	44,5%	34,9%	1,5%	1.819
Valparaíso	21,8%	46,8%	30,0%	1,4%	1.819
Viña del Mar	20,6%	45,4%	33,0%	1,0%	1.812
Rancagua	19,4%	42,0%	37,2%	1,4%	1.811
Talca	15,0%	41,7%	42,7%	0,6%	1.811
Curicó	16,3%	40,0%	42,6%	1,1%	1.817
Concepción	16,9%	49,8%	32,3%	1,0%	1.812
Temuco	16,6%	46,2%	36,5%	0,7%	1.809
Valdivia	18,1%	38,9%	42,1%	0,9%	1.801
Osorno	11,0%	37,7%	49,9%	1,3%	1.818
Puerto Montt	20,3%	46,0%	33,3%	0,4%	1.807
Punta Arenas	12,6%	44,4%	41,7%	1,3%	1.812
Área 1 (SO) Nororiental	14,4%	46,1%	37,8%	1,7%	7.701
Área 2 (SO) Suroriental	20,5%	47,5%	31,1%	0,9%	10.879
Área 3 (NP) Norponiente	25,1%	45,8%	28,2%	0,9%	7.618
Área 4 (SP) Surponiente	24,6%	47,6%	26,8%	1,0%	5.635
Gran Santiago	20,9%	46,8%	31,2%	1,1%	31.833
Media País	19,8%	45,6%	33,6%	1,1%	60.812

Satisfacción con la labor de la policía en el barrio, según comunas del Gran Santiago 2010 - 2015					
Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark (N= 31.833)					
	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No responde	N
Cerro Navia	25,0%	47,0%	27,0%	0,9%	1.166
Conchalí	26,1%	44,7%	28,1%	1,1%	1.165
El Bosque	24,9%	48,1%	26,0%	1,0%	1.256
Estación Central	22,3%	46,8%	30,2%	0,8%	1.163
La Cisterna	19,7%	48,4%	30,9%	0,9%	1.161
La Florida	20,4%	47,6%	31,3%	0,8%	1.167
La Granja	26,4%	46,9%	26,0%	0,6%	1.157
La Reina	15,7%	49,8%	33,0%	1,5%	1.284
Las Condes	11,7%	43,1%	43,2%	2,0%	1.283
Lo Barnechea	17,0%	46,4%	35,6%	1,0%	1.279
Macul	16,3%	47,3%	35,4%	0,9%	1.168
Maipú	22,4%	49,2%	27,2%	1,3%	1.248
Nuñoa	16,8%	46,6%	35,1%	1,6%	1.276
Otras comunas Santiago	28,6%	48,4%	22,3%	0,7%	1.633
P.A. Cerda	22,8%	46,3%	30,0%	0,9%	1.248
Peñalolén	20,1%	45,7%	33,0%	1,3%	1.165
Providencia	13,8%	47,1%	36,9%	2,2%	1.290
Pudahuel	23,1%	44,2%	32,3%	0,3%	1.164
Puente Alto	20,5%	48,0%	30,9%	0,6%	1.165
Quinta Normal	23,5%	45,7%	29,6%	1,2%	1.167
Recoleta	27,0%	45,6%	26,3%	1,0%	1.166
San Bernardo	27,3%	46,6%	25,4%	0,8%	1.254
San Joaquín	22,1%	45,8%	31,3%	0,7%	1.165
San Miguel	19,1%	47,4%	31,8%	1,7%	1.164
Santiago	18,2%	49,5%	31,3%	1,0%	1.190
Vitacura	11,8%	43,4%	42,9%	1,9%	1.289
Gran Santiago	20,9%	46,8%	31,2%	1,1%	31.833

Anexo Tabla N° 3: Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

		Satisfacción labor policía en el barrio	REVICTIMIZACIÓN	ÍNDICE DE TEMOR	Cuanta confianza tiene Ud. en: Carabineros de Chile	Cuanta confianza tiene Ud. en: Policía de Investigaciones	
Rho de Spearman	Satisfacción labor policía en el barrio	Coeficiente de correlación	1,000	-,216**	-,232**	,536**	,380**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000
		N	62895	62895	62895	36984	36984
	REVICTIMIZACIÓN	Coeficiente de correlación	-,216**	1,000	,270**	-,134**	-,107**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	,000	,000
		N	62895	62895	62895	36984	36984
	ÍNDICE DE TEMOR	Coeficiente de correlación	-,232**	,270**	1,000	-,111**	-,097**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		,000	,000
		N	62895	62895	62895	36984	36984
	Cuánta confianza tiene Ud. en: Carabineros de Chile	Coeficiente de correlación	,536**	-,134**	-,111**	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	0,000	,000	,000		0,000
		N	36984	36984	36984	36984	36984
Cuánta confianza tiene Ud. en: Policía de Investigaciones	Coeficiente de correlación	,380**	-,107**	-,097**	,560**	1,000	
	Sig. (bilateral)	0,000	,000	,000	0,000		
	N	36984	36984	36984	36984	36984	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Anexo Tabla N° 4: Confianza en Carabineros / Policía de Investigaciones según si tuvo contacto o no en los últimos 12 meses. Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark 2012-2015

¿Cuánta confianza tiene Ud. en Carabineros / Policía de Investigaciones? vs. ¿En los últimos 12 meses ha tenido algún tipo de contacto con Carabineros / Policía de investigaciones de Chile?. Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark 2012-2015

	2012	2013	2014	2015	Dif. 2015-2012 en ptos. porcentuales
Carabineros / Contacto / Nada + Poca Confianza	17,6%	16,5%	17,2%	14,6%	-3,0
Carabineros / Contacto / Bastante + Mucha Confianza	62,4%	64,8%	64,1%	62,9%	0,4
Carabineros / Sin Contacto / Nada + Poca Confianza	15,9%	14,3%	16,4%	19,4%	3,6
Carabineros / Sin Contacto / Bastante + Mucha Confianza	64,8%	68,0%	63,2%	55,5%	-9,3
PDI / Contacto / Nada + Poca Confianza	16,1%	16,6%	17,8%	14,1%	-2,0
PDI / Contacto / Bastante + Mucha Confianza	64,8%	65,0%	65,6%	59,8%	-5,0
PDI / Sin Contacto / Nada + Poca Confianza	18,1%	15,6%	16,4%	19,1%	1,0
PDI / Sin Contacto / Bastante + Mucha Confianza	55,4%	60,4%	58,8%	49,4%	-6,0

Anexo Tabla N° 4: Índice de Desempeño Policial 2010 – 2015

Índice de Desempeño Policial, según perfil sociodemográfico 2010 – 2015					
Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark (N= 12.426)					
		Desempeño Policial Bajo	Desempeño Policial Medio	Desempeño Policial Alto	N
Sexo	Hombre	46,1%	25,5%	28,4%	5.788
	Mujer	41,6%	24,9%	33,4%	6.638
Tramos de edad	18 a 25	52,0%	26,7%	21,4%	1.856
	26 a 30	50,7%	25,1%	24,2%	1.067
	31 a 40	45,5%	25,0%	29,5%	2.129
	41 a 55	44,0%	24,6%	31,4%	4.020
	56 o más	35,4%	25,3%	39,3%	3.355
Nivel Socioeconómico	Alto	42,9%	25,6%	31,5%	2.985
	Medio	45,6%	25,4%	29,0%	6.760
	Bajo	39,9%	24,1%	36,0%	2.682
Santiago-Regiones	Santiago	45,0%	25,0%	29,9%	7.440
	Regiones	41,7%	25,4%	32,9%	4.986
Áreas Gran Santiago	Área 1 (SO) Nororiente	39,0%	26,1%	34,9%	1.102
	Área 2 (SO) Suroriente	44,4%	24,8%	30,8%	2.925
	Área 3 (NP) Norponiente	51,0%	23,7%	25,4%	1.563
	Área 4 (SP) Surponiente	44,7%	25,9%	29,3%	1.849
	Media País	43,7%	25,2%	31,1%	12.426

Índice de Desempeño Policial, según ciudades 2010 – 2015				
Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark (N= 12.308)				
	Desempeño Policial Bajo	Desempeño Policial Medio	Desempeño Policial Alto	N
Arica	38,3%	27,3%	34,3%	300
Iquique	48,0%	20,9%	31,0%	435
Antofagasta	46,2%	26,6%	27,3%	455
Copiapó	48,5%	21,1%	30,5%	394
La Serena	41,6%	23,2%	35,3%	380
Valparaíso	45,1%	25,8%	29,1%	419
Viña del Mar	39,8%	27,0%	33,1%	344
Rancagua	46,1%	23,3%	30,6%	382
Talca	34,6%	28,4%	37,0%	335
Curicó	37,8%	24,1%	38,1%	452
Concepción	43,6%	27,0%	29,4%	381
Temuco	39,9%	29,2%	30,8%	383
Valdivia	38,2%	23,9%	37,9%	356
Osorno	34,6%	26,6%	38,8%	289
Puerto Montt	38,7%	27,8%	33,5%	424
Punta Arenas	42,0%	26,4%	31,6%	193
Gran Santiago	45,3%	25,1%	29,6%	6.386
Área 1 (SO) Nororiental	38,1%	26,8%	35,1%	1525
Área 2 (SO) Suroriental	44,5%	24,7%	30,8%	2164
Área 3 (NP) Norponiente	52,3%	23,6%	24,2%	1503
Área 4 (SP) Surponiente	47,0%	25,5%	27,5%	1194
Media País	43,6%	25,3%	31,2%	12.308

Índice de Desempeño Policial, según comunas del Gran Santiago 2010 – 2015

Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark (N= 6.386)

	Desempeño Policial Bajo	Desempeño Policial Medio	Desempeño Policial Alto	N
Cerro Navia	47,0%	28,8%	24,2%	236
Conchalí	57,5%	17,8%	24,7%	219
El Bosque	53,6%	21,3%	25,1%	263
Estación Central	55,3%	23,5%	21,2%	217
La Cisterna	39,8%	26,6%	33,6%	244
La Florida	44,8%	18,5%	36,7%	259
La Granja	53,4%	25,5%	21,1%	247
La Reina	34,6%	25,4%	40,0%	280
Las Condes	38,2%	24,1%	37,8%	249
Lo Barnechea	40,3%	26,1%	33,6%	268
Macul	41,9%	25,6%	32,6%	227
Maipú	42,0%	27,7%	30,3%	274
Ñuñoa	46,0%	27,4%	26,6%	237
Otras comunas	42,2%	29,7%	28,1%	306
P.A. Cerda	46,6%	27,6%	25,9%	232
Peñalolén	45,0%	22,1%	32,9%	231
Providencia	35,7%	27,7%	36,6%	235
Pudahuel	51,6%	19,2%	29,2%	219
Puente Alto	44,4%	28,3%	27,4%	223
Quinta Normal	53,5%	24,8%	21,7%	254
Recoleta	53,9%	22,2%	23,9%	243
San Bernardo	48,1%	24,2%	27,6%	297
San Joaquín	43,8%	22,8%	33,5%	224
San Miguel	42,7%	27,1%	30,3%	218
Santiago	44,7%	26,3%	28,9%	228
Vitacura	34,4%	30,5%	35,2%	256
Gran Santiago	45,3%	25,1%	29,6%	6.386

9. Bibliografía

- Ahmad, N.; Hubickey, B. y McNamara, F. (2011). La confianza en la Policía Nacional. Perspectivas desde el Barómetro de las Américas, 59.
- Bayley, D. (1994). *Police for the Future*. Oxford University Press Inc., New York
- Bertilsson, J.; Fredriksson, P.; Piledahl, L.; Magnusson, M. y Fransson, P. (2015). Opportunities and Challenges of Research. Collaboration between Police Authorities and University Organizations. En Lemieux, F.; den Heyer, G. y Das, D. (Eds). *Economic Development, Crime, and Policing. Global Perspectives*. CRC Press is an imprint of Taylor & Francis Group. Londres.
- Benavente, J. y Cortés, E. (2003). Delitos y sus denuncias. La cifra negra de la criminalidad en Chile y sus variantes. En: *Actas Primer Simposio Nacional de Investigación sobre Violencia y Delincuencia*, Santiago, 1 Octubre 2004. Fundación Paz Ciudadana, pp. 69-84.
- Benavente, J. y Turén, J. (2011). Determinantes, ocurrencia y denuncias de delitos en Chile: estimando la efectividad de la dotación policial. En: *Actas Sexto Congreso Nacional de Investigación sobre Violencia y Delincuencia*, Santiago, 23 y 24 Noviembre de 2010. Fundación Paz Ciudadana, pp. 123-139. http://www.pazciudadana.cl/docs/pub_20110712155643.pdf
- Benedict, R.; Brown, B. y Bower, D. (2000). Perceptions of the Police and Fear of Crime in a Rural Setting: Utility of a Geographically Focused Survey for Police Services, Planning, and Assessment. *Criminal Justice Policy Review* 11: 275 – 298
- Bennett, T. (1994). Confidence in the Police as a mediating Factor in the Fear of Crime. *International Review of Victimology* 3: 179 – 194.
- Bridenball, B. y Jesilow, P. (2008). What Matters: The Formation of Attitudes Toward the Police. *Police Quarterly*, 11: 151 – 181.
- Candina, A. (2003). Imagen Pública e identidad en Carabineros de Chile. Documento presentado en el Panel Police Reform in the Americas, Center for Hemispheric Defense Studies, Research and Education in Defense and Security Studies (Santiago, Octubre 2003), 22 p.
- Cano, I. (2002). La policía y su evaluación. Propuestas para la construcción de indicadores de evaluación del trabajo policial [monografías]. Stgo, Chile: Centro de Estudios para el Desarrollo (CED), 2002. 24p. (Seguridad ciudadana)
- Corporación Latinobarómetro (2013). Latinobarometro. Informe 2013.
- Crawford, A. (2008). Plural policing in the UK: policing beyond the police. En Newburn, T. (ed). *Handbook of Policing*. Willan Publishing, Oregon. Second edition pp. 147- 181
- Fundación Paz Ciudadana (2015). Índice Paz Ciudadana – Gfk Adimark. Resultados del Estudio año 2015. Versión extensa. Octubre. Recuperado de <http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2015/12/ipc-2015-version-extensa.pdf>
- Frank, J.; Smith, B. & Novak, K. (2005). Exploring the Basis of Citizens' Attitudes Toward the Police. *Police Quarterly* 8: 206 – 228
- Frühling, H. (2009). *Public opinion and the police in Chile Criminality, public security, and the challenge to democracy in Latin America*. pp. 119-146
- Hawdon, J. y Ryan, J. (2003). Assertions Police-Resident Interactions and Satisfaction With Police: An Empirical Test of Community Policing. *Criminal Justice Policy Review* 14: 55 – 74.
- Hawdon, J.; Ryan, J. y Griffin, S. (2003). Policing Tactics and Perceptions of Police Legitimacy. *Police Quarterly* 6: 469 – 491

- Ivkovic, S. (2008). A Comparative Study of Public Support for the Police. *International Criminal Justice Review* 18 (4): 406-434
- Lagos, M. y Dammert, L. (2012). *La Seguridad Ciudadana. El problema principal de América Latina*. Corporación Latinobarometro. Lima.
- Metropolitan Police (1985). *The Principles of Policing and Guidance for Professional Behaviour*. New Scotland Yard, London: Public Information Department.
- Muniz, J. (2007). Bases conceptuales de métricas y patrones de medida del desempeño policial. Caruso, H., Muniz, J. y Carballo A. (eds). *Policía, Estado y Sociedad: Prácticas y saberes latinoamericanos*. Rio de Janeiro, Publio, 2007, pp. 233-283.
- National Research Council of The National Academies (2004). *Fairness and effectiveness in policing. The evidence*. Washington.
- Organización de Estados Americanos (2008). *La Seguridad Pública en las Américas: retos y oportunidades*. Departamento de Seguridad Pública, Washington.
- Payne, B. y Gainey, R. (2007). Problem Neighborhoods: The Influence of Criminal Victimization and Perceptions of a Drug Attitudes About the Police and Neighborhood Safety in Disadvantaged. *Criminal Justice Review* 32: 142 – 155.
- Roberts, D. (2006). *Creating performance measures that work A guide for executives and managers*. US. Department of Justice Office of Community Oriented Policing Services. 160 p.
- Rosenbaum, D.; Schuck, A.; Costello, S.; Hawkins, D. & Ring, M. (2005). Attitudes Toward the Police: The Effects of Direct and Vicarious Experience. *Police Quarterly* 2005 8: 343-365.
- Ruz, F. (2010). Legitimidad ciudadana al accionar de Carabineros de Chile: Una aproximación a la comprensión del fenómeno [tesis]. Santiago, Chile: Universidad de Chile, 2010. 120 p.
- Salamanca, F. (2005). *Análisis comparativo de sistemas de indicadores pertinentes a la relación entre policía y comunidad* [monografías]. Santiago, Chile: Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, 2005. 43 p. (Serie documentos)
- Salomón, L. (2004). *El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía*. Programa de Las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Tegucigalpa.
- Selingson, M.; Smith, A. y Zechmeister, E. (2012). *Cultura política de la democracia en las Américas, 2012: Hacia la igualdad de oportunidades*.
- Schafer, J; Huebner, B.; y Bynum, T. (2003). Citizen Perceptions of Police Services: Race, Neighborhood Context, and Community Policing. *Police Quarterly* 6: 440- 468
- Scott, J. (2009). Police–Community Relations. En Mitchell, J. (eds). *21st Century Criminology. A Reference Handbook*. Pp.. 823-832
- Skogan, W.(1975). Measurement Problems in Official and Survey Crime Rates. *Journal of Criminal Justice* 3: 17-32.
- Skogan, W. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. *Police Quarterly* 8: 298 – 321
- Skogan, W. (2009). Concern About Crime and Confidence in the Police: Reassurance or Accountability?. *Police Quarterly* 12: 301 - 318

- Sparrow, M. (2015). *Measuring Performance in a Modern Police Organization. New Perspective in Policing*. Harvard Kennedy School y National Institute for justice (NIJ). March
- Stanko, B. (2010). ¿Por qué la voz de las víctimas es importante para mejorar la policía?. Generalitat de Cataluña. *10 años de Encuesta de seguridad pública de Cataluña: experiencias europeas: balance y retos de futuro*. Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación. Secretaría de Seguridad. pp. 105 -115.
- SUBSECAR – CIPC (2007). *La medición del rendimiento policial. Experiencias internacionales*. Gobierno De Chile – Subsecretaría de Carabineros y Centro Internación para la Prevención del Crimen. Santiago.
- Sung, H. (2006). Structural determinants of police effectiveness in market democracies. *Police Quarterly* Vol. 9 (1): 3–19
- Taylor, R. y Lawton, B. (2012). An Integrated Contextual Model of Confidence in Local Police. *Police Quarterly* 15: 414 – 445.
- Tudela, P. (2010). Aportes y desafíos de las ciencias sociales y la antropología social a la organización y la actividad policial: Una agenda en desarrollo. En: *Memorias del Primer Congreso Internacional de Ciencia de Policía (2009)* (p. 179-224). Policía Nacional de Colombia, Santa Fe de Bogotá. http://www.pazciudadana.cl/docs/pub_20110509160628.pdf
- Tudela, P. (2011). La evaluación de la labor policial preventiva. Logros y aprendizajes recientes. En: Alejandra Lunecke, A. y Olave, R. (eds). *Seguridad Ciudadana y políticas de prevención local en América Latina* Santiago, ACHIM, UAH y CIPC. pp. 243-294.
- Tudela, P. (2011). Aportes recientes para un mejor desempeño policial: la instrucción y su impacto sobre las conductas indebidas [artículos de revistas]. *Revista de Estudios Policiales* n° 8:61-96
- Tudela, P. (2012). La evaluación del desempeño de la policía: explorando relaciones entre opinión pública y labor policial en Chile *Revista Criminalidad* 54 (1):341-366
- UNODC (2010). *POLICÍA. Seguridad pública y prestación de servicios policiales*. Manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal. New York
- UNODC (2011). *Handbook on police accountability, oversight and integrity*. Criminal Justice Handbook Series. New York
- Weitzer, R. y Tuch, S. (2005). Determinants of Public Satisfaction with the Police. *Police Quarterly* 8: 279 – 297.
- Zechmeister, E. (2014a). *The Political Culture of Democracy in the Americas, 2014: Democratic Governance across 10 Years of the Americas Barometer*.
- Zechmeister, E. (2014b). *La cultura política de la democracia en las Américas, 2014: Gobernabilidad democrática a través de 10 años del Barómetro de las Américas – Resumen ejecutivo*. Perspectivas desde el Barómetro de las Américas: 2014. Número 108

F U N D A C I Ó N

PAZ CIUDADANA

Políticas públicas en seguridad y justicia

www.pazciudadana.cl

 [@fpciudadana](https://twitter.com/fpciudadana)

 [/fundacion.pazciudadana](https://www.facebook.com/fundacion.pazciudadana)

Valenzuela Castillo 1881, Providencia, Santiago de Chile / Teléfono: +56 2 2 363 38 00 / fpc@pazciudadana.cl