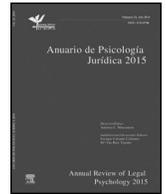




ELSEVIER

Anuario de Psicología Jurídica 2015

www.elsevier.es/apj



Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen



José Luis González* y María José Garrido

Guardia Civil, Unidad Técnica de Policía Judicial, Madrid, España

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 11 de enero de 2015

Aceptado el 6 de febrero de 2015

On-line el 8 de abril de 2015

Palabras clave:

Violencia hacia la pareja
Satisfacción de las víctimas
Intervención policial
Sistema VioGen

R E S U M E N

En la lucha contra la violencia de género en España las policías juegan un papel importante en la prevención, protección y seguridad de las víctimas y la información que ellas aportan sirve para mejorar las actuaciones policiales. En este estudio se trata de conocer la satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género con respecto a las medidas policiales de protección que reciben, especialmente desde su incorporación al Sistema de Seguimiento Integral del Ministerio del Interior (Sistema VioGen). Para ello se actualizó a una versión *online* un cuestionario de satisfacción utilizado en dos estudios piloto anteriores, recopilándose 1.128 respuestas válidas cumplimentadas por víctimas de violencia de género. La tendencia de respuesta fue consistente en el sentido de que el 80% de las mujeres manifestaron estar muy satisfechas con la actuación policial, con independencia del Cuerpo que las atendía, y facilitaron algunas sugerencias de mejora. Estos resultados sirven como validación del Sistema VioGen

© 2015 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Gender-based violence victims' satisfaction with police performance in Spain. Validation of VioGen system

A B S T R A C T

In the fight against gender-based violence in Spain, the police play an important role in prevention, protection, and victims' safety; the information provided to them is used in research to improve policing and policy. The aim of this study was to determine the level of satisfaction attached to victims' experience of security police measures, especially once they have been incorporated into the Comprehensive Monitoring System of the Home Office (VioGen System). An online satisfaction questionnaire was used, which has already been piloted in two previous studies, collecting 1,128 valid questionnaires completed by victims of domestic violence. Our results show that 80% of women who had participated in the study reported feeling very satisfied with the police performance, regardless of the police service they had contacted, and provide some suggestions to improve policing. These results serve as validation of the VioGen System.

© 2015 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Keywords:

Intimate partner violence
Victims' satisfaction
Police intervention
VioGen System

Uno de los objetivos de los diferentes gobiernos de España en los últimos años ha sido la intensificación de la lucha contra la violencia de género. En lo que respecta a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FCS), la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2004,

sobre “Medidas de protección integral contra la Violencia de Género”, motivó la reforma del “Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género”, adaptando y extendiendo la actuación policial en materia de violencia doméstica a la violencia de género de acuerdo con la nueva normativa sobre esta materia. Si por *violencia doméstica* en sentido estricto se entendía el conjunto de conductas delictivas que se producían dentro del entorno familiar, siendo los sujetos activos y pasivos los cónyuges, padres, hijos, abuelos, etc.

* Autor para correspondencia: Guardia Civil. Unidad Técnica de Policía Judicial. Sección de Análisis del Comportamiento Delictivo. C/ Príncipe de Vergara, nº 246. 28016, Madrid (España).

Correo electrónico: jlgonzalez@cop.es (J.L. González).

(actuando entre sí), por *violencia de género* se debía entender la dirigida específicamente sobre las mujeres, por ser consideradas por sus agresores carentes de los derechos de libertad, respeto y capacidad de decisión. Esta violencia de género se materializaría en todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres se ejerciera sobre éstas por parte de quienes fueran o hubieran sido sus cónyuges o de quienes estuvieran o hubieran estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia (artículo 1 de la L.O. 1/2004). Esta violencia se extiende, por tanto, más allá de los límites de la familia y del matrimonio, al afectar también a mujeres que conviven sin formalizar su relación, así como a las que no han comenzado aún la convivencia o ya se han separado (Alberdi, 2005; Marchal, 2010).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), el 35% de las mujeres de todo el mundo han sido víctimas de violencia física y/o sexual por parte de sus parejas. En España, Zorrilla et al. (2010) indican que su prevalencia puede alcanzar el 10%. Datos del Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es) informan de que la tasa de víctimas de violencia de género inscritas en el Registro Central para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género fue de 33.738 en el año 2012, registrándose 29.146 mujeres víctimas de género correspondientes a los asuntos en los que se habían dictado medidas cautelares. En el V Informe Anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer (2013) se recoge que durante el año 2011 llegaron a los juzgados un total de 134.002 denuncias por violencia de género, lo que implica una media mensual de 11.167 denuncias y una media diaria de 367 denuncias. A 31 de diciembre de 2011, 97.320 mujeres víctimas de violencia de género estaban recibiendo atención policial por parte de las FCS, al considerarlas casos activos de este tipo de violencia, que adquiere su máxima expresión cuando el agresor llega a causarles la muerte. El total de víctimas mortales durante 2011 fue de 61 y desde 2003 a 2011 ha sido de 606, de modo que el 55.6% de las mujeres asesinadas en España durante ese periodo murieron a manos de su pareja o expareja. De las 61 víctimas mortales de 2011, sólo un 26.2% (16 mujeres) habían denunciado a su agresor. Los últimos datos facilitados por el Observatorio informan que durante los años 2012, 2013 y 2014 fallecieron otras 52, 54 y 53 mujeres, respectivamente (Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, 2014).

Para impulso de la Ley 1/2004, el Consejo de Ministros del 15 de diciembre de 2006 dictó un catálogo de “Medidas Urgentes para la Lucha contra la Violencia de Género” en el que figuraba, entre otras, la creación de una nueva aplicación informática para el seguimiento integral a nivel nacional de los casos de este tipo de violencia. Se trataba de integrar en una sola base de datos los hechos y circunstancias que tenían que ver con las víctimas de la violencia de género,

de modo que todas las instituciones intervinientes en la asistencia y protección de estas víctimas (policías, jueces, fiscales, servicios asistenciales, penitenciarios, etc.) pudieran usar y aprovechar la misma información, evitando descoordinación y duplicidades. Además, también por mandato gubernamental, esta aplicación debería ayudar a que los agentes policiales realizaran una valoración del riesgo de que las víctimas pudieran sufrir nuevos episodios de violencia a partir del momento en que se formulara una denuncia y a aplicar las medidas de protección que fueran pertinentes a fin de evitarla. En cumplimiento de dichos mandatos, ese sistema informático se desarrolló durante los primeros meses del año 2007 en la Secretaría de Estado de Seguridad (SES) del Ministerio del Interior, con la denominación “Sistema de seguimiento integral en los casos de violencia de género” (Sistema VioGen), optándose por una aplicación informática de entorno web y de ámbito nacional. Después de varias pruebas técnicas y de la celebración de numerosas jornadas formativas para los agentes de la Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía, el 10 de julio de 2007 se dictó la Instrucción nº 10 de la SES (por la que se aprobó el “Protocolo de valoración policial del nivel de riesgo de violencia contra la mujer en los supuestos de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre y su comunicación a los Órganos Judiciales y al Ministerio Fiscal”) y el 26 de julio de 2007 comenzó a darse de alta masiva a los primeros usuarios de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado de los más de 20.000 que se preveía que se incorporarían al Sistema, poniéndose en explotación real el Sistema VioGen. Desde entonces, este sistema ha venido aglutinando bajo un único entorno a todas las instituciones interesadas en atender y proteger a las víctimas de la violencia de género, tal y como puede verse en la tabla 1, cobrando un especial protagonismo las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cuyos miembros son quienes habitualmente reciben las primeras noticias de este tipo de violencia a través de las denuncias que presentan las víctimas y quienes asumen la responsabilidad de valorar el riesgo y de protegerlas. A fecha 31 de marzo de 2013 se habían realizado en el Sistema VioGen un total de 1.164.787 valoraciones de riesgo (Zurita, 2013), recibiendo los cuerpos policiales una media de 55.000 denuncias anuales (según datos del Sistema Estadístico de Criminalidad del Ministerio del Interior).

En lo que interesa a la psicología jurídica, la valoración policial del riesgo es un concepto innovador que ha venido suscitando cierta polémica, debido a que tradicionalmente las evaluaciones de riesgo en España se circunscribían al ámbito forense y al penitenciario, teniendo como fin la elaboración de un informe para la autoridad judicial y asumiendo que la evaluación pericial psicológica del riesgo delictivo es una tarea compleja y arriesgada que requiere mucha formación y experiencia (Gómez, Muñoz, Vázquez, Gómez y Mateos, 2012), algo que no es competencia de los agentes policiales. Coincidiendo plenamente con esta idea, durante el desarrollo del VioGen se constituyó un grupo de expertos en el que se incluyeron psicólogos criminalistas de las FCS del Estado (ver en Muñoz et al., 2011, el campo de la psicología criminalista dentro de

Tabla 1

Instituciones y usuarios habilitados en el VioGen

Instituciones	Usuarios habilitados		
	31/12/2012	31/03/2013	31/12/2014
Guardia Civil	16.590	16.626	17.460
Cuerpo Nacional de Policía	12.892	13.018	13.352
Instituciones Penitenciarias	1.231	1.228	1.233
Instituciones Penitenciarias de Cataluña	70	70	73
Fiscalías	2.196	2.004	2.152
Juzgados	1.883	2.184	2.328
Unidades de Coordinación y Violencia sobre la Mujer	99	93	112
Mossos d'Esquadra	593	579	580
Policía Foral de Navarra	103	104	138
Policías Locales (108 Cuerpos)	1.158	1.180	1.670
Total	36.815	37.086	39.098

la psicología jurídica, diferenciado del forense y del penitenciario) que, tras estudiar detenidamente los procedimientos e instrumentos existentes (López y Andrés-Pueyo, 2007), concluyó que era posible aprovechar la información recopilada durante la confección de los atestados policiales para que los agentes contaran con una estimación de la probabilidad de que un presunto agresor volviera a ejercer violencia contra la víctima en los momentos posteriores a la denuncia, con la finalidad de desplegar medidas de protección personalizadas y proporcionadas a cada caso tendentes a evitar esa nueva posible violencia, sin pretender que esas estimaciones de riesgo constituyeran en absoluto un informe pericial.

Para ello, en lo que fue un procedimiento innovador, se incluyó en el Sistema VioGen un primer formulario denominado Valoración Policial del Riesgo (VPR), a cumplimentar por los agentes inmediatamente después de recoger la denuncia, y otro a cumplimentar pasado el tiempo para la Valoración Policial de la Evolución del Riesgo (VPER). En función de un sistema de puntuación automática que tenía en cuenta la magnitud con que se daban diferentes indicadores, se establecía el riesgo estimado para cada víctima y en los diferentes momentos (en cinco niveles, desde “no apreciado” a “extremo”). Para gestionar la seguridad de la víctima, se dictó un catálogo de medidas de actuación policiales proporcionadas a cada nivel de riesgo, unas obligatorias y otras complementarias, que se ponían en marcha desde la primera valoración para tratar de evitar la ocurrencia de nueva violencia y que se iban regulando conforme evolucionaba el riesgo, en lo que sería un procedimiento de gestión de la seguridad de la víctima, imprescindible tras el de valoración del riesgo. Garrido (2012) confirmó científicamente las bondades del procedimiento de valoración del riesgo estudiando la fiabilidad y la validez de los instrumentos creados *ad hoc* (VPR y VPER). Después de los del VioGen se desarrollaron en España otros formularios para uso policial: la SIVIPAS (Echeburúa, Fernández-Montalvo, Corral y López-Goñi, 2009), luego revisada como EPV-R (Echeburúa, Amor, Loinaz y Corral, 2010) para su empleo por la Ertzaintza en el País Vasco, y la RVD-BCN (Circuito Barcelona Contra la Violencia Hacia las Mujeres, 2011), para su empleo por los Mossos d'Esquadra y la Guardia Urbana de Barcelona, además de por otros profesionales de los servicios judiciales, de salud y sociales de Cataluña.

En la citada investigación de Garrido (2012) también se planteó la importancia de conocer el grado de satisfacción de las víctimas de violencia de género con las actuaciones policiales tendentes a proporcionarles seguridad y protección como un medio de comprobar la eficacia del procedimiento de gestión de la seguridad de las víctimas a través de esas actuaciones y de obtener información de primera mano sobre lo que cabría mejorar para prestar una mayor atención (en su caso), máxime cuando ya habían transcurrido varios años desde la implantación del VioGen. Asumiendo que el término “satisfacción” en la investigación científica es polisémico (Pérez, Lozano, Gómez de Terreros y Aguilera, 2010) y que, en general, tiene que ver con el grado de experiencia individual comparada con las expectativas (Giese y Cote, 2000), el estudio de este fenómeno cuenta con abundante fundamento teórico y reseñas de investigación desde que el artículo de Cardozo (1965) despertara un gran interés en el último cuarto del siglo pasado. En lo que se refiere a la satisfacción de las víctimas con la actividad policial ya se han venido haciendo estudios en el entorno internacional, tanto en general (con resultados entre un 70% y un 90%; Coupe y Griffiths, 1999; Eith y Durose, 2011; Posick y Policastro, 2014; Tewksbury y Wets, 2001) como en materia de violencia de pareja (Brown, 1984; Buzawa y Austin, 1993; Chandek y Porter, 1998; Coulter, Kuehnle, Byers y Alfonso, 1999; Johnson, 2007; Kennedy y Homant, 1983, 1984; Martin, 1997; Robinson, 2000; Robinson y Stroschine, 2005; Stephens y Sinden, 2000), encontrándose que en España no se contaba con estudios al respecto. Por ello, se adaptó al entorno policial el cuestionario de satisfacción de Larsen, Atkinson, Hargreaves y

Nyuyen (1979) en su versión española (Echeburúa y Corral, 1998), creando un nuevo instrumento con 9 preguntas que se denominó “Cuestionario de Satisfacción” (CSV1). Tras comprobar que presentaba adecuadas condiciones de validez (mediante análisis factorial exploratorio) y de fiabilidad (mediante el alfa de Cronbach), el cuestionario se sometió a una prueba de campo con una muestra de 198 víctimas de violencia de género que se encontraban a cargo de agentes destinados en diversos puestos de la Guardia Civil de dos provincias y en una comisaría del Cuerpo Nacional de Policía, obteniendo como resultado principal que el 98% de las víctimas consideraba excelente o muy bueno el servicio policial (Garrido, 2012).

Posteriormente, los psicólogos criminalistas de la Sección de Análisis del Comportamiento Delictivo (SACD) de la Unidad Técnica de Policía Judicial de la Guardia Civil realizaron en 2012 otro estudio piloto en todos los puestos de la Guardia Civil de la Comandancia de Madrid (no publicado; disponible en la SACD y en la SES), tratando de recopilar la opinión de las víctimas considerando los cinco posibles niveles de riesgo en que se podían encontrar (desde *no apreciado* a *extremo*) y alguna variable sociodemográfica. Sobre una nueva muestra de 165 víctimas, añadiendo una nueva pregunta al Cuestionario de Satisfacción (CSV2) y utilizando una escala de tres niveles (*bueno*, *regular* y *malo*), de nuevo se obtuvieron resultados muy positivos, al encontrarse que el grado de satisfacción de las víctimas era muy elevado (porcentajes por encima del 80% en la categoría *bueno*, o su equivalente, en todas las preguntas). En relación a la calidad del servicio en general, el 97% de la muestra lo calificó como bueno y un 95.2% afirmaron sentirse muy satisfechas con el tipo de atención recibida; el 89.9% de la muestra refirió que el servicio recibido había sido rápido, un 92.1% afirmaron que la claridad en la información había sido buena, un 86.7% ratificó que se había preservado su intimidad durante la intervención policial y finalmente el 96.4% refirió que la amabilidad recibida por los agentes policiales había sido elevada. Al estudiar las respuestas en función del nivel de riesgo en que se encontraban las víctimas, no se halló ninguna diferencia entre los grupos. El mismo resultado se encontró cuando se estudiaron dichas variables en función de los grupos correspondientes a los tramos de edad.

Los resultados de estos dos estudios piloto demostraban de modo consistente que las víctimas de violencia de género parecían estar muy satisfechas con las actuaciones de los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad españoles, aportando de este modo una fuente de validación del procedimiento de gestión de la seguridad de las víctimas del VioGen. No obstante, al haber obtenido respuestas de pocas víctimas en proporción a las existentes (muestras pequeñas), procedentes de territorios muy localizados, que estaban principalmente sólo a cargo de uno de los cuerpos policiales (la Guardia Civil), y haber sido entrevistadas personalmente por los propios agentes que las atendían (un factor que podría haber influido en sus respuestas, aunque el cuestionario fuera completamente anónimo), se consideró necesario realizar un estudio más completo a nivel de todo el territorio nacional que superara esas limitaciones metodológicas, dando lugar al estudio que se presenta en estas páginas.

Además, respecto a la territorialidad, la policía autonómica del País Vasco (Ertzaintza) no se ha incorporado al VioGen, utilizando procedimientos propios de valoración del riesgo (la EPV-R) y de protección de las víctimas, y, según se informa en su página web (www.ertzaintza.net), realizando encuestas para medir el nivel de satisfacción con respecto a sus actuaciones y servicios prestados en casos de violencia doméstica y violencia de género consultando a las propias víctimas. Se trata de encuestas anónimas y voluntarias realizadas por personal externo a la Ertzaintza cualificado profesionalmente para entrevistar telefónicamente. La persona encuestada puede dar una valoración (de 1 a 10) y una opinión libre respecto a varios aspectos (rapidez, claridad de la información, amabilidad

y consideración de los agentes, intimidad, ayuda dispensada, etc.). Los resultados de las encuestas quedan registrados en el sistema informático de la Ertzaintza, diferenciándose entre dos colectivos. El primero de ellos comprende a las víctimas a las que se les ha abierto un expediente de violencia doméstica/violencia de género en el mes anterior a la realización de la encuesta, midiéndose el nivel de satisfacción con las primeras actuaciones. Los resultados recogidos para los años 2011, 2012 y 2013 muestran cifras por encima del 8.5 sobre 10 (8.68, 8.94 y 8.87 respectivamente). El segundo colectivo incluye aquellas víctimas que tienen un expediente abierto con una antigüedad mínima de 6 meses. En este caso se mide el nivel de satisfacción con respecto al seguimiento que se ha hecho de su caso. Igualmente, los resultados en el trienio 2011-2013 han sido muy elevados (8.58, 8.81 y 8.84 respectivamente).

Por tanto, el objetivo de este trabajo es completar los estudios españoles para tratar de conocer la satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género con respecto a la atención recibida por parte de los cuerpos policiales para asegurar su protección, sin distinción de cuerpo, en todo el territorio nacional, y recogiendo sus opiniones o sugerencias respecto a lo que cabría mejorar, a modo de validación del procedimiento de gestión de la seguridad de las víctimas establecido en el VioGen, que complementa necesariamente al procedimiento de valoración policial del riesgo para que éste no quede en el vacío.

Método

Participantes

Desde el Ministerio del Interior se difundió una circular para que todos los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía), con responsabilidades en la atención a víctimas de violencia de género, informaran a esas personas de la existencia del cuestionario de satisfacción y se les invitara a que lo cumplimentaran de forma voluntaria y anónima. Con la colaboración del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, Subdirección General de Coordinación Interinstitucional), se hizo una campaña paralela para comunicar la existencia del cuestionario a todas las víctimas de violencia de género de España atendidas en la red de centros públicos y privados, invitándolas igualmente a que lo cumplimentaran, de forma voluntaria y anónima, con independencia del cuerpo policial que las estuviera atendiendo y sin que importara que hubieran llegado a presentar denuncia o no. La muestra final estuvo compuesta por 1.128 cuestionarios, siendo la media de edad de las personas que respondieron de 39.8 años ($DT = 11.5$, mínimo 15, máximo 85), asumiendo que todas eran mujeres víctimas de violencia de género.

Procedimiento e instrumento

Se actualizó el Cuestionario de Satisfacción utilizado en los dos estudios anteriores de estos mismos autores, a la versión CSv3, compuesto por 28 preguntas obligatorias, 16 de control (variables sociodemográficas) y 12 preguntas clave, donde la mayoría tenían 3 opciones de repuestas (*mucho, regular o nada*), existiendo una pregunta dicotómica (*sí, no*), la 10, en la que la víctima podía ampliar su respuesta en un campo abierto en caso afirmativo) y una pregunta final de respuesta libre. Gracias a los servicios informáticos del Instituto de Ciencias Forenses (ICFS) de la Universidad Autónoma de Madrid, se diseñó una versión *online* del CSv3 utilizando el programa público Lime Survey y se alojó en la web del propio ICFS, en donde estuvo activo desde el día 1 de abril del 2013 hasta el 1 de julio del mismo año. Sólo se analizaron las respuestas de los cuestionarios completos, asumiendo que si una víctima

hubiera encontrado dificultades para cumplimentar el cuestionario pero estaba interesada en facilitar su opinión lo habría intentado varias veces hasta conseguir completarlo. De este modo se extrajeron de la web 1.128 respuestas completas y válidas, utilizándose como variables objeto de estudio las preguntas del cuestionario y algunas recodificaciones de las mismas, tal y como se muestra en la tabla 2.

Análisis de datos

Se calcularon índices descriptivos (porcentajes de respuesta) de las variables de control (sociodemográficas) para describir la muestra y de las preguntas clave para ver la satisfacción de las víctimas. Las respuestas a las preguntas abiertas las codificaron dos jueces de forma independiente, debatiendo los desacuerdos. A fin de comprobar si la satisfacción difería en función de los valores de alguna de las variables de control, también se realizaron los correspondientes análisis bivariantes en forma de tablas de contingencia por tratarse de variables de naturaleza cualitativa, entre cada pregunta principal del CSv3 y cada cuestión de control, mediante la prueba de la chi-cuadrado, prestando atención a los residuos tipificados corregidos y estableciéndose el nivel de significación estadística en un valor de p de .05.

Resultados

Variables de control/sociodemográficas

En la tabla 3 se da cuenta de las frecuencias de respuesta de todas las cuestiones sociodemográficas del CSv3. Como puede apreciarse, la media de edad de la muestra resultó ser de 39.8 años ($DT = 11.5$), resultando que la mayoría de las personas nacieron en la década de los años 70, seguidas de las de los años 80 y de las de los 60. Casi la mitad de la muestra había denunciado una vez y casi otro cuarto de

Tabla 2

Variables susceptibles de análisis estadísticos

Variables de control (sociodemográficas)	Variables principales-Preguntas clave del CSv3
Año de nacimiento	¿Los servicios policiales le han ayudado a encontrar una mejora a su situación?
Década de nacimiento	¿Se ha respetado su intimidad durante la actuación policial?
Veces que ha denunciado	¿Cómo calificaría la claridad de la información que ha recibido?
Veces que denuncia en franjas	¿La respuesta policial ha sido rápida?
País de nacimiento	¿Cómo calificaría la atención/amabilidad recibida?
Región geográfica de nacimiento	¿Se ha sentido usted protegida por los agentes policiales?
Número total de hijos	¿Siente que el resto de su familia está también protegida?
Número hijos agrupado	¿Está satisfecha con el trato policial recibido?
Número de hijos menores de edad	Si una persona conocida se encontrara en una situación similar, ¿le recomendaría que acudiera a los servicios policiales?
Número hijos menores agrupado	¿Cambiaría algo de la actuación policial?
Nivel de estudios	En general, ¿cómo calificaría la calidad del servicio recibido?
Situación laboral	Finalmente, si desea incluir algún otro comentario, por favor, escríbalo
Otra situación laboral	
Población donde reside	
Provincia donde reside	
CCAA de residencia	
Relación con el agresor	
Convivencia con el agresor	
Dependencia económica del agresor	
Nivel de riesgo estimado para su caso	
Cuerpo policial que le está atendiendo	
Policía autonómica que le está atendiendo	

Nota. En cursiva las variables de control nuevas obtenidas tras la recodificación de los valores de las variables correspondientes del cuestionario.

Tabla 3
Perfil de las víctimas que contestaron al CSv3

Variables	n	%
<i>Década de nacimiento (N = 1.125)</i>		
hasta 1959	133	11.8
60s	256	22.7
70s	381	33.8
80s	278	24.6
90s	77	6.8
<i>Veces que ha denunciado (N = 1.128)</i>		
ninguna	35	3.1
una	530	47.0
dos	256	22.7
tres	106	9.4
cuatro	68	6.0
cinco	37	3.3
de seis a nueve	50	4.4
de diez a veinte	36	3.2
mas de veinte	10	0.9
<i>Región geográfica de nacimiento (N = 1.128)</i>		
España	897	79.5
América	102	9.0
Europa	71	6.3
África	53	4.7
Asia	5	0.4
<i>Nº total de hijos (N = 1.128)</i>		
ninguno	198	17.6
uno	265	23.5
dos	395	35.0
tres	172	15.2
cuatro o más	98	8.7
<i>Nº total de hijos menores (N = 1.128)</i>		
ninguno	401	35.5
uno	344	30.5
dos	260	23.0
tres	88	7.8
cuatro o más	35	3.1
<i>Nivel de estudios (N = 1.128)</i>		
Sin estudios	84	7.4
Estudios primarios	506	44.9
Estudios secundarios	413	36.6
Estudios universitarios	125	11.1
<i>Situación laboral (N = 1.128)</i>		
En paro	634	56.2
Empleada	296	26.2
Otra	68	6.0
Sus labores	68	6.0
Estudiante	33	2.9
Autónoma	29	2.6
<i>Población donde reside (N = 1.128)</i>		
Menos de 1.000	46	4.1
Entre 1.001 y 5.000	159	14.1
Entre 5.001 y 10.000	163	14.5
Entre 10.001 y 50.000	351	31.1
Entre 50.001 y 500.000	339	30.1
Más de 500.000	70	6.2
<i>CCAA de residencia (N = 1.128)</i>		
Andalucía	168	14.9
Valencia	166	14.7
Madrid	150	13.3
Castilla la Mancha	146	12.9
Asturias	108	9.6
Murcia	65	5.8
Galicia	64	5.7
Castilla y León	61	5.4
Aragón	40	3.5
Canarias	37	3.3
Extremadura	34	3.0
Cataluña	28	2.5
Cantabria	15	1.3
Navarra	14	1.2
País Vasco	9	0.8
La Rioja	9	0.8
Baleares	5	0.4
Ceuta	5	0.4
Melilla	4	0.4
<i>Relación con el agresor (N = 1.128)</i>		
Cónyuge	172	15.2

Tabla 3 (continuación)

Variables	n	%
Separada/divorciada	334	29.6
Compañera sentimental	97	8.6
Ex compañera sentimental	233	20.7
Novia	33	2.9
Ex novia	153	13.6
En trámites de separación	106	9.4
<i>Convive con el agresor (N = 1.128)</i>		
No	1101	97.6
Sí	27	2.4
<i>Depende económicamente del agresor (N = 1.128)</i>		
No	1009	89.5
Sí	119	10.5
<i>Nivel de riesgo estimado para su caso (N = 1.128)</i>		
No me han indicado nada	293	26.0
Riesgo no apreciado	51	4.5
Bajo	129	11.4
Medio	302	26.8
Alto	292	25.9
Extremo	61	5.4
<i>Cuerpo policial que le está atendiendo (N = 1.128)</i>		
Guardia Civil	551	48.8
Cuerpo Nacional de Policía	395	35.0
Policía Local	144	12.8
Policía Autonómica	38	3.4

la muestra dos veces, existiendo 10 mujeres que declararon haber denunciado más de veinte veces. Respecto al origen de las mujeres que cumplimentaron el CSv3, la mayoría eran españolas (80%), seguidas de las que procedían de América (9%, principalmente de Colombia, Ecuador y Brasil); del resto de países de Europa destacó Rumania y las de África eran mayoritariamente de Marruecos. La mayoría de las mujeres tenía hijos (el 82.4%), principalmente dos (el 35%) o uno (23.5%), existiendo hijos menores de edad en el 64.5% de los casos. Las mujeres informaron con mayor frecuencia haber superado estudios primarios, seguidas de las que poseían estudios secundarios y universitarios, encontrándose que el 7.4% no tenían estudios. En relación a la situación laboral, más de la mitad de las personas que cumplimentaron cuestionarios estaba en paro (56%), contando con un empleo el tercio de la muestra; de las que indicaron otras situaciones se trataba principalmente de pensionistas.

Se obtuvieron respuestas tanto desde las localidades muy pequeñas (de menos de 1.000 habitantes) como de las grandes capitales (más de 500.000 habitantes) tendiendo, como es lógico, a contestar más personas procedentes de poblaciones más densas: el 31.1% habitaban en poblaciones de entre 10.000 y 50.000 habitantes y un 30.1% en las de 50.000 a 500.000. Territorialmente, se recopilaron cuestionarios de todas las autonomías, especialmente de las Comunidades Autónomas (CCAA) de Andalucía, Valencia, Madrid y Castilla la Mancha y en mucha menor medida de Baleares, La Rioja, y el País Vasco, además de las ciudades autónomas (Ceuta y Melilla). Respecto a la relación que mantenían con el agresor, se encontró que el 63.8% de las mujeres ya habían dado por terminada la relación sentimental bien de derecho (por separación/divorcio) o de hecho (finalización de la convivencia o del noviazgo), el 9.4% se encontraba en trámites de separación y el 26.8% restante seguían vinculadas con su agresor, aunque tan sólo el 2.4% del total de víctimas seguían conviviendo con él y un 10.5% refirieron depender económicamente de sus parejas y/o ex parejas. En el momento de cumplimentar el cuestionario, resultó que un cuarto de la muestra no conocía el nivel de riesgo correspondiente a su caso y que se encontraban en una situación de riesgo *no apreciado* tan sólo un 4.5% de las mujeres víctimas, lo que sorprende por cuanto en ese nivel del VioGen es en donde se sitúa la mayoría de las víctimas que se han dado de alta en el sistema, siendo relevante que más de la mitad de la muestra estuviera en niveles medio-altos. Para terminar de describir la muestra, la mitad de los cuestionarios contestados lo fueron por mujeres que se encontraban territorialmente a cargo

de la Guardia Civil, seguidos de los casos atendidos en demarcación a cargo del Cuerpo Nacional de Policía, aunque también se recibieron cuestionarios de casos de las policías locales y algunos de las policías autonómicas (24 en Cataluña, 9 en el País Vasco y 5 en Navarra).

Grado de satisfacción

En la tabla 4 se presentan los porcentajes de respuesta a cada una de las posibles categorías de respuesta de las 11 primeras preguntas principales del cuestionario de satisfacción (no se incluye la última pregunta, por ser de respuesta abierta), así como los valores medios y de dispersión de la recodificación cuantitativa (se asignó un valor de 10 a las categorías superiores, 5 a las intermedias y 0 a las más bajas; en las variables dicotómicas se asignó 10 al “sí” y 0 al “no”). Se puede observar que los resultados son muy positivos, al encontrarse los mayores porcentajes de respuesta en las categorías de máxima satisfacción (opciones *mucho* o *bueno*), que suponen medias superiores a 8 sobre 10 en la mayoría de las cuestiones. Cabe resaltar que, de mayor a menor, el 86.3% de las víctimas sí recomendarían los servicios policiales a una persona que se encontrase en una situación similar ($M=9.07$), un 81.8% califica la atención y amabilidad recibida por parte de las FCS como *mucha* ($M=8.89$) y que el 81% de las víctimas informan que su intimidad se ha respetado *mucho* ($M=8.79$). En líneas generales, el 78.9% de las víctimas califican la calidad del servicio recibido como *bueno* ($M=8.71$). En sentido más crítico con la actuación policial, en la pregunta sobre si los servicios policiales les ayudaron a encontrar una mejora a su situación, el 61.7% de las mujeres contestaron afirmativamente, pero cabe destacar que un 14.9% contestaron en sentido completamente opuesto. Otro resultado no tan favorable hacia la actividad policial fue que un 19.6% de las víctimas sentían que el resto de su familia no estaba nada protegida.

El 29.7% de las víctimas informaron de que sí cambiarían aspectos de la actuación policial (pregunta 10 del CSV3), por lo que a fin de encontrar sugerencias que mejoraran las actividades policiales se realizó un análisis de contenido de las respuestas abiertas a esta pregunta (398 opiniones facilitadas por 225 víctimas), llevado a cabo por dos jueces de modo independiente que debatieron entre sí para resolver discrepancias. Se obtuvo que el 36.9% de los cambios sugeridos tenían que ver con evitar la victimización secundaria. El 11.3% dieron respuestas improcedentes en relación

a los objetivos de esta pregunta, ya que se limitaron a contestar que *no*, o que *sí* pero sin proponer ningún cambio en concreto, y en otros casos los comentarios que hacían versaban sobre la actuación judicial o se limitaban a manifestar aspectos muy personales. El 10.6% de las víctimas pedían más protección y/o más seguridad. El 9.8% solicitaban que las intervenciones policiales fuesen más rápidas. El 6.5% solicitó más información sobre el procedimiento en general y algunas víctimas focalizaron ese déficit de información a los movimientos del agresor. El 6% dijo no haber contado con una adecuada intimidad o privacidad, manifestando que la actuación policial no había cumplido con los criterios de discreción. Tres víctimas refirieron su preferencia por que los agentes policiales no vistiesen el uniforme. Ahondando en esta cuestión, un 5% solicitó una atención especial, sugiriendo que los agentes considerasen este delito como otro diferenciado y que el trato fuese más personalizado. El 4.8% dijo que hacían falta más medios policiales y entre éstos más profesionales formados en violencia de género. De hecho, el 3% de las sugerencias demandaron más acompañamientos policiales, tanto para ir a la casa a recoger enseres, como acompañamientos al juzgado, el 2% de las víctimas dijeron que sería necesario que los agentes encargados del tema de la VDG fuesen mujeres. Finalmente, un 2.5% de los casos se refirieron a que cuando las víctimas han ido a dependencias policiales se han sentido presionadas para que no denunciasen, llegando incluso en algún caso a ser convencidas para que no lo hicieran.

Análisis bivariantes

Para explorar si los índices de satisfacción se veían afectados por las variables sociodemográficas o de control, se calcularon análisis bivariantes (tablas de contingencia, por tratarse de variables de naturaleza cualitativa, prestando atención a los residuos tipificados corregidos) entre cada pregunta principal del CSV3 y cada cuestión de control. Los cruces de variables en donde se obtuvieron resultados estadísticamente significativos se muestran en la tabla 5.

La variable *nivel de estudios* presentó asociación con las once variables principales del CSV3, que se puede resumir en que las mujeres con estudios universitarios ($N=125$, 11.1% del total) tienden a estar más disconformes con la actividad policial, mientras que las personas con estudios primarios están más satisfechas que el resto. De este modo, hay un porcentaje mayor de lo esperado de

Tabla 4

Grado de satisfacción de las víctimas de violencia de género con diversas facetas de la actividad policial ($N=1.128$)

PREGUNTAS del CSV3		Porcentajes de respuesta		
1	¿Los servicios policiales le han ayudado a encontrar una mejora a su situación?	Mucho 61.7%	Regular 23.4%	Nada 14.9%
2	¿Se ha respetado su intimidad durante la actuación policial?	Mucho 81.0%	Regular 13.7%	Nada 5.2%
3	¿Cómo calificaría la claridad de la información que ha recibido?	Buena 79.3%	Regular 13.8%	Mala 6.9%
4	¿La respuesta policial ha sido rápida?	Mucho 78.1%	Regular 15.8%	Nada 6.1%
5	¿Cómo calificaría la atención/amabilidad recibida?	Mucha 81.8%	Regular 14.1%	Nada 4.1%
6	¿Se ha sentido usted protegida por los agentes policiales?	Mucho 74.6%	Regular 16.5%	Nada 9.0%
7	¿Siente que el resto de su familia está también protegida?	Mucho 56.4%	Regular 24.0%	Nada 19.6%
8	¿Está satisfecha con el trato policial recibido?	Mucho 76.3%	Regular 17.3%	Nada 6.4%
9	Si una persona conocida se encontrara en una situación similar. ¿le recomendaría que acudiera a los servicios policiales?	Sí 86.3%	Probablemente 8.9%	No 4.9%
10	¿Cambiaría algo de la actuación policial?	Sí 29.7%		No 70.3%
11	En general, ¿cómo calificaría la calidad del servicio recibido?	Buena 78.9%	Regular 16.4%	Mala 4.7%

Tabla 5

Interacciones estadísticamente significativas entre las preguntas principales del CSv3 y las sociodemográficas de control (N = 1.128)

Preguntas clave del CSv3		Nivel de estudios	CCAA	Veces que ha denunciado	Nivel de riesgo	Parentesco	Población	Convivencia	Cuerpo policial	Década nacimiento	Región geográfica
1 ¿Los servicios policiales le han ayudado a encontrar una mejora a su situación?	g^a χ^{2b}	6 16.14	36 64.97	16 26.44	10 32.89	12	10	2 9.47	6 16.15		
2 ¿Se ha respetado su intimidad durante la actuación policial?	p^c χ^2	.041 24.97	.002 61.95	.048	.000 24.32		25.72	.009	.013		
3 ¿Cómo calificaría la claridad de la información que ha recibido?	p χ^2	.000 21.98	.005 78.28		.007 21.92		.004				
4 ¿La respuesta policial ha sido rápida?	p χ^2	.001 15.32	.000 78.85	.040 27.18	.016	22.03					
5 ¿Cómo calificaría la atención/amabilidad recibida?	p χ^2	.018 18.71	.000 60.51	.040 30.08		.037	18.91				
6 ¿Se ha sentido usted protegida por los agentes policiales?	p χ^2	.005 17.77	.006 74.32	.018		21.07					
7 ¿Siente que el resto de su familia está también protegida?	p χ^2	.007 21.39	.000 67.309		.016 21.62	.049 30.55					
8 ¿Está satisfecha con el trato policial recibido?	p χ^2	.002 28.93	.001 100.64	.015 30.65	.004 25.60	.043 21.57			.042 13.05		
9 Si una persona conocida se encontrara en una situación similar, ¿le recomendaría que acudiera a los servicios policiales?	p χ^2	.000 16.43	.000 79.77	.015 28.31	.004 22.98			10.91			
10 ¿Cambiaría algo de la actuación policial?	p gl	.012 3	.000 18	.029 8	.011			.004		4	4
	χ^2	21.74	45.35	26.11						14.90	14.30
	p	.000	.000	.001						.005	.006
11 En general, ¿cómo calificaría la calidad del servicio recibido?	χ^2	23.13	82.15								
	p	.001	.000								

^a gl = grados de libertad; los indicados en la fila superior sirven para todas las variables clave, por tener el mismo número de categorías (tres), excepto para la variable clave nº 10, que por tener sólo dos categorías requiere especificar sus propios grados de libertad.

^b χ^2 = valor de la chi-cuadrado.

^c p = nivel de significación

mujeres universitarias que consideran que “los servicios policiales les han ayudado” en *nada*, que “se ha respetado su intimidad” de forma *regular*, que la “claridad de la información” era *mala*, algo en lo que coinciden con las mujeres sin estudios, que la “rapidez de la respuesta policial” ha sido *mala*, que no han visto *nada* de “atención y amabilidad”, que no se han sentido *nada* “protegidas”, que para *nada* han sentido que “su familia estuviera también protegida”, que, consecuentemente, no estaban *nada* satisfechas con “el trato policial recibido”, que *no* “recomendarían los servicios policiales”, que *sí* “cambiarían algo de la actuación policial” y, en fin, que califican la “calidad del servicio recibido” como *mala*. Cabe destacar que estos resultados estadísticamente significativos se refieren a valores absolutos de víctimas ciertamente pequeños (ver la tabla 3), puesto que la mayoría de ellas sí que se muestran satisfechas. Sirvan como ejemplo los datos de la última de las interacciones

comentadas: de las 125 mujeres con estudios universitarios, 82 (65.6%) informaron que la “calidad del servicio recibido” había sido *buena*, 28 (22.4%) que había sido *regular* y 15 (12%) que había sido *mala*; la interacción estadísticamente significativa se explica porque dada la distribución de respuestas de toda la muestra se esperaba que hubiera más mujeres que hubieran respondido *buena* (98.6%) y menos que se hubieran inclinado por la opción *mala* (5.9%). Esta observación es válida para el resto de los análisis bivariantes que se comentan seguidamente.

La variable CCAA (utilizada en lugar de la *provincia*) también presentó asociaciones estadísticamente significativas con las once preguntas principales del CSv3. Se encontró que algunas CCAA se han destacado por sus repuestas en el sentido de una mayor satisfacción con la actuación policial (en general): Castilla La Mancha, Castilla y León, Cantabria, Andalucía, Navarra, Murcia y Valencia.

Otras comunidades tienen más presencia en las respuestas regulares: Ceuta, Canarias, Galicia, Asturias, La Rioja y Extremadura. Algunas comunidades y ciudades autónomas sobresalen por sus mayores críticas a la actuación policial: Madrid, Aragón, Extremadura, Galicia, Canarias, Ceuta y Melilla.

Respecto a las veces que ha denunciado, se encontró interacción estadísticamente significativa con seis de las once preguntas principales del CSv3, como la 1, en el sentido esperado de que quienes no habían denunciado ninguna vez informaron en mayor medida que no se les había ayudado *nada*, pero también que quienes habían denunciado de seis a nueve veces tendían a informar no haber sido *nada* ayudados. Esta variable de control también interaccionaba con la pregunta 4, en el sentido de que quienes denunciaron de seis a nueve veces se destacaron por informar que la respuesta policial había sido *regular*, mientras que quienes denunciaron una vez sobresalieron por informar que la rapidez había sido *mucha*. En la pregunta principal 5, de nuevo quienes habían denunciado una vez valoraron más como *mucha* la amabilidad de los agentes, mientras que las de dos veces la valoraban más como *regular* y las de seis a nueve veces tendían a valorarla como *nada*. En la pregunta 8 se observó el mismo patrón de respuesta que en el caso anterior. En la pregunta 9 resultó que quienes no habían denunciado ninguna vez y quienes lo hicieron de seis a nueve veces tendían a *no* recomendar los servicios. Por último, fueron quienes denunciaron cinco y de seis a nueve veces quienes más “cambiarían algo de la actuación policial” (pregunta 10), mientras que quienes denunciaron una vez manifestaban mayoritariamente que no cambiarían nada.

El nivel de riesgo se asoció con seis de las preguntas principales del CSv3. Respecto a si “le han ayudado a encontrar una mejora”, quienes estaban en riesgo *alto* tendieron más al *mucho*, mientras que las que se situaron en la categoría “no me han indicado nada” tendieron al *nada*. Una tendencia de respuesta que se repitió exactamente en la pregunta sobre el “respeto a la intimidad” y sobre la “claridad de la información”, además de que en esta tercera pregunta las mujeres de la categoría “no me han indicado nada” también tendieron más de lo esperado al *regular*. La cuarta pregunta asociada con el nivel de riesgo fue la relativa a la “seguridad de la familia”, en donde las personas en riesgo *bajo* tendieron más de lo esperado al *mucho*, mientras las “no me han indicado nada” respondieron más la opción *nada*. En cuanto a la “satisfacción con el trato policial”, destacan las víctimas del nivel *no apreciado* contestando que *nada* y las del nivel *medio* respondiendo *regular*. Por último, en la pregunta sobre “recomendación a una persona conocida”, las de riesgo *no apreciado* contestaron que no más de lo esperado.

Respecto a las relaciones de parentesco entre las víctimas y sus agresores, se encontró que esta variable interaccionaba con la “rapidez de la respuesta policial”, puesto que más “ex novias” y “compañeras sentimentales” de las esperadas informaron que la rapidez había sido *regular*, mientras que más mujeres “separadas/divorciadas” dijeron que no había sido *nada* rápida. También se encontró interacción con la pregunta sobre si “se sintió protegida”, en este caso también porque las víctimas “separadas/divorciadas” manifestaron sentirse *nada* protegidas. Respecto a la “protección del resto de la familia”, las “ex novias” contestaron en mayor medida de la esperada que *nada* y las “compañeras sentimentales” que *regular*. Por último, en cuanto al “trato policial recibido”, de nuevo fueron las “ex novias” las que se destacaron, contestando que no estaban *nada* satisfechas con él. La cantidad de población se asoció con dos variables principales. Por un lado, se encontró que las personas que habitaban en poblaciones de 10.001 a 50.000 habitantes contestaron en mayor medida de la esperada con un *regular* a la pregunta sobre si “se ha respetado su intimidad” y, por otro, en esa misma franja de población se contestó con más frecuencia de la esperada que la “atención y amabilidad” era también *regular*. La variable relativa a la convivencia con el agresor también se asoció a dos preguntas principales del CSv3. Ante la de si “los servicios

policiales le han ayudado a encontrar una mejora a su situación”, las que no conviven se destacaron por contestar que *mucho* en mayor proporción a lo esperado, a la vez que las que si continúan conviviendo lo hicieron en la opción *regular*. La otra pregunta fue la de la “recomendación a conocidos que acudan a servicios policiales”, en donde las víctimas que si mantienen la convivencia contestaron más de lo esperado que *probablemente*. Igualmente, el cuerpo policial que le está atendiendo se asoció con dos preguntas del CSv3, con la pregunta sobre “atención y amabilidad recibida”, en el sentido de que algunas víctimas a cargo de la Guardia Civil contestaron más de lo esperado que *nada*, y otras a cargo del Cuerpo Nacional de Policía que *regular*. La otra fue la referida a la satisfacción con el “trato policial recibido”, al contestar *regular* más víctimas de las esperadas a cargo del Cuerpo Nacional de Policía.

En la variable *década de nacimiento* se obtuvo una única interacción, consistente en que las mujeres nacidas hasta 1959 informaron mayoritariamente que *no* cambiarían algo de la actuación policial. Dado que la variable *país de nacimiento* contenía numerosas categorías (concretamente contestaron mujeres de 42 nacionalidades), para comprobar interacciones se utilizó una nueva variable denominada *región geográfica*, en la que se agruparon las naciones por continentes y se dejó España como categoría propia, encontrándose una sola asociación, al observarse que precisamente las mujeres de España informaron mayoritariamente que *sí* que cambiarían algo de la actuación policial.

No aparecieron interacciones estadísticamente significativas entre ninguna de las once preguntas principales del CSv3 y las variables de control *hijos*, *hijos menores*, *situación laboral*, *dependencia económica del agresor* y *Policía Autónoma*.

Discusión

El objetivo que se perseguía con el presente estudio era la obtención de una mayor evidencia empírica sobre el grado de satisfacción, con respecto a las actuaciones policiales, de las víctimas de violencia de género españolas que habían presentado denuncia en dependencias policiales (y que, por tanto, se incorporaron al Sistema VioGen cuando eran atendidas por las FCSE) o que estaban recibiendo atención en la red de servicios asistenciales públicos y privados, dando además la posibilidad de que formularan sugerencias. Aunque de manera oficiosa los miembros de las FCS encargados de atender y proteger a las mujeres implicadas en violencia de género venían recibiendo de las víctimas mensajes de agradecimiento por su labor, después de unos años desde que se pusiera en marcha el Sistema VioGen era necesario obtener una medida fiable de ese grado de satisfacción de las víctimas, recogiendo opiniones que sirvieran también para introducir mejoras en la actuación policial. Además, esa medida podría servir como mecanismo de validación del procedimiento de gestión de la seguridad de las víctimas contemplado en el propio VioGen, comprobando si conduce realmente a los resultados deseados. El estudio que se presenta aquí es el primero que se conoce que se realiza en España a nivel nacional y viene a completar los datos obtenidos por estudios semejantes, pero más locales, sobre satisfacción de las víctimas, como los dos estudios piloto que antecedieron a éste y los que viene realizando la Ertzaintza en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La muestra de mujeres que se decidió a contestar el CSv3 informó estar muy satisfecha con la actuación policial, puesto que el 78.9% de ellas calificó la calidad del servicio con la categoría máxima. De las once preguntas sobre satisfacción que componen el CSv3, en ocho se obtuvieron porcentajes superiores al 75% en la mejor opción de respuesta, indicando el 70.3% que no cambiaría nada, siendo la pregunta mejor valorada la relacionada con “recomendar los servicios policiales a personas conocidas que se encuentren en una situación similar” (86.3% de respuestas en la

mejor opción) y la peor la relacionada con la “sensación de protección del resto de la familia” (56.4%). Los porcentajes obtenidos en este estudio son ligeramente inferiores a los conseguidos en los dos estudios piloto previos, pero confirman que, en general, los servicios policiales españoles son muy bien valorados por las víctimas, con independencia del cuerpo policial que las atiende. Igualmente, los resultados van en la línea de los facilitados por la Ertzaintza, que informa de índices de satisfacción superiores al 75%, y coinciden con los estudios internacionales: ya Buzawa y Austin (1993) informaron de que el 85% de las mujeres que entrevistaron estaban muy satisfechas con la respuesta policial y, más recientemente, en el trabajo de Johnson (2007) también se informa de porcentajes similares, profundizando en las características de las intervenciones policiales que promovían una mayor satisfacción.

Pero los resultados españoles también ayudan a identificar aspectos susceptibles de mejorar. En concreto, se ha encontrado que casi la mitad de las víctimas no se sienten satisfechas con la protección de sus familiares, casi un 40% de ellas considera que los servicios policiales no les han ayudado suficientemente a encontrar una mejora a su situación y el 30% han sugerido cambios en las actuaciones policiales, principalmente relacionadas con el trato a las víctimas (para evitar fenómenos de victimización secundaria) y con el incremento de la protección y de la seguridad. A su vez, los análisis bivariantes permitieron explorar con más detalle cada una de las características que componía la muestra, encontrando algunas diferencias que matizan los resultados generales. El análisis pormenorizado de esas diferencias, y de las sugerencias de las víctimas, por los responsables de las FCS puede conducir a la introducción de cambios en los procedimientos policiales que redunden en una mejora de la atención a las víctimas, una tarea que consta que ya se está haciendo desde los órganos competentes de la SES y que se verá materializada en la actualización de los procedimientos del VioGen.

Conclusiones

Los resultados de este trabajo hablan de nuevo muy a favor de la actuación de las policías españolas en materia de violencia de género, puesto que las víctimas, entendidas a estos efectos como usuarias de sus servicios y por tanto auténticos jueces al respecto de la calidad de los mismos, la califican de 8 sobre 10. Unos resultados que se interpretan también a favor de la validación externa de los procedimientos del Sistema VioGen y que vienen a completar los trabajos de validación interna (Garrido, 2012; Zurita, 2014). No obstante, este estudio adolece de limitaciones a tener en cuenta. La más relevante sería la escasa participación de las víctimas respecto al volumen de las atendidas por los servicios públicos y privados o de las denunciadas integradas en el VioGen: participaron 1.128 víctimas, cuando por ejemplo, a fecha 31 de marzo de 2013 se contabilizaban 15.756 usuarias en el sistema, por lo que cabría objetarse que en este estudio participaran en mayor medida las más satisfechas. De nuevo se produjo un reparto territorial muy desigual de las respuestas obtenidas, al existir provincias españolas desde las que apenas se recibieron respuestas. Y los datos de otras variables sociodemográficas de la muestra indican que en algunos casos las participantes no se distribuyeron conforme a los parámetros poblacionales. A modo de ejemplo, respecto al nivel de riesgo, los porcentajes en esta muestra se apartan muy significativamente de los datos de VioGen (Zurita, 2013, 2014), en donde la mayoría se encuentran en riesgo no apreciado. Por todo ello se considera que la muestra con que se ha trabajado puede no ser todavía suficientemente representativa de la población objeto de estudio, por lo que las conclusiones podrían no ser generalizables, siendo recomendable, por tanto, la realización de nuevos trabajos en el futuro, más controlados en este sentido, insistiendo en que antes se haga

una buena campaña informativa para motivar la participación del mayor número posible de mujeres denunciantes de violencia de género. De hacerse esos nuevos estudios, se sugiere también aprovechar para contrastar las tendencias que han apuntado los análisis bivariantes, para lo cual sería interesante modificar la escala de medida del cuestionario, haciéndola cuantitativa.

Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran que no tienen ningún conflicto de intereses.

Referencias

- Alberdi, I. (2005). *Cómo reconocer y cómo erradicar la violencia contra las mujeres. Violencia: Tolerancia Cero*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Brown, S. E. (1984). Police responses to wife beating: Neglect of a crime of violence. *Journal of Criminal Justice*, 12, 277–288. [http://dx.doi.org/10.1016/0047-2352\(84\)90074-6](http://dx.doi.org/10.1016/0047-2352(84)90074-6)
- Buzawa, E. S. y Austin, T. (1993). Determining police response to domestic violence victims: The role of victim preference. *American Behavioral Scientist*, 36, 610–623. doi: 10.1177/0002764293036005006
- Cardozo, R. N. (1965). An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, 244–249. <http://dx.doi.org/10.2307/3150182>
- Chandek, M. S. y Porter, C. (1998). The efficacy of expectancy disconfirmation in explaining crime victim satisfaction with the police. *Police Quarterly*, 1, 21–40. doi: 10.1177/109861119800100402.
- Circuito Barcelona Contra la Violencia Hacia las Mujeres (2011). *Protocolo RVD-BCN de valoración del riesgo de violencia de pareja contra la mujer*. Recuperado de <http://www.ub.edu/geav/contenidos/rvdcastellano.pdf>
- Coulter, M., Kuehnle, K., Byers, R. y Alfonso, M. (1999). Police reporting behavior and victim-police interactions as described by women in a domestic violence shelter. *Journal of Interpersonal Violence*, 14, 1290–1298. doi: 10.1177/088626099014012004.
- Coupe, T. y Griffiths, M. (1999). The influence of Police Actions on Victim Satisfaction in Burglary Investigations. *International Journal of the Sociology of Law*, 27, 413–431. doi: 10.1006/ijsl.1999.0097.
- Echeburúa, E., Amor, P. J., Loinaz, I. y Corral, P. (2010). Escala de Predicción del Riesgo de Violencia Grave contra la pareja - Revisada (EPV-R). *Psicothema*, 22, 1054–1060. PMID:21044552.
- Echeburúa, E. y Corral, P. (1998). *Manual de violencia familiar*. Madrid: Siglo XXI. PMID: 9670800.
- Echeburúa, E., Fernández-Montalvo, J., Corral, P. y López-Goñi, J. (2009). Assessing risk markers in intimate partner femicide and severe violence. A new assessment instrument. *Journal of Interpersonal Violence*, 24, 925–939. doi: 10.1177/0886260508319370.
- Eith, C. y Durose, M. (2011). *Contacts between police and the public 2008*. Washington, DC: Office of Justice Programs, Bureau of Justice Statistics, U.S. Department of Justice. PMID:20384977.
- Garrido, M. J. (2012). *Validación del procedimiento de valoración del riesgo de los casos de violencia de género del Ministerio del Interior de España* (tesis doctoral, inédita). Universidad Autónoma de Madrid, Departamento de Psicología Biológica y de la Salud.
- Giese, J. L. y Cote, J. A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1, 1–24. Recuperado de <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf> (10/11/2014).
- Gómez, M. R., Muñoz, J. M., Vázquez, B., Gómez, R. y Mateos, N. (2012). *Guía de buenas prácticas para la evaluación psicológica forense del riesgo de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Johnson, I. M. (2007). Victims' perceptions of police response to domestic violence incidents. *Journal of Criminal Justice*, 35, 498–510. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.07.003>
- Kennedy, D. y Homant, R. (1983). Attitudes of abused women toward male and female police officers. *Criminal Justice and Behavior*, 10, 39–405. doi: 10.1177/0093854883010004002.
- Kennedy, D. y Homant, R. (1984). Battered women's evaluation of police response. *Victimology: An International Journal*, 9, 174–179.
- Larsen, D. L., Attkinsson, C. C., Hargreaves, W. A. y Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: development of a general scale. *Evaluation and Program Planning*, 2, 197–207. doi: 10.1016/0149-7189(79)90094-6.
- López, S. y Andrés-Pueyo, A. (2007). *Adaptación de la S.A.R.A. Evaluación del riesgo de violencia de pareja* (documento de trabajo del Centre D'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Generalitat de Catalunya). Departament de Justícia.
- Marchal, A. N. (2010). *Manual de lucha contra la violencia de género*. Cizur Menor (Navarra): Aranzadi - Thomson Reuters.
- Martin, M. E. (1997). Policy promise: community policing and domestic violence victim satisfaction. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 20, 519–531. doi: 10.1108/13639519710180187.
- Muñoz, J. M., Manzanero, A. L., Alcázar, M. A., González, J. L., Pérez, M. L. y Yela, M. (2011). Psicología Jurídica en España: Delimitación Conceptual, Campos de

- Investigación e Intervención y Propuesta Formativa dentro de la Enseñanza Oficial. *Anuario de Psicología Jurídica*, 21, 3-14. doi: 10.5093/jr2011v21a1.
- Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer (2013). *V Informe Anual de Violencia sobre la Mujer, 2012*. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Centro de Publicaciones, nº 15.
- Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer (2014). *Ficha estadística de víctimas mortales por Violencia de Género*. Recuperado de https://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/portalEstadistico/docs/VMortales_2014.cierre.2.pdf.
- OMS - Organización Mundial de la Salud (2013). *Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer. Prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud*. Recuperado de <http://www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/9789241564625/es/>
- Pérez, J. A., Lozano, J. A., Gómez de Terreros, M. y Aguilera, A. (2010). Diseño de un instrumento para la evaluación de la satisfacción de la formación recibida de las diferentes asignaturas correspondientes al plan de estudios del grado en Psicología de la Universidad de Sevilla. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 36, 45-61.
- Posick, C. y Policastro, C. (2014). Victim injury, emotional distress and satisfaction with the police: evidence for a victim-centered, emotionally-based police response. *The Journal of the Institute of Justice & International Studies*, 13, 185-195.
- Robinson, A. (2000). The effect of a domestic violence policy change on police officers' schemata. *Criminal Justice and Behavior*, 27, 600-624. <http://dx.doi.org/10.1177/0093854800027005004>
- Robinson, A. y Strohshine, M. (2005). The importance of expectation fulfillment on domestic violence victims' satisfaction with the police in the UK. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 28, 301-320, doi: 10.1108/13639510510597924.
- Stephens, J. y Sinden, P. (2000). Victims' voices of police demeanor. *Journal of Interpersonal Violence*, 15, 534-547, doi: 10.1177/088626000015005006.
- Tewksbury, R. y Wets, A. (2001). Crime Victims' Satisfaction with Police Services: An assesment in one urban community. *The Justice Professional*, 14, 271-285, doi: 10.1080/1478601X.2001.9959626.
- Zorrilla, B., Pires, M., Laheras, L., Morant, C., Seoane, L., Sánchez, L. y Durbán, M. (2010). Intimate partner violence: Last year prevalence and association with socio-economic factors among women in Madrid. *Spain. European Journal of Public Health*, 20, 169-175, doi: 10.1093/eurpub/ckp143.
- Zurita, J. (2013). La lucha contra la violencia de género. Seguridad y Ciudadanía. *Revista del Ministerio del Interior*, 9, 63-127.
- Zurita, J. (2014). *Violencia contra la mujer. Marco histórico evolutivo y predicción del nivel de riesgo* (tesis doctoral inédita). Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Psicología Biológica y de la Salud.