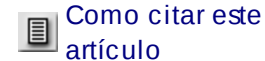




Capítulo Criminológico
ISSN 0798-9598 *versión impresa*

CC v.31 n.2 Maracaibo jun. 2003



Como citar este artículo

® download el artículo en el formato PDF

PERCEPCIÓN DEL POLICÍA DE SU ROL EN LA COMUNIDAD¹

POLICE PERCEPTION OF THEIR COMMUNITY ROLE

Reynaldo Hidalgo López¹; Yoana Monsalve Briceno¹

1. Abogados. Profesores de la Escuela de Criminología, Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. E-Mails: reyhilop@faces.ula.ve/yoanamob@ula.ve

RESUMEN

La policía constituye uno de los cuerpos de seguridad del Estado con mayor contacto con la comunidad. La relación entre el policía y el ciudadano está determinada por una serie de factores entre los que se cuentan la manera como el policía se percibe a sí mismo frente a la comunidad, el papel que cumple como agente de control social, el apoyo que recibe de los diversos sectores de la sociedad y las expectativas que la comunidad tiene sobre al trabajo policial. Entrevistando 66 funcionarios de la Policía Metropolitana de Caracas, Venezuela, se encontró que para los policías la comunidad no es un todo generalizable, sino que las expectativas y el apoyo de los ciudadanos van a depender del estrato social al cual estos pertenezcan. Los entrevistados sienten que los ciudadanos de clases media y alta tienden a apoyar menos al policía en tanto esperan y necesitan menos de él. Por otra parte, los medios de comunicación, como portavoces de la comunidad, no

cooperan en el desarrollo de la función policial diaria sino que deterioran la imagen del policía, resaltando sus fallas y errores y no sus aciertos y virtudes. El policía se percibe a si mismo como parte de una clase social baja, lo cual lo convierte, según él, en una víctima de un sistema clasista, donde el pobre está desprotegido y es débil frente al resto de la sociedad.

Palabras clave: Policía, comunidad, desempeño policial.

ABSTRACT

The police conform one of the state security agencies that has more direct contact with the community. Relations between police and citizenry are determined by a series of factors, among them the perceptions the police have of their own institution, of their role as agents of social control, the support they receive from various sectors of society and the community's expectations regarding their work. Based on interviews with 66 officers from the Metropolitan Police (Caracas, Venezuela), it appears that the police do not perceive the community as an undifferentiated collectivity; instead, support for and expectations regarding police work is perceived to depend on the social status of each citizen. The interviewees felt that middle and upper class citizens are less likely to support the police and less likely to request or need their services. Additionally, the police feel that the media, as spokesmen for the community, do not support their everyday work but rather concentrate on tarnishing their image, highlighting errors and faults instead of achievements. The policeman perceives himself to be a member of the lower class, which thereby makes him a victim of the class system under which the poor person is relatively weak and unprotected compared to other social strata.

Key words: Police, community, police work.

Recibido: 15-01-2003. **Aceptado:** 16-06-2003.

Las funciones de la policía moderna, en la mayor parte del mundo, están dadas por la prevención y represión del delito. Entre las principales labores de la policía se cuentan la individualización de conductas que califican como infracción o delito, según la legislación vigente; detectar a los autores de éstas y reprimir y/o prevenir tales infracciones. La ejecución y desempeño de estas tareas están respaldados por un poder coactivo basado en la posibilidad de usar la fuerza, con lo cual se persigue asegurar el cumplimiento de las normas por parte de los ciudadanos más allá de su

voluntad individual (Gabaldón, 1996; Riedmann, 1996).

Parte fundamental del desarrollo de la función policial descrita antes es la relación del policía con la comunidad, traducida en un apoyo recíproco entre ambos sectores (Flanagan and Vaughn, 1996). Las relaciones entre los cuerpos policiales y la ciudadanía están calificadas no sólo por el ámbito de legalidad definido por las normas, sino por el contexto social específico en el cual se desempeñan las funciones de la policía. En buena parte de la criminología contemporánea, los estudios sobre la policía están orientados por la tendencia a conocer los aspectos más relevantes de esta relación policía – ciudadano, dada la importancia que se ha encontrado tienen, entre otras cosas, las opiniones y las expectativas ciudadanas en el desempeño y actuación en general de la policía. Ambos lados de la relación se influencia uno al otro, generando cambios en las expectativas, en los roles y, por ende, en el resultado final del trabajo policial y de las formas de participación ciudadana.

Si bien es cierto que muchos de los principios que orientan el trabajo del policía están determinados por normas formales previstas en instrumentos legales de distintas índoles, también es cierto que aquellos que no están definidos en reglamentos formales se desarrollan a través de una serie de normas informales que son forjadas en la rutina diaria del policía y que dan cuerpo a una subcultura policial. Estas normas tienen por objeto cumplir con tareas que el funcionario asume obligatorias toda vez que la ciudadanía espera del policía el desempeño de las mismas (Bayley y Bittner, 1997). De esta forma, las expectativas de la comunidad se vienen a convertir en una importante fuente del poder discrecional que tiene el agente policial, por lo que éste tiende a justificar sus actuaciones en la autoridad que le confiere la comunidad para hacer su trabajo (Cohen, 1985).

El espectro de normas informales que los policías llegan a crear en el contexto de su desempeño pueden ser compatibles con las normas legales, siendo un mero desarrollo o interpretación de ellas, regulando situaciones no previstas expresamente; o bien pueden ser contrarias a la norma legal, convirtiéndose en actos ilícitos administrativos y, en ciertos casos, penales. No obstante, el carácter legal de tales normas, salvo para un estudio de naturaleza jurídica, es poco relevante cuando se comprende el control social como un fenómeno que está más allá de los hechos meramente jurídicos. Lo verdaderamente relevante del estudio de estas normas es que el mismo revelaría en cierta medida, no solamente qué hace la policía, sino, a la luz de la razón de sus agentes, por qué lo hacen. Esta racionalización posterior de su actuación traduce, en cierta medida, lo que los

agentes creen que deben hacer para responder a las exigencias de la sociedad (Cohen, 1985). De ser así, la manera como los policías dicen resolver los conflictos que enfrentan en su desempeño diario se presentan como el trabajo que la comunidad espera que el policía haga y que, como dicen Bayley y Bittner (1997) no son más que habilidades para resolver sobre el terreno aquello que no está previsto en la norma legal ni se aprende en la escuela sino en la experiencia diaria de trabajo. Las expectativas de la comunidad vendrían a ser, entonces, una fuente importante de justificación de la actuación policial.

La policía puede llegar a justificar su trabajo en las expectativas de la comunidad, por tanto la comunidad se convierte en un ente responsable, al menos parcialmente, de la actuación policial (Cao, Stack y Sun, 1998). Sin embargo, es necesario saber qué espera realmente la comunidad de la policía, qué tipo de actuación esperan en una situación específica. Ello haría posible constatar el grado de congruencia que tienen las expectativas sociales con la actuación del funcionario policial. Este nivel de congruencia podría decir el grado de satisfacción que tiene la comunidad acerca del trabajo policial, ya que de haber insatisfacción se crearía entre la policía y la comunidad una distancia caracterizada por la desconfianza de la segunda sobre la primera y por un posible exceso de autoritarismo de ésta sobre aquella. Estas variantes de la relación podrían estar calificadas por factores ajenos a ella como podría ser, entre otros, el carácter más o menos democrático del régimen político dominante en una sociedad determinada y el papel que cumplan los cuerpos policiales frente a un gobierno en particular.

La satisfacción de la comunidad con el trabajo policial puede ser medida, entre otras formas, a través de la confianza del ciudadano en la institución policial y ésta, por la decisión del ciudadano de llamar a la policía. En un trabajo realizado en varias zonas residenciales de la ciudad de Mérida, Venezuela, Gabaldón, Birkbeck y Bettiol (1990) constataron que el nivel socioeconómico de la zona residencial, la disposición o no de vigilancia privada y el carácter público o privado de la situación específica, son variables determinantes en la decisión del ciudadano de llamar o no a la policía. Esta decisión, al representar la confianza que el ciudadano tiene de obtener un resultado favorable de la intervención policial, traduce, de alguna manera, la expectativa que tiene el ciudadano sobre lo que el policía hará o de cómo actuará en tal o cual situación y que dicha actuación represente una solución satisfactoria al problema, acorde con sus expectativas. Visto así, existen factores que caracterizan distintas situaciones y distintos actores, que hacen variar las expectativas que la comunidad tiene sobre el policía. La comunidad frente a la

policía no podría ser considerada, entonces, como un ente total, absoluto y único, sino como un conjunto de grupos diferenciados por diversas propiedades que determinan la relación entre ambos. De ser así, la percepción que el agente policial tiene de la comunidad tampoco es general, sino que también podría estar diferenciada por factores, ya sean semejantes a los encontrados por los autores citados, u otros de distinta naturaleza.

El nivel de acuerdo que exista entre el desempeño policial y las expectativas de la comunidad actúa como un indicador de cuán satisfechos pueden estar los agentes policiales de su trabajo, de la orientación de su profesión y del rol que desempeñan dentro de la sociedad, al percibir que el mismo está en sintonía con las expectativas de la comunidad (Hoath, Schneider y Starr, 1998). La satisfacción del policía con su trabajo tiene su origen, entre otros, en la aceptación de la comunidad, toda vez que la aceptación de los miembros de la comunidad reduce el nivel de aislamiento y segregación social natural que sufre el policía a consecuencia de la labor que desempeña, lo que lo convierte en un "tipo de persona distinta" al resto de la ciudadanía (Cain, 1973). Es decir, existe una distancia social casi inevitable entre el agente policial y el resto de la sociedad que se reduce en la medida en que la sociedad está satisfecha del trabajo policial.

Al considerar a la comunidad como una diversidad de intereses y expectativas según variables como las vistas en el trabajo de Gabaldón, Birkbeck y Bettiol (1990), cabría pensar que la distancia social que separa al policía del resto de la sociedad es relativa, varía según la capacidad de respuesta que tenga el policía frente a una situación determinada y esta capacidad de respuesta no es otra cosa que la satisfacción que pueda traer la actuación del policía a las expectativas del grupo social o de los actores específicos de tal situación.

Pensar que las expectativas de la comunidad sobre la labor policial podrían predecir parcialmente lo que haría el policía, en términos generales, como miembro de una institución, sería suponer que existe una identificación absoluta entre el rol del policía y su actuación. Gross, citado por MacKinnon (1994) define el rol como un conjunto de expectativas, un conjunto de patrones de evaluación aplicados a un sujeto en una posición determinada. Entonces, el conjunto de expectativas que la comunidad tiene sobre el policía definen su rol frente a la misma. Ahora bien, este rol puede constituirse en un mero discurso que sirve para justificar ciertas actuaciones del policía que podrían estar determinadas por múltiples factores. Es decir, no necesariamente la actuación del policía tendría que estar comprometida con un rol, pero el rol, como esquema de expectativas

ciudadanas representadas en el discurso del policía, puede ser a éste un instrumento que le permite concertar su conducta con las expectativas sociales. Las distintas explicaciones que el policía da a su trabajo diario, a través de justificaciones, opiniones o meras descripciones del mismo, pueden ilustrar lo que el policía percibe como su rol frente a la comunidad y, por ende, lo que él cree, como agente del orden público, que la comunidad espera de él.

LA POLICÍA METROPOLITANA DE CARACAS.

UNA MUESTRA EXPLORATORIA

Con el fin de indagar acerca de las impresiones que tienen los policías sobre su desempeño en la comunidad, del rol que cumplen dentro de ésta, así como la calidad del apoyo que reciben desde distintos sectores de la sociedad, se llevo a cabo una exploración en una muestra de agentes de la Policía Metropolitana de Caracas, Venezuela, por ser éste uno de los cuerpos policiales normalmente más cuestionados del país y que debe enfrentar los problemas de seguridad y orden público de una las ciudades con mayores índices de delincuencia como lo es la capital de la república.

La Policía Metropolitana de Caracas fue creada el 21 de Diciembre de 1969 por acuerdo celebrado entre las Gobernaciones del Distrito Federal y del Estado Miranda, con el objeto de aunar esfuerzos en un cuerpo policial único para ambas jurisdicciones. Este acuerdo fue promovido y refrendado por la presidencia de la república. Según la cláusula primera del convenio suscrito por las partes, la Policía Metropolitana estará integrada por la Policía Municipal de Distrito Federal y por el Cuerpo de Policía del Distrito Sucre del Estado Miranda. La Policía Metropolitana (PM) tendrá a su cargo, según el decreto que le dio origen, la función de garantizar la seguridad de las personas y bienes, así como la de velar por el mantenimiento de la moralidad, salubridad y orden público en el Distrito Federal y en el Distrito Sucre del Estado Miranda, de conformidad con lo que establecieron las leyes y ordenanzas que se dictaren al respecto. Es decir, que muy poco establecía el convenio en materia de reglamentación específica en cuanto a la materia policial propiamente dicha, ya que deja bajo la responsabilidad de las gobernaciones el reglamentar el funcionamiento y competencias particulares del trabajo institucional de la PM. Apenas regula lo concerniente a las autoridades, encabezadas por un Comandante designado por el Presidente de la República y nombrado por los Gobernadores de las entidades implicadas. El resto de las autoridades señaladas por el convenio son de

naturaleza ambigua, ya que éste sólo se limita a nombrar las autoridades civiles con competencia policial: Gobernadores, Prefectos, Jefes Civiles, Concejales y demás funcionarios autorizados por la ley para tener carácter de autoridad policial. Estos señalamientos poco aportan a la estructura real y formal de la PM, dejando un amplio margen de discrecionalidad para la creación de la estructura organizacional de la institución, tal y como efectivamente se hizo.

En el año 2000, según lo establecido en el artículo 18 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, La Asamblea Nacional Constituyente, decretó la Ley Especial Sobre el Régimen del Distrito Metropolitano de Caracas, publicada en la Gaceta Oficial No. 36.906. En dicha Ley se determina la extensión territorial del Distrito Metropolitano de Caracas, comprendiendo los Municipios Libertador del Distrito Capital, el cual sustituye al Distrito Federal; y de los Municipios Chacao, Sucre, Baruta y El Hatillo del Estado Miranda. Dentro de la estructura organizativa de la Alcaldía Mayor de Caracas se encuentra la Secretaría de Seguridad Ciudadana, de la cual depende actualmente la Policía Metropolitana, lo cual descentraliza la gerencia de este cuerpo policial a nivel municipal.

La Comisaría Francisco de Miranda nace en 1969 como una de las Zonas Policiales de la Policía Metropolitana bajo la denominación de Zona Policial N° 7. En sus inicios tenía bajo su responsabilidad al Distrito Sucre conformado por los municipios Chacao, Leoncio Martínez, Petare, El Hatillo y Baruta. Para 1983, la Zona Policial N° 7 se convierte en Comisaría piloto para la conversión de los Comandos Zonales en Comisarías y los distritos policiales en Sub Comisarías, recibiendo el nombre de Comisaría Francisco de Miranda, ubicada en Boleíta. Actualmente la Comisaría Francisco de Miranda tiene adscritas las Sub Comisarías de Chacao, Leoncio Martínez, Petare y Mariche.

Toda vez que este trabajo se propone la exploración y descripción de ciertos esquemas actitudinales de los agentes policiales frente a su trabajo diario como agentes del Estado en contacto permanente con la comunidad, se pretende tomar la opinión y narración descriptiva del trabajo policial de boca de los mismos agentes a través de entrevistas abiertas poco estructuradas. La muestra total seleccionada está conformada por **66 funcionarios** escogidos del total de agentes que realizan el trabajo operativo, es decir, aquellos con rangos iguales o inferiores a Sargentos Mayores (534 en total). La escogencia de los entrevistados estuvo determinada por las limitaciones que impone la misma rutina policial, ya que las distintas obligaciones laborales de los agentes impedían una selección más rigurosa para llevar adelante conversaciones abiertas que captaran su atención durante un margen abierto de

tiempo. De esta manera, eran seleccionados diariamente los funcionarios más desocupados, llevando un control de identidad para no repetir la entrevista.

Las entrevistas han sido sometidas a un análisis de contenido de naturaleza textual, ya que las mismas fueron transcritas y tratadas como textos. Sobre éstos se hizo una revisión sintáctica, semántica y pragmática, niveles básicos de un análisis semiótico (Navarro y Díaz, 1995), con el fin de apreciar y desentrañar, desde descripciones narrativas, el criterio con el cual el agente policial se enfrenta a su trabajo diario, así como las características del mismo. Posteriormente, los significantes más reiterados fueron reunidos en proposiciones significativas con el objeto de cuantificar los niveles de opinión por sector y poder focalizar cada uno de los aspectos encontrados en el trabajo bajo una tendencia más concreta que explique y coadyuve a la comprensión del fenómeno en estudio.

Los entrevistados fueron abordados desde el relato de un suceso, un procedimiento o un operativo que, al ser objeto de racionalización mediante su narración posterior por parte del sujeto, permita identificar la posición de éste en torno a los diferentes aspectos de la labor policial que pudieran ser apreciados por el entrevistador y que fueran objeto de profundización en la conversación. Debía ser un procedimiento en el cual el agente haya participado y del cual tuviera un recuerdo en particular con respecto a su actuación, ya fuera por el caso mismo, por la relación con la comunidad o por su perspectiva del trabajo policial como tal.

Otro modo de observación que permitió ampliar la visión del trabajo policial, el nivel de formalidad o informalidad de las actuaciones de los agentes en la calle, fue el de la participación directa de los investigadores en operativos de redadas, allanamientos a centros nocturnos, patrullajes de rutina y presencia en puestos de control. De estas actividades se hicieron registros que, aunque poco sistematizados, contribuyen a comprender las opiniones de los mismos policías sobre algunos procedimientos y a visualizar el comportamiento del policía con los ciudadanos; sin descartar por supuesto que la presencia del mismo investigador pudiera ser un factor de modificación de la conducta. Sin embargo, las conversaciones y las observaciones realizadas contribuyeron a apreciar el significado que tiene para el policía su condición de agente del orden. Estas observaciones, en tanto la investigación no se plantea ofrecer índices estrictamente cuantitativos, sino más bien ampliamente descriptivos y cualitativos, sirven, en general, para ampliar el campo de conocimiento de los investigadores sobre la materia y por tanto la mejorar la calidad de las interpretaciones de los relatos ofrecidos en las entrevistas.

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos del análisis de las 66 entrevistas en relación al respaldo que los policías creen recibir de la comunidad y cómo se expresa ese apoyo según los mismos agentes. Según el análisis de las entrevistas, se apreciaron las siguientes opiniones:



Véase que lo primero que reflejan los totales es la poca constancia de los agentes a expresarse sobre le tema. De los 66 totales, sólo 38 opinaron respecto al apoyo de la comunidad y 17 respecto a los medios de comunicación.

APOYO DE LA COMUNIDAD

Se refiere a la percepción que tiene el policía sobre lo que piensan de él los diferentes grupos de ciudadanos que conforman el entorno social en el cual se desempeña. Fueron tomadas en cuenta todas aquellas opiniones que giran en torno a la idea que tienen los agentes sobre la percepción de su conducta por parte de distintos sectores de la comunidad. Especial atención merecen los aspectos relacionados con la eficacia de su trabajo para controlar el delito, el respeto con el que se dirigen a ellos los ciudadanos y la utilidad de la Policía Metropolitana en general para la ciudadanía.

En términos generales, existe una percepción negativa acerca del apoyo comunitario; es decir, los agentes piensan que reciben poco apoyo en sus labores de parte de los miembros de la comunidad. Esto produce un cierto malestar en el desarrollo de la rutina diaria policial, la cual estaría orientada, en principio, a la protección ciudadana, preventiva y represiva, al sentir el policía que es objeto de rechazo por parte de quien representa el objeto esencial de su trabajo: el ciudadano, lo que podría conducir al agente a cumplir con requerimientos mínimos de trabajo, por ejemplo, hacerse presente sólo para justificar su salario.

Los números muestran una paridad relativa en las opiniones de los funcionarios en cuanto al apoyo que les brinda la comunidad. De 38 funcionarios que hablaron al respecto, 21 aseguraron no recibir apoyo de la ciudadanía frente a 17 que afirmaron tenerlo. Sin embargo, la diferencia es un poco más grande si se toma en cuenta que las opiniones favorables tienden a especificar que sí reciben apoyo, pero que este

apoyo viene en la mayoría de las ocasiones de los estratos más bajos de la sociedad, quienes se sienten familiarizados con los policías, ya sea por la cercanía con la que es visto el funcionario en el barrio, ya que el agente reside en el mismo o por la necesidad que tienen los habitantes del sector de sus servicios, ante los niveles de violencia que deben soportar diariamente. Es decir, hubo en la mayoría de los agentes que opinaron sobre la comunidad, la firme convicción de que las clases media y alta no son muy receptivas con su trabajo y que si algún sector se beneficia con la intervención de la policía es la clase baja. Opiniones como las siguientes son frecuentes en el desarrollo de las conversaciones:

“... es diferente el trato diario del policía con el barrio a la urbanización clase media - alta debido a que en la segunda hay poder del público y muy buenas relaciones con Ministros y Gobernadores”

“... quienes irrespetan más son la gente poderosa, con los malandros se siente uno de igual a igual, en su mismo campo de batalla. El trabajo del policía es valorado en forma insuficiente”

Este tipo de expresiones están regularmente asociadas con el poder de reclamo que tiene la comunidad en contra del policía, lo que produce en él una actitud de cierto malestar y debilidad frente a estas clases sociales, que amenazan la libertad del trabajo policial (Gabaldón y Birkbeck, 1996). Las siguientes afirmaciones evidencian el rechazo que sienten los policías hacia los espacios de poder que pueden detentar la clase media en contra de ellos:

“... es más fácil trabajar con el barrio que en una urbanización, porque en la segunda todos tiene caras de abogados”

“... prefiero la clase humilde, pues lo ricos son “influyentes” y tratan de apabullarlo a uno por los detenidos”.

Ahora, si bien las expresiones de apoyo están débilmente orientadas en la dirección señalada, las expresiones de rechazo son sumamente contundentes. Los oficiales afirman que:

“... en el área metropolitana hay una o dos protestas diarias contra la policía. Son 33 parroquias y cuando no son ellos, se alborotan las juntas de vecinos”

“... la población valora en forma injusta el trabajo policial porque el público tiene la creencia que el policía es sinónimo de deshonestidad.”

Este cuadro de apreciaciones sobre el trabajo policial que, según los mismos agentes, tiene la comunidad, abre un espacio de reflexión en torno al rol que cumple el policía en una sociedad poco confiada de su labor. Si bien es cierto que estas no son opiniones directas de la comunidad sino la percepción que tienen los

agentes del apoyo que ésta les brinda, también es cierto que esta percepción negativa puede traer como consecuencia una respuesta negativa ante la misma comunidad, lo cual contradice el supuesto según el cual la policía buscaría responder correlativamente a las expectativas sociales, en este caso, mejorar su actuación para recibir aprobación. Es decir, según las entrevistas, pareciera que el trato que los agentes afirman recibir por parte de la comunidad actúa como causa de justificación a los atropellos que pudieran aquellos eventualmente ocasionarle a un ciudadano. La siguiente entrevista ilustra en diversos modos esta situación. Afirma el funcionario que siente que siente particular desagrado por la gente de clase socio-económicamente alta, quienes llegan de forma altanera a tratar a los funcionarios como si los policías fueran subordinados o inferiores:

“...especialmente los abogados y hasta los que dicen ser cultos, son brutos aquí, igual que los extranjeros. Ellos están acostumbrados a faltar el respeto y si a mí me faltan el respeto yo los trato igual. Una de las expresiones más frecuentes es ‘yo soy abogado y voy a entrar’, cuando los escucho no les abro la puerta, niego al Comisario o cualquier excusa invento para dejarlos en la calle”

Otro entrevistado afirma que la gente del este de la ciudad, caracterizado por zonas residenciales de clases media y alta, son agresivos y no respeta al funcionario policial

“... no recuerdan que el funcionario está revestido de autoridad por el Estado. En una oportunidad por la Castellana, Av. San Felipe, le pedí los papeles de manejar a un conductor quien era un estudiante de Medicina, me ofendió. Saqué el arma de reglamento y le dije ‘yo también soy estudiante y no me escudo en eso. Le hablé muy duro y después le dije ‘a usted le gusta que lo maltraten ... ahora móntese y váyase’.”

A pesar de estas apreciaciones, algunas declaraciones permiten pensar que los agentes sienten que parte del rechazo del que son víctimas por parte de la comunidad es culpa del gobierno y que en realidad la gente protesta y rechaza las medidas gubernamentales, pero que son ellos, los cuerpos policiales los que deben dar la cara a esta situación *“... ahora el policía es malo, pero un 80% es culpa del gobierno”*. Otro dice:

“La apreciación del público es insuficiente porque no conocen de fondo la actividad policial. Las protestas del público contra las medidas policiales son escasas. Lo frecuente son las protestas contra las medidas del gobierno, a lo cual la PM tiene que hacer frente”

Es posiblemente natural que el policía se sienta más cómodo trabajando en las

zonas marginales. En primer lugar, el agente se siente identificado con los habitantes de estas zonas, los siente sus iguales, cualquier conflicto del agente con ellos es resuelto como un habitante pacífico del lugar, que no busca problemas con nadie. El funcionario tiende a desprenderse frente a sus vecinos de su condición de agente policial para evitar problemas con el vecindario. La relación con el resto de la comunidad, con los otros estratos sociales, es vista como una relación distante; el policía se siente tan marginado como probablemente se siente cualquier otro habitante de su barrio frente a las urbanizaciones de clases media y alta.

Una reflexión como la anterior ubica al agente policial en una posición frágil frente al contexto social para el cual sirve. La relación de dependencia de la comunidad, esa retroalimentación de expectativas de la que habla Cohen (1985) pareciera estar menoscabada por un enfrentamiento constante que, al parecer, sobrevive entre los órganos policiales y ciertos sectores de la sociedad, probablemente los de mayor representatividad económica dentro de ésta, ante los cuales no sienten mayores responsabilidades, ya que los mismos no esperan nada de la policía y por lo tanto nada hay que ofrecerles. No obstante cabría pensar en la relación que existe entre tales sectores y el régimen político dominante, en tanto este último podría, eventualmente, tener intereses comunes con aquellos. De ser así, el gobierno estaría en la obligación de garantizar la seguridad de las personas y bienes pertenecientes a tales grupos sociales y no serían otros sino los cuerpos policiales en primera línea, quienes serían los llamados al cumplimiento de tal tarea. Una hipótesis de esta naturaleza supone un agente externo a la relación directa entre el policía y la comunidad que vendría a modificar lo que, bajo el primer supuesto ya expuesto anteriormente, sería una relación natural entre la policía y los distintos grupos sociales.

APOYO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Una situación más radical que con la comunidad en general ocurre con los medios de comunicación social. Frente a la prensa escrita y la televisión, los policías no tienen duda alguna de ser rechazados, desaprobados, censurados y maltratados moralmente. El balance de opiniones muestra que, de 17 agentes que opinaron sobre el tema, sólo uno ofreció una idea favorable de la imagen policial en los medios de comunicación. La siguiente opinión ilustra la percepción de la mayoría de los que hablaron al respecto:

“Hay falta de información real en la prensa y demás medios de comunicación que hacen que el público vaya en contra del policía o se le haga la idea de que el policía

es “el malo de la película”. Para que la gente aprenda a respetar al policía tienen que enseñárselos desde pequeños, que se les explique para qué sirve la policía y por qué hay que respetarlos siempre.”

Bajo esta idea se concibe que los medios de comunicación no cumplen con su papel de informar las “cosas como son” sino como un producto amarillista que sirve para la venta. La imagen que manejan los medios convive interactivamente con la de la comunidad. Los medios reproducen la idea negativa que algunos sectores de la comunidad, especialmente la clase media, según y como se expuso en el aparte anterior, tienen de los cuerpos policiales. A su vez, con su labor informativa, los medios afianzan y divulgan aún más esta imagen. Los medios, a decir de los entrevistados, no sólo deterioran la imagen policial resaltando los atropellos que cometen los agentes y sirviendo de portavoces para los reclamos de la comunidad, sino que restan importancia a los actos que, según los funcionarios, reivindican al policía.

El caso de la muerte de una agente femenina, “Charito”, caída durante un enfrentamiento con unos delincuentes en una zona comercial de la ciudad sirvió de ejemplo a varios agentes, quines afirmaron que todo el escándalo de la prensa giró en torno a la muerte de los delincuentes, presuntamente ajusticiados por la policía en la patrulla una vez que fueron apresados en el enfrentamiento, pero no de las cualidades de “Charito” como agente policial, como compañera y vecina de la comunidad:

“... ella se confió y el choro la mató. La asociación de vecinos del barrio donde ella trabajaba reconoció la labor de esa mujer. En general, la gente la quería mucho, pero las noticias de prensa eran irrelevantes. Para eso no hay letras grandes sino pequeñitas”.

De esta forma, la relación con los medios de comunicación como voceros de las comunidades luce realmente negativa, ya que nada hacen los medios de comunicación para mejorar la percepción que tiene la gente del trabajo policial, por lo que parte de la negatividad que la gente muestra hacia la policía es culpa, según los entrevistados, de los mismos medios de comunicación.

Esta apreciación de los policías sobre los medios de comunicación social, como expresión de la opinión pública y portavoces de la comunidad, probablemente sólo viene a reforzar una visión muy general, mayormente negativa, de lo que los policías piensan que son ellos frente a la ciudadanía. Si bien los policías perciben cierto apoyo de parte de las clases sociales más bajas, también podría afirmarse que son estas mismas clases bajas las que más acuden a los medios a denunciar los

atropellos policiales, por considerarse desprovistos de todo recurso o amparo legal, social o económico que sea capaz de proteger sus intereses frente a las constantes violaciones de las que, presuntamente, son víctimas por parte de los policías. Visto así, el apoyo que los agentes dicen recibir de parte de estas comunidades marginales puede tener al menos dos interpretaciones; podría ser una manera que el policía tiene de encontrar un sector o grupo social con el cual sentirse identificado, o al menos más cercano, y de esta manera atenuar un discurso que los convierte en una institución totalmente aislada de todo contexto social. Sin embargo, también cabe pensar que los agentes no encuentren manera de justificar el por qué interactúan más con las clases bajas que con las clases media y alta; el rechazo que ellos sienten por parte de estas últimas podría justificar las faltas o abusos que los policías cometen en su contra, lo cual hace lucir el desempeño policial como una mera acción retaliativa; pero ante las clases bajas no tendrían excusas para tales actuaciones, sólo una demanda constante de presencia policial, como en el caso de las zonas marginales, justificaría, probablemente, una acción más constante, donde los atropellos toman forma de control y el abuso de prevención

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Vistos los resultados expuestos en la sección anterior, cabe hacer algunos comentarios que permitan aproximarse a algún tipo de generalización que amplíe los conocimientos en torno al tema. Los datos, tal y como fue señalado en la metodología, son de carácter cualitativo, lo que le otorga mayor énfasis al caso específico y sus particularidades que a la frecuencia con que el mismo pueda repetirse. Es por ello que la evaluación de algunas narraciones, a pesar de ser únicas, lucen de sumo interés para la investigación; sobre todo si se toma en cuenta el norte principal de la misma cual no es otro que describir las relaciones que existen entre la institución policial en Venezuela y diferentes sectores de la sociedad, así como los criterios de selectividad que determinan las normas de actuación del policía frente a tales sectores.

Las relaciones entre la policía y la comunidad lucen coherentes con ciertos aspectos de los discutidos en los antecedentes literarios de este trabajo. Al sostener que los ciudadanos brindan poco apoyo a la labor policial, los agentes probablemente persiguen ilustrar una especie de victimización frente al sector de la sociedad que demanda su servicio. Los ciudadanos no sólo son el frente de trabajo policial sino que representan también los posibles acusadores de sus faltas, en caso de incumplimiento del deber. En este sentido, los policías podrían argumentar a su

favor que, si bien el servicio prestado no es el mejor que la ciudadanía espera, tampoco la ciudadanía hace nada para mejorarlo que no sea denunciar los atropellos de los cuerpos policiales. La denuncia luce para el funcionario como un obstáculo para el crecimiento y el desarrollo institucional, toda vez que deteriora la imagen que el cuerpo presenta públicamente y esto, naturalmente, perjudica el trabajo diario. Para el policía, los medios de comunicación se encargan de hacer su trabajo según su conveniencia; componen la información según el interés de la mayoría de la audiencia de tales medios, con el fin de asegurar su éxito. Por ello, tanto televisión como radio y prensa escrita, se encargan de difundir lo que los sectores populares expresan, devolviéndoles la satisfacción de ser escuchados y representados públicamente. Esta función convierte la información en un mero producto comercial sin importar realmente cuán profundo pueda ser el impacto de dicha información en la percepción general de la institución policial, la cual queda fuertemente deteriorada. De esta manera, la falta de apoyo de la comunidad, coadyuvada por los medios, se convierte en uno de los obstáculos más severos en el desarrollo del trabajo policial.

Sin embargo, la falta de apoyo ciudadano no es del todo homogénea. Los agentes, al distinguir la conducta que hacia ellos manifiestan los distintos estratos socioeconómicos, distinguen al mismo tiempo la necesidad que cada grupo social tiene de su presencia. No es extraño que sean las capas más bajas de la sociedad, los sectores marginales, los que, según ellos, expresan cierto apoyo hacia el funcionario policial. Son los más necesitados de la presencia policial por dos razones esenciales: Tienen los índices delictivos y de peligrosidad más altos en la calle, ya que la circulación de esta parte de la población en las calles es mayor que en las zonas residenciales de clase media y alta; y, además, no tienen el poder adquisitivo para acceder a formas alternas de vigilancia y protección. Estas dos situaciones traen como consecuencia una mayor adherencia de las clases pobres a la policía. No obstante, hay un factor que no puede quedar de lado y es la familiaridad que tiene el policía dentro del barrio dada su condición de residente del mismo. La mayoría de los funcionarios viven en áreas y zonas marginales. Esto genera dos opciones en la relación del policía con sus vecinos, dependiendo de la actitud de éstos hacia el agente: si es de rechazo, los funcionarios se convertirán en enemigos declarados de la comunidad, si es de ayuda y necesidad, será la persona más respetada y apoyada del lugar. Esta última parece ser la actitud que predomina según las entrevistas realizadas en este trabajo, ya que la mayoría de los policías, al afirmar que la comunidad no colabora con ellos, distinguen con afán la conducta de

las clases pobres, quienes sí apoyan la labor desplegada por la Policía Metropolitana.

La pertenencia de los agentes a las clases bajas podría estar determinando actitudes de resentimiento y por ende de rechazo desde sí mismos hacia las clases media y alta. En un esquema macro social, la descomposición económica de una sociedad de clases fuertemente diferenciadas, arrastra una serie de frustraciones que generan contradicciones entre una clase social y otra. Una de las contradicciones más frecuentes es la constante necesidad que tienen las clases altas de la mano de obra que suministran los estratos bajos de la sociedad, mientras que dentro de estos se gestan altos grados de frustración debido a las necesidades insatisfechas y la poca o ninguna posibilidad de acceder a un amplio margen de bienes de consumo, tanto básicos como suntuarios. Esto puede traducirse, dentro de un esquema psicosocial, en un motivador potencial de la agresión y del rechazo de las clases bajas hacia las clases altas. Por otra parte, las clases media y alta, a pesar de ser las clases con mayor necesidad de protección a sus derechos, especialmente el derecho de propiedad, dada la cuantía de los bienes tutelados por tales derechos, cuentan con recursos suficientes para asegurar su protección a través de mecanismos alternos de carácter privado (empresas de vigilancia privada por ejemplo) las cuales normalmente ofrecen servicios acordes con las necesidades de protección de los residentes de estas zonas, quienes, por lo demás, gozan de un amplio margen de libertad económica para sufragar el costo de tales servicios.

Vistas bajo este análisis, las relaciones de la policía con los distintos grupos sociales van a estar calificadas por un conflicto entre polos opuestos económicamente. Sin embargo, la tradicional ubicación de la policía como un intermediario del conflicto de intereses que subyace dentro una sociedad de clases y que constituye la base del análisis crítico de la policía, quedaría intervenido por un factor distinto: la condición social policía. La ubicación del policía dentro de un estrato social bajo lo coloca, como ciudadano, en las mismas condiciones de conflicto que el resto de sus vecinos frente a los grupos de poder económico. Esto quiere decir que la posición socioeconómica del agente policial podría, junto a otros factores, modificar la condición de "brazo armado" del poder represivo y autoritario del Estado, ya que tal posición lo coloca como una víctimas más del sistema, con ciertos privilegios sobre sus iguales, pero en desventaja notoria y degradante con relación a las élites políticas y económicas de la sociedad.

Las reflexiones expuestas aquí permiten hacer algunas aproximaciones generales en torno a las observaciones realizadas en el presente estudio y que podrían servir de hipótesis de partida a futuros trabajos en el área:

- Los agentes policiales venezolanos, vistos a través de la Policía Metropolitana de Caracas, se reconocen como miembros de la comunidad, víctimas de las mismas condiciones de deterioro socioeconómico que sufren los estratos más bajos de la sociedad.
- La policía parece ser, para sus agentes, una institución desmoralizada, poco valorada en el contexto social venezolano y duramente criticada por la opinión pública, lo cual la convierte en un cuerpo de seguridad frágil, con pocas probabilidades de éxito, frente a las expectativas de la comunidad.

Estas apreciaciones constituyen aproximaciones exploratorias que resumen los análisis de las observaciones realizadas sobre el terreno. La experiencia de los investigadores en el levantamiento de la información ha alimentado el criterio de análisis y por tanto las mismas están sujetas a maduración, en la medida en que los mismos análisis cualitativos comparados con otras experiencias similares puedan aportar nuevas reflexiones sobre los casos recolectados. Así mismo, la sistematización en la recolección de datos que apoyen estas afirmaciones, podría contribuir a corroborar y ampliar las mismas o a disentir de ellas, a partir de métodos y proposiciones cuya validación pueda arrojar mayor confiabilidad.

LISTAS DE REFERENCIAS

1. BAYLEY, David H. and EGON, Bittner, 1997. "Learning the Skills of Policing". En Roger Dunhan, Goffrey Alpert (ed.) **Critical Issues in Policing. Contemporary Readings**. South Carolina:Waveland Press, INC.
2. CAIN, Maureen E. 1973. **Society and the Policeman's Role**. London and Boston: Routledge and Kegan Paul.
3. CAO, Liqun; STEVEN, Stack y YI, Sun. 1998. "Public Attitudes Toward the Police: a Comparative Study Between Japan and America". **Journal of Criminal Justice**. Vol 26 No. 4:279-289
4. COHEN, Howard. 1985. "Authority: The Limits of Discretion". En Frederick A. Elliston and Michael Feldberg (ed.) **Moral Issues in Police Work**. Pp 27-41. Maryland: Rowman & Littlefield Publishers, INC.
5. FLANAGAN, Timothy, MICHAEL, J. y VAUGHN, S. 1996. "Public Opinion about Police Abuse of Force". En William A. Geller and Hans Toch (ed.) **Police Violence: understanding and controlling police abuse of force**. Pp 113-128. New Haven and London: Yale University Press.
6. GABALDON, Luis G. 1996. "Tendencias y Perspectivas del Control Social en

Venezuela en la Década de los Noventa". En Luis Gerardo Gabaldón y Christopher Birkbeck (ed) **Control Social y Justicia Penal en Venezuela. Ensayos en Homenaje a Héctor Febres Cordero**. Pp 15-35. Mérida-Venezuela:Universidad de Los Andes.

7. GABALDON, Luis G. y BIRKBECK, Christopher. 1996. "Estatus Social, Comportamiento Ciudadano y Violencia Policial: Una Evaluación Actitudinal en Policías Venezolanas". **Capítulo Criminológico** Vol. 24. No. 2:31-59

8. GABALDON, Luis G., BIRKBECK, Christopher y BETTIOL, Daniela. 1990. **La Policía en el Vecindario**. Mérida:Gobernación del Estado Mérida-ULA.

9. HOATH, David R., SCHNEIDER, Frank W. y STARR, Meyer W. 1998. "Police Job Satisfaction as a Function of Career Orientation and Position Tenure: Implications for Selection and Community Policing". **Journal of Criminal Justice**. Vol 26 No. 4:337-347

10. MACKINNON, Neil J. 1994. **Symbolic Interactionism as Affect Control**. Albany: State University of New York.

11. NAVARRO, Pablo y DÍAZ, Carolina. 1995. "Análisis de Contenido". En Juan Manuel Delgado y Juan Gutierrez (Coords.) **Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales**. Pp 177-224. Madrid:Editorial Síntesis S.A.

12. RIEDMANN, Arnold. 1996. "La Reforma Policial en Colombia". En Peter Waldmann (ed) **Justicia en la Calle**. Pp 215-239. Colombia:Biblioteca Jurídica DIKE.

1. Este trabajo presenta resultados parciales de un proyecto más amplio titulado "Desempeño Policial en América Latina. Caso Venezolano" realizado bajo el patrocinio del Instituto de Estudios Sobre España y América Latina y el Departamento de Sociología de la Universiadd de Augsburg-Alemania.

© 2009 *Universidad del Zulia*

Dirección: Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Instituto de Criminología. Dra. Lolita Aniyar de Castro. Av. Guajira, Ciudad Universitaria. Bloque N, Planta Alta. Maracaibo, Estado Zulia. Venezuela.



jparraga@iamnet.com