

## 15. Conozca el tipo de problema que tiene

Debido a que la policía local tiene que lidiar con una amplia gama de problemas que confluyen en la definición de problema (paso 14) hemos desarrollado una clasificación para esos problemas. Este esquema clasificatorio puede ayudarlo a definir el problema con precisión. Ayuda a separar problemas aparentemente similares pero que en realidad son distintos. También sirve para comparar su problema con otros similares que ya han sido atendidos, así como auxilia en la identificación de características sobresalientes para su escrutinio. Por ejemplo, existe una extensa cantidad de guías para intervenir en problemas comunes que está disponible en las páginas Web del Centro de Políticas de Seguridad Pública Orientadas a la Resolución de Problemas (paso 19). Conocer el tipo problema que se está investigando puede servir para identificar las guías que son de utilidad, aún si no están directamente relacionadas con el problema en curso. El esquema de clasificación está basado en dos criterios: los ambientes donde surgen los problemas y los comportamientos de los participantes. (El esquema es diferente de la clasificación lobo/pato/cubil presentada en el paso 8, que es la clasificación de problemas persistentes).

Los ambientes regulan los blancos disponibles, las actividades de la gente pueden anclarse en quienes tiene el control del lugar. Al especificar un ambiente se permite realizar comparaciones entre ambientes con y sin el problema. Los ambientes tienen propietarios que pueden ser de importancia para solucionar el problema (vea el paso 14). Existen 11 ambientes distintos para los problemas más comunes de la policía:

- *Residencial*: lugares donde habita la gente. Casas, departamentos y cuartos de hotel son algunos ejemplos. Aunque la mayoría está en lugares fijos, algunos son móviles, como las casas rodantes.
- *Recreativo*: lugares donde la gente se divierte. Bares, clubes nocturnos, restaurantes, cines, parques, embarcaderos, patios son ejemplos.
- *Oficinas*: lugares de trabajo donde existe poca interacción cara a cara entre empleados y público abierto. Las instalaciones gubernamentales y de negocios por lo común son de este tipo. El acceso a estos lugares está restringido.
- *Negocios*: Lugares donde no es necesaria una cita previa que involucran transacciones monetarias. Tiendas, bancos y oficinas postales son ejemplos.
- *Industrial*: lugares para procesamiento de bienes. Las transacciones monetarias en efectivo no son actividades importantes en estos ambientes y raramente hay personas que no pertenezcan. Fábricas, almacenes, bodegas son ejemplos.
- *Rural/Agrícola*: Lugares de siembra y cría de animales.

- *Educativo*: Lugares de aprendizaje o estudio, incluyendo guarderías, escuelas, universidades, bibliotecas y iglesias.
- *Servicios humanos*: Lugares donde las personas van cuando tienen algún problema. tribunales, cárceles, prisiones, estaciones policíacas, hospitales y algunos centros de tratamiento de droga son ejemplos.
- *Vías de comunicación*: Rutas que interconectan todos los ambientes. Calles y carreteras, brechas, circuitos para bicicleta y estacionamientos son ejemplos.
- *Transporte*: Lugares para el movimiento masivo de las personas. Éstos incluyen autobuses, estaciones y paradas de autobús, aviones y aeropuertos, trenes y estaciones de tren, barcos y puertos.
- *Abiertos/transicionales*: Áreas sin un uso específico o regular. Difieren de los parques en que ellos han sido diseñados para recreación, aunque las personas pueden usarlos para esto. Incluyen propiedades abandonadas y sitios en construcción.

El comportamiento es la segunda dimensión para clasificar un problema. La especificación de los comportamientos sirve para puntualizar importantes aspectos como el daño, la intención y la relación agresor-víctima. Existen seis tipos de comportamiento.

- *Predatorio*– El victimario es claramente distinto de la víctima y la víctima objeta las acciones del victimario. Muchos de los delitos comunes son de este tipo. Los ejemplos incluyen los distintos tipos de robo y el abuso infantil, entre otros.
- *Consensual*– Este comportamiento involucra una interacción sabia y de buena gana. Esto típicamente implica alguna forma de transacción. Entre los ejemplos se incluye la venta de droga, prostitución y venta de bienes robados. Note, sin embargo, que los asaltos contra las prostitutas son comportamientos predatorios.
- *Conflictivo*– interacciones que implican el comportamiento violento entre personas de condiciones físicas equitativas que tienen alguna relación pre-existente. La violencia doméstica entre adultos normalmente involucra este tipo de comportamiento, aunque la violencia doméstica contra los niños y ancianos se clasifica como rapaz porque los actos contra ellos generalmente no parten de condiciones equitativas.
- *Incivilizado*– Los victimarios son identificables de las víctimas, como en los eventos predatorios, pero este comportamiento victimiza a varios individuos y los daños no son serios. Muchos de ellos son molestias como ruido o perturbaciones a la paz pública, en esta categoría no entran los daños serios a propiedades o las lesiones. Algunos de estos comportamientos son molestos sin tener en cuenta el ambiente, mientras que otros lo son sólo en ambientes específicos.
- *Peligroso*– El victimario y la víctima son la misma persona o el victimario no tenía ninguna intención de dañar a la víctima. Los intentos de suicidios, las sobre dosis de droga, y los accidentes de tráfico son ejemplos.

- *Mal uso de la policía*- Categoría reservada para las demandas injustificadas del servicio policiaco. Denunciar delitos falsos y realizar llamados reiterados sobre problemas que los ciudadanos pueden manejar son ejemplos de esta categoría. Ésta es una categoría de último recurso— solo cuando el daño que proviene de este comportamiento produce gastos de recursos y cuando ninguno de los otros tipos encajan en las otras clasificaciones.

La tabla muestra la clasificación completa. Cada problema se clasifica marcando la celda donde la columna apropiada intercepta a la línea apropiada. Así, por ejemplo, el ganador del Premio Tilley 2001 enfrentó las heridas con objetos de vidrio en los bares, un problema de tipo recreativo (A). La policía de San Diego tuvo que lidiar con llamadas fraudulentas de pandilleros en las tiendas (B). Note como esto difiere del premio Goldstein en 2003, en la intervención en tiendas que vendían alcohol a menores en Plan, Texas (C). El ganador del premio Goldstein 2002 lidió con los accidentes automovilísticos de granjeros inmigrantes, un problema de tipo comportamiento peligroso-vía de comunicación (D). El premio Goldstein 1999 trató sobre vagabundos, un problema de tipo vía pública-incivilidad (E). Considere la diferencia entre un problema de venta de drogas en las calles (F) y uno de robo a negocios con tiroteo entre distribuidores de droga (G). Estos problemas se traslapan pero no son los mismos.

Aunque la mayoría de los problemas caen en una sola celda, en ocasiones un problema puede involucrar múltiples comportamientos o ambientes. Por ejemplo, la policía de Staffordshire (Inglaterra) tuvo un problema que apareció cuando unos manifestantes ocuparon edificios abandonados en un sitio de construcción. Esto era un problema de ambiente abierto/transicional. Las protestas involucraban incivildades, pero las tácticas para ocupar esos edificios también pusieron en peligro a los manifestantes. Así, el comportamiento peligroso fue otro comportamiento delictivo (H en la tabla). Aunque a veces es necesario considerar varios tipos de comportamiento o ambiente, usar demasiados lleva a la imprecisión. Al clasificar los problemas, las agencias de policía pueden comparar a los distintos esfuerzos de solución de problemas que ocurren en los mismos ambientes e involucran la misma categoría de comportamiento. ¿Existen análisis comunes o respuestas efectivas a esos problemas? ¿El análisis y las respuestas a problemas de algún tipo de problema difieren de otros tipos de problemas? El responder a preguntas como esta puede mejorar el trabajo de solución y ser visto como un entrenamiento, así como ayudar a incrementar nuestra comprensión acerca de lo que debería funcionar para distintos tipos de problemas en diferentes tipos de ambiente.

**Esquema de clasificación para los problemas comunes enfrentados por los cuerpos de policía local**

Ambientes	Comportamientos					
	<i>Predatorio</i>	<i>Consensual</i>	<i>Conflictivo</i>	<i>Incivilizado</i>	<i>Peligroso</i>	<i>Mal uso de la policía</i>
Residencial						
Recreacional			A			
Oficinas						
Comercial		C				B
Industrial						
Agrícola						
Educativo						
Servicios						
Vías públicas	G	F		E	D	
Transporte						
Abiertos/ transición				H	H	

*Conozca más:*

Eck, John and Ronald Clarke (2003). "Classifying Common Police Problems: A Routine Activity Approach." *Crime Prevention Studies*, volume 16, editado por Martha Smith and Derek Cornish. Monsey, NY: Criminal Justice Press