



**COMISIÓN NACIONAL  
PARA LA REFORMA POLICIAL**

COORDINACIÓN DE DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

# AUTOPERCEPCIÓN POLICIAL: UNA VISIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE FUNCIONARIOS POLICIALES VENEZOLANOS<sup>1</sup>

Yoana Monsalve Briceño  
Profesora Asistente de Criminología, Universidad de Los Andes

---

<sup>1</sup> El presente informe ha contado con la colaboración de David Benavides Villarreal en la preparación del formato final del cuestionario, de la base de datos y en la realización de las pruebas estadísticas de significación para el estudio cuantitativo, y de Manuel Peraza en la revisión, análisis de contenido y preparación de la tabla resumen sobre las entrevistas en el estudio cualitativo.

CARACAS, NOVIEMBRE DE 2006

## SUMARIO

### Resumen Ejecutivo

#### I. Antecedentes y Contexto

#### II. Metodología

#### III. El estudio cuantitativo: diseño y aplicación del instrumento

##### Validación

##### Resultados

Variables socio demográficas de los funcionarios encuestados

Necesidades sociales en la agenda pública

Seguridad ciudadana como necesidad social

Función policial y servicio público

Utilidad de la policía para diversos sectores de la población

Rendición de cuentas

##### Resumen

#### IV. El estudio cualitativo: alcance y justificación

##### Análisis temático

Definición de seguridad ciudadana

Relación entre la seguridad ciudadana y el servicio que presta la policía

Lo que espera la gente de la policía

Supervisión de la ciudadanía sobre la intervención policial

Temática colateral y experiencias de los policías

##### Desempeño policial

Selección del personal

**Vocación policial**

**Formación y entrenamiento policial**

**Escasez de recursos en la policía**

**Relación entre la policía y la comunidad**

**La función policial y la posibilidad de involucrarse en delitos**

**Relaciones con el Ministerio Público**

**Minimización de control policial por orden de superiores**

**Respeto a los derechos humanos**

**Otros Comentarios**

**La Comisión Nacional para la Reforma Policial y el proceso de cambio  
policial**

**VI. Perspectivas convergentes y conclusiones generales**

**Referencias**

**Apéndice 1**

**Guía de la entrevista**

**Apéndice 2**

**Perfil de los funcionarios entrevistados**

## Resumen Ejecutivo

Este Informe recoge los resultados de una investigación sobre autopercepción policial adelantada dentro del marco del Diagnóstico Institucional propuesto por la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional sobre la Reforma Policial. Se ha adelantado un análisis que permite la identificación y ponderación de la percepción de los funcionarios policiales sobre su función, las relaciones con la comunidad y los elementos de evaluación y control de la gestión en un nuevo modelo policial, utilizando dos tipos de análisis: a) uno de tipo cuantitativo, en términos de las frecuencias de respuestas, en algunos casos con niveles de significación estadística a través de pruebas de discrepancia o correlación, mediante la información obtenida a través de un cuestionario autoadministrado en el curso de 23 talleres regionales con participación de 1.216 policías uniformados y guardias nacionales; b) uno de tipo cualitativo, centrado en el análisis de los temas y contenidos recurrentes en ocho entrevistas a profundidad con 8 de los funcionarios policiales que participaron en los talleres, representantes de seis cuerpos policiales venezolanos.

Los resultados del estudio cuantitativo indican lo siguiente: los funcionarios encuestados muestran, en general, confianza en su preparación para atender las necesidades de la comunidad, discriminando entre las necesidades de diversos grupos de ciudadanos. La seguridad ciudadana es encuadrada dentro de un perfil básicamente legalista, mediante la percepción de que la población estima importante la captura de los delincuentes, la investigación de los delitos y la remisión de los infractores al sistema de justicia. Sin embargo, en una tercera parte de los casos se estima que la población requiere castigo directo aplicado por la policía a los infractores, lo cual permite concluir que subsiste la percepción de un perfil no legalista de la seguridad ciudadana por parte de la policía. Los funcionarios encuestados coinciden en que la actividad policial constituye un servicio público, manifestando consistencia en el acuerdo sobre las funciones reactivas. Existe un énfasis menor en la conciliación de conflictos interpersonales, si bien elevado grado de coincidencia en la ayuda de las personas en casos de emergencia, lo cual sugiere una percepción amplia de la función policial. En cuanto al estímulo del acceso de la población a la policía, prevalece la percepción de que hay que mostrar una conducta educada frente al ciudadano. Existe acuerdo frente a los indicadores usuales de eficacia, tales como la resolución de los casos y el incremento del patrullaje y de los funcionarios policiales. Se manifiesta una apreciación de mayores diferencias entre los grupos sociales en cuanto al recurso a la policía, por parte de la policía uniformada que por parte de la Guardia Nacional, así como la policía uniformada manifiesta mayor confianza que la Guardia Nacional en la capacidad para atender las necesidades ciudadanas. Se coloca el énfasis en los organismos internos (policía uniformada) o en mecanismos formales externos, como el Ministerio Público (Guardia Nacional), para la recepción de las quejas de los ciudadanos, antes que en organizaciones informales de la sociedad civil.

Los resultados del estudio cualitativo sugieren la vinculación de la seguridad ciudadana con la preservación de la vida y bienes de los ciudadanos, implicando una consecuencia positiva de un servicio policial de calidad. Las expectativas ciudadanas respecto de la policía están asociadas mayormente a categorías positivas, como ser confiables y hacer bien el trabajo. En cuanto a la posibilidad de la supervisión ciudadana en la intervención policial, los entrevistados admitieron que la ciudadanía puede hacerlo, pero siempre que se trate de ciudadanos honorables o mediante instancias preestablecidas, mientras se refleja clara conciencia de deficiencias en el desempeño policial, vinculadas a la selección del personal, la vocación, formación y entrenamiento, los recursos, así como de la tensión entre la policía y la comunidad y de la probabilidad de comisión de actos delictivos por parte de los funcionarios policiales. Finalmente, debe destacarse que los comentarios de los entrevistados sobre la Reforma Policial reflejan una percepción positiva, al considerar que es la primera vez que se les pregunta por el trabajo que hacen.

Existen perspectivas convergentes entre el análisis cuantitativo y el cualitativo, y si bien el segundo no permite generalizar o proyectar los datos de las entrevistas, sí facilita la identificación de temas comunes y reiterados entre los funcionarios policiales, enriqueciendo con el anecdotario la perspectiva cuantitativa de la encuesta de autopercepción policial.

Dentro del seguimiento del proceso de reforma a ejecutarse en el futuro, la utilización de instrumentos cuantitativos y cualitativos se abre como una posibilidad para contar con datos estructurados y confiables que permitan evaluar su evolución, dificultades y correctivos, mediante el acceso a información por parte de sus propios actores, los funcionarios policiales.

## **1. Antecedentes y Contexto.**

La Comisión Nacional para la Reforma Policial, establecida según Resolución n. 124 de fecha 10 de abril de 2006, tiene como mandato la elaboración de un diagnóstico y unas propuestas sobre las policías del país, con miras a la construcción de un modelo más humanizado, eficiente y transparente. Según el Plan Estratégico de la Comisión, aprobado el 24 de abril, los objetivos específicos de la Comisión son los siguientes: 1) Elaborar un diagnóstico general de la situación actual de los cuerpos policiales en el ámbito nacional, regional y municipal. 2) Sugerir un modelo policial que pueda adecuarse a las condiciones sociales, culturales y políticas de Venezuela. 3) Sugerir algunas recomendaciones inmediatas que favorezcan la efectividad en el servicio policial, la disminución de las violaciones a los derechos humanos y el control de la gestión policial con miras al diseño propuesto.

En el área del Diagnóstico Institucional se previó “un estudio de auto-percepción sobre la función policial en el cual los propios funcionarios policiales expresasen actitudes, disposiciones, criterios y perspectivas vinculados con el ejercicio de sus funciones”. Como producto específico se previó un análisis que permitiera la identificación y ponderación de la percepción de los funcionarios policiales sobre su función, las relaciones con la comunidad y los elementos de evaluación y control de la gestión en un nuevo modelo policial. Debe destacarse que no es frecuente la oportunidad que se tiene de consultar a los operadores del sistema penal que conforman la “puerta de entrada”, y que cualquier reforma que se adelante debe contar con la participación de los funcionarios policiales.

Dentro de este marco general se programaron dos estudios complementarios, uno cuantitativo, centrado en la recolección de información extensa y agregada sobre un número lo más amplio posible de funcionarios policiales, y uno cualitativo, centrado en información intensiva y detallada, en el cual los propios funcionarios policiales expresasen actitudes, disposiciones, criterios y perspectivas vinculados con el ejercicio de sus funciones sin la constrictión de un formato cerrado. Ambos enfoques permitirían la identificación y ponderación de la percepción de los funcionarios policiales sobre su función, las relaciones con la comunidad y los elementos de evaluación y control de la gestión en un nuevo modelo policial.

De este modo, el Diagnóstico Institucional se cruza con una forma de consulta concentrada entre funcionarios policiales, que se congregaron con ocasión de la celebración de 14 talleres con policías estatales y municipales y 10 talleres con guardias nacionales, por regiones del país, lo cual facilitó recolectar información que, de otro modo, habría sido difícil de obtener debido a la dispersión de los destinatarios y/o la resistencia o recelo frente a una indagación sobre temas sensibles, sin la debida articulación con un plan confiable de consulta. Por otro lado, en el curso de dichos talleres fue posible identificar a algunos funcionarios particularmente motivados que estuviesen dispuestos a conversar más detalladamente sobre sus experiencias, vivencias, percepciones y perspectivas

sobre el trabajo policial, permitiendo de este modo complementar y enriquecer la información que suministra un formato de respuesta cerrada.

La información obtenida de los funcionarios policiales constituye una contrapartida de la información obtenida entre la población a través de la Encuesta de Victimización y Percepción Policial que ha sido adelantada por el Instituto Nacional de Estadística, dentro del Diagnóstico de Seguridad, Criminalidad y Percepciones Policiales.

Los resultados que se discuten a continuación representan dos tipos de análisis. Por una parte, uno de tipo cuantitativo, en términos de las frecuencias de respuestas, en algunos casos con niveles de significación estadística a través de pruebas de discrepancia o correlación, para quince preguntas con opciones cerradas de que se agrupan en cinco dimensiones vinculadas al desempeño policial dentro del marco de la sociedad democrática moderna y de la Constitución venezolana de 1999, que establece responsabilidades de seguridad ciudadana para la policía e indica mecanismos de participación social organizada para la gestión de la seguridad. Por otro lado, un análisis de tipo cualitativo centrado en el análisis de los temas y contenidos recurrentes en ocho entrevistas a profundidad con 8 funcionarios de seis cuerpos policiales que participaron en los talleres, sobre la definición de la seguridad ciudadana, la vinculación con las funciones de policía, las expectativas percibidas por los policías entre la población y los mecanismos de rendición de cuentas.

## **2. Metodología**

La policía es una instancia de control social formal que permanentemente interactúa con los ciudadanos (Monsalve Briceño, 2006). Esta relación tiene implicaciones para el diseño de políticas públicas vinculadas con la seguridad ciudadana, la función pública, las expectativas de la ciudadanía respecto de la policía y el control ciudadano frente a las actividades policiales. Estas dimensiones pueden ser abordadas, tanto desde una visión de datos concentrados y agregados, con la mayor cobertura posible de encuestados, como desde una visión de datos puntuales y desagregados, donde el énfasis se coloca en la elaboración del discurso y en la incorporación del anecdótico como forma de ilustrar la argumentación.

La visión de datos concentrados y agregados se concretó en la elaboración de un cuestionario aplicable a un grupo numeroso de funcionarios que cumplen funciones de policía, a lo largo de todo el territorio nacional. De conformidad con la misión y plan estratégico de la Comisión Nacional para la Reforma Policial, fueron identificadas cinco dimensiones, cuyo alcance y vinculación con las preguntas se discuten en la sección de análisis de resultados, que son las siguientes: 1. Las necesidades sociales en la agenda pública. 2. La seguridad ciudadana como necesidad social. 3. La función policial y el servicio público. 4. La utilidad de la

policía entre los diversos sectores sociales. 5. La rendición de cuentas de la policía. Si bien no hubo una selección muestral aleatoria, la cantidad de funcionarios que respondieron el cuestionario y los indicadores de validación interna del instrumento aplicado, discutidos más adelante, permiten considerar la información recabada como adecuada e ilustrativa de la auto percepción policial en Venezuela.

Esta misma temática permite un abordaje de ciertos aspectos en forma desagregada y puntual, a través de una investigación cualitativa, facilitando explorar aspectos cotidianos que permitan describir experiencias y aproximarse al funcionamiento organizacional (Strauss y Corbin, 1998:12). La metodología cualitativa no busca representatividad muestral, sino un punto de saturación de la información (Rusque, 2003:92 y 98). Tampoco pretende trasladar los conceptos de fiabilidad y validez de la metodología cuantitativa (Callejo, 2001:161; Strauss y Corbin, 2002:24). Una encuesta no permite el dinamismo de la descripción cualitativa. Tomando en cuenta estas consideraciones, se decidió adoptar esta metodología, a través de entrevistas en profundidad y el análisis de concentración temática, como técnica para procesar la información y complementar la información que ya se había obtenido mediante el cuestionario de autopercepción policial.

La entrevista en profundidad es utilizada, dentro de los métodos cualitativos, como una modalidad flexible que permite una interacción conducida para un objetivo específico y centrada en un sujeto en particular (Rusque, 2003:181). El entrevistado expresa con sus palabras las respuestas a la guía temática y las experiencias que las enriquecen. Todo ello conforma un conjunto de datos que serán procesados como contenido de la entrevista. El entrevistador actúa como receptor de información y repregunta cuando considera que la intervención del entrevistado no está suficientemente clara, con la finalidad de complementar la información relevante. Si bien la entrevista semi estructurada procede de un modo flexible, es muy importante la elaboración de la guía temática, dado que la misma asegura que todos los temas preseleccionados sean abordados por los entrevistados.

El análisis cualitativo se refiere al proceso de interpretación con el propósito de descubrir conceptos y relaciones entre los datos brutos para luego organizarlos en un esquema explicativo teórico (Rusque, 2003). En una entrevista, quien narra selecciona la información y la descripción es la base de las interpretaciones abstractas de los datos y de la construcción de la teoría. Además de la descripción, el ordenamiento conceptual se refiere a la organización de los datos en categorías. El esquema de clasificación identifica los asuntos a partir de los datos y se refinan según sus propiedades y dimensiones generales.

### **3. El estudio cuantitativo: diseño y aplicación del instrumento.**

El instrumento de la investigación cuantitativa es un cuestionario de autoadministración en ambiente de aula, equivalente a los que han sido utilizados en nuestro país para explorar actitudes y disposiciones de la policía en varias investigaciones (véase, para una discusión general, Birkbeck, Gabaldón y Norris, 2003), que contiene una sección de información general, sobre variables socio demográficas de los integrantes de los cuerpos policiales, cinco secciones temáticas, correspondientes a las dimensiones del desempeño policial, con respuestas de selección simple o múltiple, en algunos casos incorporando escalas ordinales, y una sección final de apreciación general del instrumento de recolección de información, donde se incluyeron opciones de respuesta para validar la comprensión de las preguntas, la utilidad percibida para entender la policía y el interés o importancia atribuidos a la encuesta por parte de los mismos encuestados.

La encuesta fue aplicada a una muestra intencional y cautiva de funcionarios policiales y guardias nacionales con base de distribución regional, para los primeros por grupos de estados y para los segundos de acuerdo a la concentración de los Comandos Operativos Regionales, distinguiendo cuatro subgrupos: a) funcionarios policiales con potestad de comando, con rango entre sub inspector y comisario jefe; b) funcionarios policiales sin potestad de comando, con rango entre agentes y sargentos; c) Guardias nacionales con potestad de comando, con rango entre subteniente y coronel; d) Guardias nacionales sin potestad de comando, con rango entre guardia y sargento. La separación física entre comandantes y subalternos se adoptó para controlar el efecto de la jerarquía en la inducción de respuestas entre los subordinados.

La muestra se definió como la totalidad de los funcionarios policiales y guardias nacionales que acudiesen al Taller regional de la consulta concentrada de la Comisión para funcionarios policiales. Se estimó inicialmente una participación de 40 funcionarios para cada taller, lo que supondría 160 funcionarios, entre policías y guardias nacionales en 11 talleres, para un total de 1760 funcionarios. Se superó la expectativa de asistencia y el número final de encuestados excede ampliamente el inicialmente previsto. No se trata de una selección muestral propiamente dicha, por cuanto no se estimaron cuotas de participación en función de la distribución estatal, municipal o nacional de efectivos destacados en cada sitio y por cuanto la selección de los participantes en los talleres quedó a criterio de las autoridades regionales, estatales o municipales de la Guardia Nacional y de las policías.

La participación fue voluntaria, aunque inducida por un facilitador, aplicándose el instrumento en el primer tramo de cada taller, luego de una explicación de su contenido y alcance, procediéndose luego a la discusión más amplia del taller, dentro del cual se recogieron comentarios y sugerencias que fueron objeto de una relatoría separada. El periodo de aplicación de la encuesta fluctuó entre 20 y 40 minutos. Se trata de una encuesta confidencial, donde se preserva la identidad de quien responde, condición enfatizada en la presentación del instrumento, para

generar disposición a contestar con naturalidad, a ser respondida sin consultar con los compañeros de mesa.

A continuación se presenta la distribución regional y fecha de recolección de los datos en los diversos talleres con policías uniformados y guardias nacionales, entre los meses de agosto y septiembre de 2006.

**Tabla 1**

Policía	Fecha	Nº Encuestas
Miranda.	10/08/2006	77
Caracas y Vargas.	11/08/2006	111
Lara, Portuguesa y Yaracuy.	18/08/2006	107
Bolívar.	29/08/2006	94
Amazonas.	29/08/2006	60
Zulia y Falcón.	05/09/2006	87
Táchira.	12/09/2006	48
Mérida, Trujillo y Barinas.	14/09/2006	85
Carabobo y Cojedes	21/09/2006	153
Apure	21/09/2006	52
Aragua y Guárico.	22/09/2006	106
Anzoátegui	28/09/2006	60
Delta Amacuro	28/09/2006	92
Sucre, Monagas y Nueva Esparta	29/09/2006	75

1207

**Tabla 2**

Guardia Nacional	Fecha	Nº Encuestas
CORE 5. Distrito Capital	17/08/2006	99
CORE 4. Lara	14/08/2006	107
CORE 8. Bolívar.	28/08/2006	105
CORE 9. Amazonas	31/08/2006	134
CORE 3. Zulia.	04/09/2006	100
CORE 1. Táchira.	11/09/2006	107
CORE 2. Carabobo. Cojedes, Aragua, Guárico	20/09/2006	137
CORE 6. Apure	20/09/2006	95
CORE 7. Anzoátegui, Monagas, Sucre, Nueva Esparta.	25/09/2006	126

1010

#### **4. Validación.**

El cuestionario contiene tres preguntas que pretenden evaluar en qué medida los funcionarios policiales consideran las preguntas comprensibles, útiles para entender la policía y de interés o importancia. Si bien no se trata de un criterio de validación externa propiamente dicho, pues el instrumento no se presentó a un grupo de evaluadores con antelación a su aplicación, sí puede suministrar una indicación sobre la medida en que fue respondido con interés y propiedad, y en este sentido cumple una función de validación. Un 81,9 % de los funcionarios consideró que las preguntas no eran difíciles de responder, un 84,8 % que las preguntas eran útiles y un 67,6% que encuesta tenía interés o importancia. Se decidió aplicar una prueba de discrepancia ( $\chi^2$ ) cruzando las respuestas de las tres preguntas, a fin de determinar consistencia entre quienes expresan valoración positiva de las preguntas en las dimensiones de comprensión, utilidad e interés o importancia; 87,8% de los encuestados coinciden en que son sencillas y útiles a la vez ( $\chi^2$  Pearson= 5,1,  $p < 0.03$ ), 75,1% que son sencillas e importantes para entender la policía ( $\chi^2$  Pearson= 26,9,  $p < 0.001$ ) y 74,3% que son útiles e importantes para entender la policía ( $\chi^2$  Pearson= 14,7,  $p < 0.001$ ). Los resultados indican que la concentración por pares de alternativas no obedece al azar y que los funcionarios concuerdan, significativamente, en la apreciación positiva del instrumento.

#### **5. Resultados.**

Los resultados que a continuación se presentan y discuten comparan policías uniformados y guardias nacionales. Aunque los datos y las comparaciones podrían ser presentados conforme a otros criterios de agrupación, nos parece interesante determinar si entre dos cuerpos de funcionarios que cumplen funciones de policía, y que representan prácticamente la totalidad de la policía de presencia ostensiva, aunque con perfiles de formación, adscripción y jerarquía diferentes, se observan coincidencias y diferencias con relación a las variables indicadoras de percepciones y actitudes en las cinco dimensiones vinculadas al desempeño policial.

##### **5.1. Variables socio demográficas de los funcionarios encuestados.**

A continuación se describe la distribución de los encuestados según las principales características sociodemográficas de los funcionarios.

#### **Tabla 3**

#### Distribución por sexo

	Policía	Porcentaje	Guardia Nacional	Porcentaje
Masculino	1011	83,8	928	92,0
Femenino	183	15,2	62	6,1
Total	1194	98,9	990	98,1
n.i.	13	1,1	19	1,9
Total	1207	100,0	1009	100,0

Como se puede observar, los varones están ampliamente sobrerrepresentados, lo cual es más notorio entre los guardias nacionales, aunque dichas proporciones probablemente reflejan la distribución por sexos entre los diversos cuerpos de policía del país.

**Tabla 4**

#### Distribución por rangos de edad

	Policía	Porcentaje	Guardia Nacional	Porcentaje
hasta 30 años	527	43,7	496	49,2
31 ó más años	651	53,9	432	42,8
Total	1178	97,6	928	92,0
n.i.	29	2,4	81	8,0
Total	1207	100,0	1009	100,0

La distribución entre los dos rangos de edad considerados (joven y madura) muestra, en general, equivalencia entre policías uniformados y guardias nacionales, aunque el grupo más joven predomina entre estos últimos.

**Tabla 5**

#### Grado de instrucción

	Policía	Porcentaje	Guardia Nacional	Porcentaje
Hasta bachillerato	762	63,1	415	41,1
Universitario	432	35,8	576	57,1
Total	1194	98,9	991	98,2
n.i.	13	1,1	18	1,8
Total	1207	100,0	1009	100,0

El nivel educativo es, en general, más elevado para el grupo de guardias nacionales que para el grupo de policías uniformados.

**Tabla 6**

**Adscripción Institucional (policía)**

	Frecuencia	Porcentaje
Estadal	594	49,2
Municipal	571	47,3
Total	1165	96,5
n.i.	42	3,5
Total	1207	100,0

Como se puede observar, la distribución entre policía estadal y municipal es paritaria en nuestro grupo de encuestados, lo que permite inferir y generalizar, en cuanto a los resultados, para ambos tipos de policía uniformada.

**Tabla 7**

**Rango funcional**

	Policía	Porcentaje	Guardia Nacional	Porcentaje
Subordinados	676	56,0	560	55,7
Oficiales	451	37,4	269	26,8
Total	1127	93,4	829	82,5
n.i.	80	6,6	176	17,5
Total	1207	100,0	1005	100,0

Como se puede apreciar, la proporción para policía uniformada es de 1.5 y para guardias nacionales de 2.1 funcionarios subordinados por cada funcionario de comando. Desconocemos la pirámide jerárquica de ambos cuerpos, que probablemente indicaría una proporción aun mayor de subordinados respecto a los oficiales. Sin embargo, para los efectos de este estudio, la proporción arriba indicada permite considerar una amplia representación de los cuadros de comando en las respuestas. Debe observarse que la no información sobre el rango fue dos veces mayor entre guardias nacionales que entre policías uniformados.

**Tabla 8****Centro de formación policial**

	Frecuencia	Porcentaje
Adscrita al MIJ	122	10,1
Estadal	139	11,5
Municipal	152	12,6
Curso temporal	249	20,6
Formación militar / Policía Técnica	321	26,6
Total	983	81,4
n.i.	224	18,6
Total	1207	100,0

La distribución según centro de formación para la policía uniformada indica que más de la cuarta parte proviene de centros de estudios vinculados a la Fuerza Armada o a la policía de investigaciones penales, y que los centros de formación nacional, estadal y municipal para la policía civil se reparten proporcionalmente la cuota de egresados. Destaca una quinta parte de funcionarios policiales que declaran cursos temporales, lo que sugiere falta de programas y planes consistentes de educación policial entre un segmento significativo de la población policial.

**Tabla 9****Centro de formación Guardia Nacional**

	Frecuencia	Porcentaje
Escuela de G.N.	602	59,9
Centro de adiestramiento	50	5,0
EFOFAC	233	23,2
Total	885	88,1
n.i.	120	11,9
Total	1005	100,0

En cuanto a la formación de los guardias nacionales, la distribución del centro educativo refleja, grosso modo, la proporción entre subordinados y oficiales, si bien el 12% de los encuestados no suministró información sobre este particular.

**5.2. Necesidades sociales en la agenda pública.**

La organización social pareciera ser importante para precisar las necesidades que, de común acuerdo entre los ciudadanos, requieren la intervención estatal a fin de ser satisfechas. La sociedad civil, entendida como el entorno dentro del cual concurren los ciudadanos con la finalidad de manifestar las necesidades y participar en la satisfacción de sus intereses (Arbos y Giner, 1993:23; Pérez Baltodano, 1997: 37), supone un mecanismo de cohesión grupal que asume, a través de sus representantes, la canalización de las demandas de grupos, como un agregado de las necesidades privadas, y por ello concierne al ámbito privado. La respuesta del Estado frente a dichas demandas se refiere al ámbito público, por cuanto involucra el uso de recursos comunes de toda la sociedad.

A través de la encuesta de autopercepción se aborda el tema de cómo perciben los funcionarios policiales las necesidades sociales de la población que se vinculan a la actividad policial, y en qué medida hay consenso o disenso para definir ciertas necesidades comunes a los efectos de la intervención policial. Se explora la percepción sobre la atención de algunas necesidades, su jerarquización, la capacidad de satisfacción por parte de la policía y la percepción policial sobre la equivalencia o no de las necesidades entre los diversos grupos sociales.

A continuación se presentan las respuestas de los policías uniformados y de los guardias nacionales sobre la convicción o creencia de que unos y otros se encuentran preparados para atender las necesidades de la comunidad.

**Tabla 10**

**Preparación para atender necesidades de la comunidad**

		Policía	Guardia Nacional
¿Cree usted que los funcionarios están preparados para atender las necesidades de la comunidad?	si	852 72,0%	914 91,4%
	no	331 28,0%	86 8,6%

Como se puede observar, una mayor proporción de guardias nacionales que de policías uniformados piensa que se encuentran preparados para atender dichas necesidades, y las diferencias son estadísticamente significativas ( $\chi^2$  Pearson = 131,7,  $p < 0.001$ ). Esto sugiere mayor confianza o menor nivel de crítica sobre las propias limitaciones por parte de la Guardia Nacional.

Se solicitó a los funcionarios policiales y guardias nacionales considerar varias situaciones vinculadas a posibles necesidades sociales, particularizadas o difusas, según impliquen amenazas o daños que comprometen intereses individuales o

colectivos, evaluando el grado de importancia que le asignan a los efectos de la actuación policial. En la siguiente tabla se indican las respuestas en términos del porcentaje acumulado para cada opción cuando se le asignó la primera prioridad, a los efectos de la intervención policial. Los porcentajes superan el valor de 100 por cuando cada funcionario asigna respuestas múltiples, ordenando de 1 a 8 según la prioridad asignada.

**Tabla 11**

**Prioridad para intervención policial (%)**

	Policía	Guardia Nacional
Violencia interpersonal	28,7	12,8
Despojos propiedad privada	15,3	8,9
Conductas desordenadas	11,2	6,5
Daños a propiedad pública	12,1	8,7
Tráfico/ consumo de drogas	56,2	70,1
Manifestaciones públicas	13,5	11,1
Desperdicios/contaminación	6,9	7,0
Tránsito automotor	7,4	5,2

Como se puede apreciar, existen diferencias importantes de apreciación entre ambos cuerpos de policía. Para determinar la significación estadística de las diferencias se corrieron pruebas de discrepancia para cada una de las alternativas de respuesta, comparando con la sumatoria de las restantes para policías y guardias nacionales por separado. Más del doble de los policías uniformados consideran como primera prioridad la violencia interpersonal frente a los guardias nacionales ( $x^2=72$ ,  $p<0.001$ ). Casi el doble de los primeros consideran como primera prioridad los despojos a la propiedad ( $x^2=18,2$ ,  $p<0.001$ ) y las conductas desordenadas ( $x^2=13,3$ ,  $p<0.001$ ) frente a los guardias nacionales. También una proporción mayor de policías uniformados consideran primera prioridad daños a la propiedad pública frente a los guardias nacionales ( $x^2=6$ ,  $p<0.02$ ), mientras una proporción significativamente mayor de guardias nacionales consideran primera prioridad enfrentar el tráfico y consumo de drogas frente a la policía uniformada ( $x^2=43,3$ ,  $p<0.001$ ). Las diferencias son escasas y no significativas para manifestaciones públicas y desperdicios y contaminación, mientras existe una diferencia significativa entre ambos cuerpos el para tránsito automotor ( $x^2=3,8$ ,  $p<0.05$ ).

A continuación se presentan los resultados de la pregunta sobre si los funcionarios creen que todos los grupos de ciudadanos comparten necesidades iguales.

**Tabla 12**

**Igualdad de necesidades entre grupos**

		Policía	Guardia Nacional
¿Cree usted que son iguales las necesidades en todos los grupos de ciudadanos?	si	234 19,9%	252 25,8%
	no	944 80,1%	726 74,2%

Una aproximación a la evaluación de percepción de igualdad de necesidades entre los diversos grupos sociales permite constatar que, si bien ambos cuerpos policiales consideran que hay diversidad, en una proporción de las tres cuartas partes o más, la diversidad es mayormente reconocida por la policía uniformada y la diferencia es estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 10,7$ ,  $p < 0.01$ ).

### **5.3. Seguridad ciudadana como necesidad social.**

La seguridad, en sentido restringido, es definida como el conjunto de políticas y acciones coherentes que tienden a garantizar la paz pública, por medio de la prevención y represión de los delitos a través del control penal y policial (Arraigada, 2002:111). La última Encuesta Nacional de Victimización en Venezuela (Consultores 21: 2001) abordó varios temas relevantes para la cuestión de la seguridad. El 80% de las situaciones victimales se reportaron en espacios públicos, mientras el 11% en espacios privados. El 80% de las víctimas manifestó no haber denunciado el hecho, justificándolo porque la policía y el sistema de justicia no harían nada por resolver el caso. La distribución de la victimización en el país es como sigue: región capital, 29%, región central, 18%, región llanera, 7%, región centro occidental, 10%, región zuliana, 14%, región oriental 10% y Guayana 6%. Los datos indican que si bien el mayor índice de victimización se concentra en el sector más desfavorecido económicamente, tampoco las clases media y alta escapan al problema. La mayor incidencia de delitos violentos y la disponibilidad cada vez más de armas blancas y de fuego, sugieren un incremento de la coacción frente al cual no pareciera haber mayor control. Los espacios públicos parecen resultar menos seguros que los domésticos, aunque a los primeros tengan mayor acceso los cuerpos de seguridad.

A través del instrumento se intenta evaluar la concepción e importancia relativa que la policía atribuye a la seguridad como representación de la población, intentando una aproximación a su contenido, tanto en términos de comportamientos ciudadanos que expresarían dicha seguridad, como en términos de conductas policiales que reflejarían la respuesta para garantizarla. Ello permite una aproximación a un concepto complejo, como el de seguridad, frente al cual diversos actores sociales pueden mantener representaciones diversas y desarrollar respuestas alternativas.

La siguiente tabla recoge las respuestas a la pregunta sobre cómo cree la policía que entienden los ciudadanos estar seguros con ayuda de la policía, a través de varias conductas que implican desplazamiento por sitios donde se supone que la policía se encuentra presente y podría prestar ayuda en casos de emergencia.

**Tabla 13**

**Percepción funcional de seguridad con ayuda de la policía**

	Casos			
	Policía		Guardia Nacional	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Trabajar en la calle hasta cualquier hora	573	47,5%	501	49,7%
Menor riesgo de ser víctima de delitos en la calle	867	71,8%	757	75,0%
Tranquilidad para llegar a casa a cualquier hora	693	57,4%	629	62,3%
No temer a represalias de delincuentes	559	46,3%	511	50,6%
Libertad de transitar por cualquier parte a cualquier hora	750	62,1%	662	65,6%
Portar cualquier tipo de atuendo o prenda en cualquier sitio	366	30,3%	359	35,6%
Otro	72	6,0%	71	7,0%

Como se puede apreciar, existe coincidencia general entre la policía uniformada y de la Guardia Nacional de la apreciación sobre lo que se supone significa seguridad para los ciudadanos, con predominancia de disminución del riesgo de victimización en la calle (entre 72% y 75 %), libertad de tránsito a cualquier hora y

en cualquier sitio (entre 62% y 66%) y tranquilidad para llegar a la casa a cualquier hora (entre 57% y 62%). Con acuerdos medios se encuentran no tener represalias de delincuentes, trabajar en la calle hasta cualquier hora, y en mucho menor grado la capacidad de portar cualquier tipo de atuendo o prenda. Esta distribución sugiere una jerarquización uniforme, entre ambos cuerpos policiales, en cuanto a lo que las personas podrían estimar como sensación de seguridad con apoyo policial.

La tabla siguiente muestra las respuestas de policía uniformada y Guardia Nacional frente a la pregunta sobre cómo perciben la importancia que acuerda la ciudadanía a la seguridad.

**Tabla 14**

**Importancia relativa de la seguridad para la población (%)**

	<b>Muy importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Algo importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Nada importante</b>
Policía	90,2	8,1	1,1	,4	,2
Guardia Nacional	91,0	8,0	,7	,2	,1

Como se puede observar existe una coincidencia prácticamente total, en la percepción de los funcionarios de ambos cuerpos, de que la seguridad para la población es muy importante, o al menos importante.

Con el objeto de vincular la representación policial sobre la seguridad de la población con conductas específicamente policiales, se preguntó a los funcionarios sobre la importancia relativa que creen ellos acuerda la población a variadas opciones policiales que tienen que ver con conductas instrumentales dentro del sistema de justicia penal y con respuestas expresivas e iniciativas que, si bien no son de reactividad o proactividad frente a la delincuencia, implican algún tipo de trabajo conjunto con los ciudadanos dentro del más amplio concepto de seguridad ciudadana.

**Tabla 15**

**Preferencias de la población y respuestas policiales:  
Policía (%)**

	<b>Muy importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Algo importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Nada importante</b>
Capturar delincuentes	77,1	20,0	2,3	,5	0
Investigar delitos	55,6	38,1	5,2	,6	,5

Remitir detenidos al tribunal o al fiscal	50,8	33,9	9,9	4,9	,6
Aplicar castigos directos	12,8	19,5	15,3	15,7	36,8
Orientar a ciudadanos	72,9	18,5	5,5	2,2	,8
Mantener el respeto a la autoridad	69,7	21,1	5,4	2,6	1,2

**Tabla 16**

**Preferencias de la población y respuestas policiales:  
Guardia Nacional (%)**

	<b>Muy importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Algo importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Nada importante</b>
Capturar delincuentes	81,4	16,2	1,9	,4	,1
Investigar delitos	64,1	29,7	4,8	1,1	,3
Remitir detenidos al tribunal o al fiscal	57,0	30,5	8,2	3,0	1,4
Aplicar castigos directos	15,5	16,4	14,0	13,7	40,4
Orientar a ciudadanos	67,4	24,6	5,6	1,4	,9
Mantener el respeto de la autoridad	79,9	15,3	3,7	,7	,4

Examinando los datos entre las dos tablas observamos que, dentro de las categorías de reactividad policial, tanto la policía uniformada como la Guardia Nacional consideran que la población percibe como muy importante o importante el capturar delincuentes (aproximadamente 97% acumulado para los dos cuerpos en ambas categorías). Ambos cuerpos también consideran muy importante o importante la investigación de delitos (93%). En un 84% coinciden en que es muy importante o importante remitir detenidos al sistema de justicia. Casi la tercera parte de los policías uniformados y de los guardias nacionales consideran que la población estima como importante o muy importante aplicar castigos directos por parte de las policías. Más del 90% de los policías uniformados y guardias nacionales estiman que la población aprecia como importante o muy importante la orientación de los ciudadanos por parte de la policía, y 91% de los policías uniformados y 95% de los guardias nacionales consideran que la población estima como importante o muy importante el mantener el respeto de la autoridad. Para determinar si existen diferencias de percepción entre ambos cuerpos policiales se aplicó la prueba de correlación de Kendall a las dos series de respuestas para cada una de las opciones indicadas en las tablas 15 y 16, resultando significativas para capturar delincuentes (tau Kendall -0.05,  $p < 0.02$ ), investigar delitos (tau

Kendall  $-0.08$ ,  $p < 0.001$ ) y remitir detenidos al sistema de justicia (tau Kendall  $-0.06$ ,  $p = 0.03$ ). Esto quiere decir que la Guardia Nacional percibe, en una proporción mayor que la policía uniformada, que la población asigna mayor importancia a estas últimas actividades policiales, mientras que para las restantes no hay diferencias de apreciación entre ambos cuerpos policiales.

#### **5.4. Función policial y servicio público.**

La policía es entendida como una instancia de control social formal, de carácter estatal dotada de poder coactivo inmediato, encargada primordialmente de individualizar, detectar al autor, restringir y/o prevenir conductas jurídicamente inaceptables (Gabaldón, Birkbeck y Bettioli, 1990:22). Es probablemente la instancia de control social formal más cercana al ciudadano y forma parte del sistema de justicia, compartiendo con otras instancias de dicho sistema las actividades tendientes al control delictivo. La policía es una institución que procura un bien público, manifiesto en la gobernabilidad, el ejercicio pacífico de los derechos y la minimización de la violencia. Es pertinente evaluar la respuesta de la policía frente a las demandas ciudadanas sobre seguridad. La literatura sobre necesidades sociales destaca la relación entre el ciudadano y Estado como un aspecto fundamental, cuando se trata de políticas sociales. El ciudadano se presenta como un cliente permanente del Estado y, en un supuesto ideal, debe creer en la efectividad de las instituciones formales. Estas deberían atender los problemas sociales. En el caso de Venezuela, las normas legales hacen referencia a la seguridad como un derecho general de la población.

A través del instrumento se ha explorado si los funcionarios policiales asumen o no a la policía como servicio público, así como el peso relativo que tienen algunas actividades en la función policial, distinguiendo entre actividades proactivas y reactivas, de asistencia ciudadana y de coparticipación con el sistema de justicia penal. También se explora en esta sección la importancia relativa que acuerdan los funcionarios policiales a determinados comportamientos para fomentar que la población acuda a la policía, asumiendo que, tratándose de un servicio público, podrían determinarse las condiciones bajo las cuales la oferta se hace más atractiva.

A la pregunta sobre si se considera que la función policial es un servicio público, el 97 % de los policías uniformados y el 98% de los guardias nacionales respondieron afirmativamente, sin que haya diferencias significativas.

Posteriormente se solicitó a ambos grupos definir, entre una variedad de actividades, si ellas podrían ser consideradas como parte de la función policial. Esta pregunta indaga, no por la percepción de las preferencias atribuidas a la población sobre actividades policiales, sino sobre la propia representación que tiene la policía. Las tablas a continuación muestran los resultados, utilizando una escala ordinal de cinco intervalos, sobre el acuerdo o desacuerdo para los policías uniformados y para la Guardia Nacional.

**Tabla 17****Actividades y función policial: Policía**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Algo de acuerdo	Poco acuerdo	En desacuerdo
Asistir a personas en emergencias	79,2	18,2	1,9	,3	,4
Detener sospechosos	60,4	27,5	7,2	1,5	3,4
Mantener el orden público	90,2	9,0	,4	,3	,1
Asegurar el respeto hacia la policía	74,0	22,9	2,1	,7	,3
Ayudar en calamidades y desastres	70,6	23,8	3,7	,6	1,3
Conciliar en conflictos particulares	36,4	35,4	18,2	4,3	5,7
Participar en el sistema de justicia	55,7	30,8	9,1	2,1	2,4
Preparar investigaciones penales	48,2	33,7	9,9	4,0	4,2
Colaborar con la Fiscalía	72,8	23,2	3,0	,6	,4

**Tabla 18****Actividades y función policial: Guardia Nacional**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Algo de acuerdo	Poco acuerdo	En desacuerdo
Asistir a personas en emergencias	68,3	20,6	8,6	1,3	1,2
Detener sospechosos	71,9	20,1	5,4	1,8	,9
Mantener el orden público	88,0	9,8	1,5	,5	,2
Asegurar el respeto hacia la policía	68,4	22,3	6,2	1,9	1,2
Ayudar en calamidades y desastres	71,5	19,5	6,6	1,5	,8
Conciliar en conflictos particulares	21,6	22,6	30,6	15,0	10,3
Participar en el sistema de justicia	56,8	23,8	12,0	4,7	2,8
Preparar investigaciones penales	67,4	22,0	6,4	3,0	1,3
Colaborar con la Fiscalía	75,1	18,8	3,4	2,0	,7

Se observan diferencias estadísticamente significativas entre ambos cuerpos policiales para las actividades de detener sospechosos (tau Kendall = -0.12,  $p < 0.001$ ) y de preparar investigaciones (tau Kendall = -0.18,  $p < 0.001$ ), donde la Guardia Nacional manifiesta un mayor grado de acuerdo que la policía uniformada sobre su relevancia para la función policial. A pesar de no observarse diferencias

estadísticamente significativas para la distribución global en el rango de la escala de importancia, se observa una diferencia en torno al acuerdo total de las funciones de ayudar a las personas en emergencias (79,4% de los policías uniformados, frente a 68,3 de los guardias nacionales) y de conciliar en conflictos particulares (36,4% vs. 21,6%, respectivamente). No hay diferencias significativas en cuanto a mantener el orden público, ayudar en calamidades y colaborar con la Fiscalía. Se puede observar que la conciliación en conflictos particulares es, de todas las funciones, a la que menos importancia se asigna por ambos grupos de funcionarios, si bien la policía uniformada parece atribuirle mayor importancia que la Guardia Nacional.

Se decidió explorar, además, la percepción sobre las conductas policiales que podrían incrementar la demanda del público, datos reportados en la tabla siguiente.

**Tabla 19**

**Actividades para facilitar que la gente acuda más a la policía (%)**

	Policía	Guardia Nacional
Suministrando mayor información sobre los logros de la policía	25,3	17,3
Aumentando el patrullaje motorizado o a pie	22,2	20,3
Mostrando mano dura hacia los delincuentes	19,2	29,4
Adoptando una conducta educada hacia la gente	59,9	43,9
Resolviendo mayor cantidad de casos	18,1	21,0
Aumentando el número de policías	19,5	14,5

Se observa que tanto uniformados como guardias nacionales señalan, preferentemente, la adopción de una conducta educada hacia la gente, aunque con diferencias estadísticamente significativas ( $\chi^2= 51,9$ ,  $p<0.001$ ), seguida de suministro de mayor información sobre los logros, por parte de la policía uniformada, y de mostrar mano dura hacia los delincuentes, por parte de la Guardia Nacional. Estas dos comparaciones arrojan también diferencias estadísticamente significativas ( $\chi^2= 18,4$  y  $27,5$ ,  $p<0.001$ , respectivamente). El incremento del número de policías es significativamente más importante para la policía uniformada que para la Guardia Nacional ( $\chi^2= 8,5$   $p<0.01$ ), y no hay diferencias significativas en cuanto a la apreciación del efecto del aumento de patrullaje y a la resolución de los casos entre ambos cuerpos policiales.

**5.5. Utilidad de la policía para diversos sectores de la población.**

El incremento apreciable de la criminalidad pareciera sugerir que la eficacia, eficiencia y equidad de las políticas en materia de seguridad no funcionan adecuadamente, si bien el tema de la seguridad es una necesidad ciudadana, de carácter público y así se plantea en el artículo 55 de la Constitución Nacional (Venezuela, 2000). Por otra parte, la inseguridad personal pareciera afectar la calidad de vida, la libertad y las oportunidades sociales (Arraigada, 2002). La policía se asocia al control de la criminalidad y aunque no tiene la responsabilidad exclusiva en esta materia, su intervención puede resultar muy importante. Pero la policía actúa, en buena parte, a requerimiento y por instancia de los particulares, y en una sociedad democrática estos requerimientos son, de algún modo, un límite para la acción policial. Un tema relevante, por consiguiente, es determinar entre los funcionarios la percepción sobre en qué medida la policía resulta útil o conveniente para la población, incluyendo las diferencias que pudieran existir entre los estratos sociales. Las representaciones de los funcionarios policiales sobre este tema pueden orientar en materia de políticas públicas encaminadas a la optimización de la policía como un servicio público extenso y general.

En este sentido, el instrumento abordó también la percepción de la utilidad y demanda de los servicios policiales por parte de la población, incluyendo diferencias por estratificación social y comunidades. En esta dimensión se reportan las respuestas de selección simple a tres preguntas sobre necesidades y requerimiento a la policía, necesidades y respuesta policial y necesidades y formación para la atención de las demandas.

**Tabla 20**

**Identidad de necesidades y requerimiento policial**

		Policía	Guardia Nacional
¿Cree usted que los grupos sociales llaman a la policía por las mismas necesidades?	si	509 43,2%	766 78,6%
	no	670 56,8%	209 21,4%

Más de las  $\frac{3}{4}$  partes de los guardias nacionales estiman que se llama a la policía por las mismas necesidades, entre los diversos grupos sociales, frente a solo algo más de  $\frac{2}{5}$  partes de la policía uniformada. Ello indica que esta última, probablemente debido a su formación más diversificada y a las particularidades regionales y locales de desempeño, discierne mayormente la diversidad social a los efectos de la prestación del servicio policial. Las diferencias son estadísticamente significativas ( $\chi^2=276,7$ ,  $p<0.001$ )

**Tabla 21**

**Identidad de necesidades y respuesta policial**

		Policía	Guardia Nacional
¿Cree Ud. q la policía acude del mismo modo a resolver necec. en sect. rurales, asi como en urb. o barrios?	si	616 52,6%	340 35,4%
	no	554 47,4%	621 64,6%

Poco más de la tercera parte de los guardias nacionales, frente a algo más de la mitad de la policía uniformada, percibe que la policía responde en forma equivalente a necesidades de sectores rurales y urbanos, y dentro de éstos, de diversa estratificación. La tendencia es inversa a la respuesta a la pregunta anterior, y resulta estadísticamente significativa ( $x^2= 63,6$ ,  $p<0.001$ ). Si bien la estandarización de procedimientos entre la Guardia Nacional debería sugerir un patrón de respuesta diverso, es posible que la mayor diversidad de situaciones que afrontan los guardias nacionales, quienes operan extensamente en zonas rurales y urbanas por igual, para problemas tan diversos como resguardo ambiental, control aduanero, de drogas y orden público, explique estas diferencias en la percepción de la uniformidad de la respuesta policial.

**Tabla 22**

**Necesidades ciudadanas y formación policial**

		Policía	Guardia Nacional
¿Cree Ud. que los funcionarios policiales están bien formados para atender las necesidades de la ciudadanía?	si	696 60,1%	331 34,2%
	no	463 39,9%	636 65,8%

Como se puede apreciar, los funcionarios de policía uniformada, en una proporción cercana al doble de los guardias nacionales, estiman como adecuada la formación de que disponen para atender las necesidades de la ciudadanía, y la diferencia es estadísticamente significativa ( $x^2= 140,8$ ,  $p<0.001$ ). El resultado no deja de sorprender, pues sugiere mayor confianza en las propias capacidades por parte de la policía uniformada, aunque la menor convicción sobre la formación,

que manifiestan los guardias nacionales, podría deberse a que están evaluando la formación de los policías uniformados antes que la propia.

## 5.6. Rendición de cuentas.

Uno de los ejes de la consulta nacional es la rendición de cuentas, centrada en las formas de seguimiento y control interno y externo, la responsabilidad y la modificación de prácticas policiales para beneficio de los ciudadanos. Este constituye un tema prácticamente inexplorado en Venezuela, donde estos mecanismos son inoperantes o muy poco conocidos. Todo sistema de rendición de cuentas debe operar con un acuerdo mínimo entre auditables y auditados, pues de lo contrario sería inoficioso e inoperante. A través de la Encuesta Nacional de Victimización se aborda el tema a nivel de los ciudadanos, pero este instrumento permite registrar las impresiones, criterios y sugerencias de los funcionarios policiales, como sujetos auditables. En esta sección de la encuesta se incorporan indicadores cualitativos y cuantitativos sobre instancias y procesos de la rendición de cuentas, tal como es percibida por los funcionarios policiales, incluyendo mecanismos de supervisión externa y contraloría social.

Una primera aproximación al tema fue realizada mediante la percepción policial sobre si la ciudadanía aprecia su intervención en asuntos vinculados con la seguridad.

**Tabla 23**

**Percepción de la apreciación ciudadana sobre respuesta policial**

	Policía	Guardia Nacional
¿Cree Ud. que la ciudadanía aprecia la intervención policial frente a los asuntos vinculados con la seguridad?		
si	885 76,9%	938 96,3%
no	266 23,1%	36 3,7%

Los resultados indican que los guardias nacionales tienen mejor opinión que los policías uniformados sobre el nivel de aceptación de los ciudadanos de la actividad policial, y la diferencia es estadísticamente significativa ( $\chi^2= 163$ ,  $p<0.001$ ).

Fue explorado el espectro de posibilidades que los funcionarios policiales perciben como más adecuado para la presentación de las quejas por parte de los ciudadanos. Esta pregunta permite analizar el tipo de organización y su carácter interno o externo, que recoge las preferencias de los diversos grupos policiales examinados.

**Tabla 24****Presentación de quejas (%)**

	Policía	Guardia Nacional
La misma policía	62,1	38,3
La Fiscalía del Ministerio Público	30,8	47,6
El Ministerio del Interior y Justicia	13,8	14,4
La Defensoría del Pueblo	13,5	10,6
Los consejos comunales	8,3	5,8
Organizaciones de derechos humanos	11,4	7,9

Como se puede apreciar, la instancia preferida por los policías es la misma policía, aunque difieren en esta percepción, significativamente, de los guardias nacionales ( $\chi^2= 102,2$ ,  $p<0.001$ ). La instancia preferida por los guardias nacionales es la Fiscalía del Ministerio Público, en lo cual difieren también, significativamente, de los policías uniformados ( $\chi^2= 58,9$ ,  $p<0.001$ ). El Ministerio del Interior y Justicia y la Defensoría del Pueblo siguen en las preferencias de ambos cuerpos, sin que haya diferencias estadísticamente significativas de apreciación. Tampoco las hay para los consejos comunales, figura de reciente creación legislativa, que es la última en preferencia, tanto por policía uniformada como por Guardia Nacional. Respecto a las organizaciones de derechos humanos, los policías uniformados, aunque las colocan en el quinto lugar de preferencia, lo hacen en forma significativamente más alta que los guardias nacionales, quienes parecieran más refractarios a esta forma de contraloría social ( $\chi^2= 6,3$ ,  $p<0.02$ ).

También se ha preguntado sobre la percepción de la mejor forma de rendir cuentas de su desempeño. La distribución porcentual de las preferencias se indica en la tabla siguiente.

**Tabla 25****Instancias y mecanismos para facilitar rendición de cuentas**

	Policía	Guardia Nacional
Recepción denuncias en policía	37,6	25,8
Recepción denuncias en Fiscalía	21,9	33,9
Recepción denuncias en Defensoría del Pueblo	11,7	14,1
Informar ciudadanos sobre procesos disciplinarios	16,2	11,5
Permitir opinión ciudadana sobre procesos disciplinarios	7	5,8
Inicio/supervisión ciudadana procesos disciplinarios	5,4	8,5

Consistentemente con lo expresado en cuanto a la recepción de quejas, los funcionarios policiales uniformados prefieren un sistema vinculado a la propia policía, mientras los guardias nacionales se inclinan por uno vinculado al Ministerio Público. La Defensoría del Pueblo recibe menos preferencias como instancia de rendición de cuentas que como receptora de quejas, por parte de la policía uniformada, aunque incrementa las preferencias en este sentido por parte de los guardias nacionales. Finalmente ambos cuerpos prefieren limitar la participación ciudadana en la rendición de cuentas a la información sobre los procesos en curso, y son más bien reacios a admitir opiniones de los mismos sobre los procesos en curso, aunque, sorprendentemente, la Guardia Nacional muestra una inesperada inclinación relativa hacia el inicio y supervisión ciudadana de procesos disciplinarios, que no podemos discernir si se refiere al desempeño propio o al de la policía uniformada.

Finalmente hemos explorado la dimensión de la rendición de cuentas a través del proceso disciplinario mismo mediante variadas opciones de control externo a la propia agencia policial, que conforman instancias formales o informales de control social. La siguiente tabla reporta los resultados obtenidos.

**Tabla 26**

**Opciones de procesos disciplinarios**

	Policía		Guardia Nacional	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Inicio y decisión de investigación por inspección interna	886	73,4%	576	57,3%
Investigación y decisión por funcionarios de otra institución policial	281	23,3%	313	31,1%
Investigación y decisión por la Fiscalía del Ministerio Público	581	48,1%	658	65,5%
Observadores de los consejos comunales dentro de la policía	261	21,6%	184	18,3%
Evaluación profesional externa después de concluido el procedimiento y recomendaciones para casos futuros	597	49,5%	445	44,3%

Como se puede apreciar, la consistencia entre la preferencia de la policía uniformada por el sistema de control interno (73,4%) y de la Guardia Nacional por el control externo representado por el Ministerio Público (65%) se manifiesta de nuevo aquí, si bien un sólido 57,3% de los guardias se inclina también por el control interno representado por la Inspectoría, lo cual sugiere que en las preguntas relativas a las quejas y a las instancias y mecanismos de rendición de cuentas podrían estar refiriéndose, con el término “la policía”, solamente a la policía uniformada. Es interesante la robustez de 49,5% y 44,3% de preferencias manifiestas por un sistema de auditoría externa profesional con recomendaciones para casos futuros, así como la escasa preferencia, entre los funcionarios de ambas instituciones, por un procedimiento vinculado a funcionarios de otra institución policial y a observadores de los consejos comunales. Las observaciones coinciden con lo que se ha sugerido en la literatura reciente, en el sentido de la preferencia policial por la revisión con criterios profesionales e independientes, en caso de aplicarse controles externos de gestión (Walker, 2005).

## **6. Resumen.**

Los datos del presente estudio cubren un extenso grupo de 2216 policías uniformados y guardias nacionales en todo el país. Su selección no obedeció a un criterio de muestreo sistemático y aleatorio, que resultaba complicado debido a la dispersión del universo bajo estudio y a la improbabilidad de contar con la asignación de las cuotas en sitios concentrados para el levantamiento controlado de la información. No obstante, dicho grupo conforma un número significativo de funcionarios de diversas regiones y cuerpos de policía en el país, que ha permitido recopilar información para muchas variables vinculadas a la función policial, el desempeño y la participación ciudadana en la gestión, desde el punto de vista de los propios funcionarios policiales, con quienes deberá contarse para la ejecución de cualquier plan de reforma policial.

Se ha podido observar que los funcionarios encuestados muestran, en general, confianza en su preparación para atender las necesidades de la comunidad y que estiman como prioritaria la intervención frente a los hechos de naturaleza penal convencional, como conductas vinculadas a las drogas, violencia interpersonal, delitos contra la propiedad, con la atribución de relevancia media-alta al control del orden público y con baja relevancia concedida al tránsito automotor y a la contaminación ambiental. Los funcionarios también discriminan entre las necesidades de diversos grupos de ciudadanos, si bien en forma más acentuada por parte de los policías uniformados que por parte de los guardias nacionales.

Los policías y guardias nacionales consultados atribuyen a los ciudadanos una preocupación preferente por la reducción de la victimización delictiva y por la libertad de movilización y tránsito por cualquier sitio y a cualquier hora, mientras perciben la seguridad de los ciudadanos como un problema muy apremiante, con elevado grado de consenso intergrupar.

La seguridad ciudadana es enfocada dentro de un perfil básicamente legalista, mediante la percepción de que la población estima importante la captura de los delincuentes, la investigación de los delitos y la remisión de los infractores al sistema de justicia. Sin embargo, también enfatizan que el respeto a la autoridad y la orientación de los ciudadanos son expectativas poblacionales, el primero en forma más acentuada para la Guardia Nacional y la segunda para la policía uniformada. Coinciden, por otro lado, en una tercera parte de los casos, en que la población requiere castigo directo aplicado por la policía a los infractores, confirmando observaciones previas utilizando registros cualitativos (Monsalve, 2005). Estos resultados permiten concluir que también existe la percepción de un perfil no legalista de la seguridad ciudadana por parte de la policía.

Los funcionarios encuestados coinciden en que la actividad policial constituye un servicio público, manifestando consistencia en el acuerdo sobre las funciones reactivas, como detener sospechosos, preparar investigaciones y colaborar con el Ministerio Público, aunque también con la función del mantenimiento del orden público. Existe un énfasis menor en la conciliación de conflictos interpersonales, si bien elevado grado de coincidencia en la ayuda de las personas en casos de emergencia, lo cual sugiere una percepción amplia de la función policial.

En cuanto al estímulo del acceso de la población a la policía, prevalece la percepción de que hay que mostrar una conducta educada frente al ciudadano, si bien hay diferencias de apreciación en cuanto a mostrar “mano dura” frente a la delincuencia, enfatizada por la Guardia Nacional, y suministrar información sobre los logros de la policía, enfatizada por la policía uniformada. Existe acuerdo entre ambos grupos, aunque menor importancia relativa, frente a los indicadores usuales de eficacia, tales como la resolución de los casos y el incremento del patrullaje y de los funcionarios policiales.

Se manifiesta una apreciación de mayores diferencias entre los grupos sociales en cuanto al recurso a la policía, por parte de la policía uniformada que por parte de la Guardia Nacional, así como una diferencia significativa en cuanto a la percepción de la diversidad de la respuesta policial en diversos entornos geográficos, más acentuada entre policías uniformados que entre guardias nacionales. También la policía uniformada manifiesta mayor confianza que la Guardia Nacional en la capacidad para atender las necesidades ciudadanas.

Finalmente, por lo que se refiere a la rendición de cuentas, se observa la percepción de que la ciudadanía aprecia la actividad policial, si bien más acentuada para la Guardia Nacional.

Se coloca el énfasis en los organismos internos (policía uniformada) o en mecanismos formales externos, como el Ministerio Público (Guardia Nacional), para la recepción de las quejas de los ciudadanos, antes que en organizaciones informales de la sociedad civil. Por otro lado, las preferencias en cuanto a participación ciudadana en procedimientos disciplinarios se centran en la

información suministrada a los ciudadanos, antes que en la admisión de la potestad de opinar sobre los mismos o de iniciarlos y supervisarlos.

Los resultados en esta materia también sugieren una menor inclinación por la admisibilidad de agencias policiales externas o de observadores de consejos comunales dentro de la policía, aunque dentro de las modalidades de control externo, una mayor preferencia por mecanismos de auditoría a posteriori que se traduzcan en recomendaciones a futuro.

La concentración del análisis en las coincidencias y diferencias entre policías uniformados y guardias nacionales resulta pertinente si consideramos que ambos grupos representan perfiles, formación, entrenamiento y sistemas de control de desempeño diferentes, y que la discusión del modelo policial que actualmente se discute pasa por el análisis de estas particularidades y sus implicaciones.

La aplicación de este instrumento a un grupo amplio de funcionarios en todo el país reafirma las posibilidades de la utilización de formatos de respuesta cerrada y controlada para explorar aspectos relevantes del desempeño policial. Dentro del seguimiento del proceso de reforma a ejecutarse en el futuro, la utilización de este instrumental permitirá acompañar y evaluar sus resultados contando con información estructurada y confiable por parte de sus propios actores, los funcionarios policiales.

## **7. El estudio cualitativo: alcance y justificación.**

La base de datos de este estudio esta conformada por 8 entrevistas programadas con oficiales de policías uniformadas estatales y municipales del Distrito Capital y los estados Aragua y Mérida, representantes de seis cuerpos policiales diversos, quienes participaron en los talleres nacionales realizados desde el 10 de Agosto hasta el 29 de Septiembre de 2006. Los entrevistados fueron seleccionados en los talleres, dado que se consideró que la participación previa en los mismos facilitaría la profundización de los temas planteados por la encuesta de auto percepción policial, de formato cerrado. Del total de 12 funcionarios contactados, solamente 8 de ellos pudieron ser entrevistados con posterioridad a la celebración del taller. Las entrevistas se realizaron entre el 22 de Septiembre y el 11 de Octubre de 2006.

Se diseñó una guía de entrevista que comenzó por lo que se entiende por seguridad ciudadana, continuando con una elaboración en torno a la vinculación de la función policial con la seguridad ciudadana, prosiguiendo con las expectativas de la ciudadanía respecto de la actividad policial, y finalizando con la viabilidad del control ciudadano sobre las actividades de la policía (Véase apéndice 1, Guía de la entrevista).

Del total de entrevistas, 7 fueron realizadas en ambientes externos a las sedes de las policías, y solamente una de ellas fue realizada en una comisaría. Una vez iniciada la entrevista los funcionarios mostraron interés por las preguntas planteadas. El tiempo más corto de entrevista fue de 50 minutos y el más largo de 120 minutos. En total, el tiempo acumulado de registro equivale a 12 horas y 30 minutos de conversación.

Al inicio de las entrevistas se garantizó la reserva en cuanto a la identidad del entrevistado con la finalidad de asegurar la espontaneidad y fluidez de la conversación. Se sugirió a los entrevistados una grabación magnetofónica, aunque cuatro de ellos rehusaron desde el comienzo, uno de ellos pidió interrumpir la grabación una vez comenzada, procediéndose a la grabación solamente para tres de los funcionarios.

## **8. Análisis temático.**

Los resultados del análisis temático, de conformidad con la guía de la entrevista, se describen a continuación en la tabla 27. En ella se mencionan las preguntas, posteriormente las categorías que corresponden a las respuestas directas de los entrevistados una vez formuladas las preguntas. En la tabla también aparece la numeración entre 1 y 8 lo cual corresponde a los entrevistados. Finalmente aparece la totalización de los comentarios de los entrevistados por categoría.

### **8.1. Definición de seguridad ciudadana.**

Casi la totalidad de respuestas de los entrevistados, asocian la definición de seguridad ciudadana a la preservación de la vida de los ciudadanos. Aunque en la guía de la entrevista no hubo preguntas directas sobre la violencia y la tendencia a la victimización, los funcionarios policiales entrevistados consideraron en sus respuestas que son temas estrechamente vinculados. Por otra parte, la segunda categoría emergente de las respuestas es la de “buenos servicios públicos y policiales”, e implica que algunos de los entrevistados admiten que el buen desempeño policial en la calle está relacionado con la seguridad ciudadana. Por último, la prevención es otra categoría asociada a la seguridad ciudadana.

### **8.2. Relación entre la seguridad ciudadana y el servicio que presta la policía.**

Casi la totalidad de los entrevistados manifestaron asociación inmediata y directa entre la seguridad ciudadana y el servicio policial. El único funcionario que no respondió categóricamente de manera inmediata, admitió la relación entre la seguridad ciudadana y el servicio policial en el desarrollo ulterior de la conversación. Ello significa que todos los entrevistados establecen esta conexión

directa. La segunda categoría emergente fue “seguridad ciudadana como

PREGUNTAS	CATEGORÍAS								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	

*resultado del servicio policial*” con 6 entrevistados mencionando dicha relación. La seguridad ciudadana, de acuerdo con los entrevistados, es una consecuencia positiva de un servicio policial de buena calidad. Las restantes conexiones entre seguridad y servicio policial no reflejan consenso intersubjetivo por parte de los entrevistados.

### 8.3. Lo que espera la gente de la policía.

Los entrevistados respondieron con calificaciones, en su mayoría, positivas y puntuales. La mayor concentración coincide en que la gente espera que la policía sea “confiable”. Los entrevistados comentaron que la distancia entre la policía y la comunidad ha sido consecuencia de comportamientos indebidos por parte de los policías, a través de la matraca y la corrupción. La ciudadanía teme ser victimizada por funcionarios policiales y en este sentido la imagen de la policía ante los ciudadanos es negativa. Ello ha incrementado distancia con los ciudadanos. La segunda indicación de los entrevistados fue “hacer bien el trabajo policial” y la tercera fue “buen trato”. Las demás menciones no generan consenso intersubjetivo entre los policías. “Que el policía mate a los delincuentes” fue una respuesta aislada. Considerando las escasas menciones que recibieron “que el policía responda a la polarización política del país” y “respeto por los derechos humanos”, podemos suponer que ni el tema de la parecen ser atribuidos, como expectativa, por los funcionarios policiales a la ciudadanía.

### 8.4. Supervisión de la ciudadanía sobre la intervención policial.

“La contraloría social debe ser ejercida por parte de ciudadanos honorables” y “la policía debe ser evaluada y verificada periódicamente por parte de una comisión de la sociedad, bien sea el prefecto, Junta parroquial, o el Presidente de la asociación de vecinos” fueron consideradas pertinentes por el 50% de los entrevistados. Ello sugiere que la policía exige distinguir entre ciudadanos respetables y no respetables al momento de ejercer control sobre ella. Un funcionario policial duda sobre la posibilidad de que la comunidad opine sobre la policía, considerando las condiciones de deterioro actual entre ambas instancias.

**Tabla 27. Análisis cualitativo Preguntas y categorías de respuesta entrevistas**

<b>¿Cómo define usted seguridad ciudadana?</b>	Preservar la vida de los ciudadanos	x	x	X	X	x	x	x		<b>7</b>	
	Preservar los bienes de los ciudadanos	x	x			x	x			<b>4</b>	
	Prevención del delito	x	x	X		x				<b>4</b>	
	Educar y orientar a los ciudadanos	x								<b>1</b>	
	Participación ciudadana en la prevención del delito	x		x			x			<b>3</b>	
	Buenos servicios públicos y policiales	x	x	x	x	x		x		<b>6</b>	
	Mediador	x								<b>1</b>	
	Crear una sensación de seguridad		x							<b>1</b>	
	Hacer cumplir la Ley			x				x	x	<b>3</b>	
	Ser analíticos de la realidad social			X						<b>1</b>	
	Denunciar los hechos delictivos al sistema de justicia por parte de la policía			X						<b>1</b>	
	Un sistema de intervención de todos los órganos de seguridad del Estado, junto con la comunidad y asociaciones civiles, organismos públicos y privados							x		<b>1</b>	
Parte de un derecho constitucional								x	<b>1</b>		
Intervención de los políticos en la actividad policial								x	<b>1</b>		
<b>¿Cree usted que hay relación entre la seguridad ciudadana y el servicio que presta la policía?</b>	Sí	x	x	x	x		x	x	x	<b>7</b>	
	Seguridad ciudadana como resultado del servicio policial		x	x		x	x	x	x	<b>6</b>	
	Seguridad ciudadana como parte de la función policial		x						x	<b>2</b>	
	El respeto a los derechos humanos. Aspecto intrínseco a la seguridad ciudadana				x					<b>1</b>	
	La ciudadanía justifica la existencia de la institución policial						x			<b>1</b>	
	Percepción de seguridad ciudadana a través de la actuación policial						x			<b>1</b>	
	Seguridad y policía son la misma cosa						x			<b>1</b>	
	Intervención de la ciudadanía en las mejoras de la función policial							x		<b>1</b>	
Intervención del sector privado (empresas) para lograr seguridad ciudadana							x		<b>1</b>		
<b>¿Qué cree usted que espera la gente de la policía?</b>	Buen trato	x		x		x	x			<b>4</b>	
	Ser ejemplo para la comunidad	x	x	x						<b>3</b>	
	Hacer bien el trabajo policial	x	x	x		x	x			<b>5</b>	
	Ser confiables	x	x	x		x	x		x	<b>6</b>	
	Que el funcionario se acerque a la comunidad			x				x		<b>2</b>	
	Que siempre haya policías en la calle			x		x				<b>2</b>	
	Que el policía mate a los delincuentes			x						<b>1</b>	
	Que el policía responda a la polarización política del país			x						<b>1</b>	
	Educar y orientar a los ciudadanos				x					<b>1</b>	
	Respeto de los derechos ciudadanos							x	x	<b>2</b>	
Seguridad							x	x	<b>2</b>		
<b>¿Cómo cree usted que se podría implementar la supervisión de la ciudadanía en la intervención policial?</b>	La Contraloría social debe ser ejercida por parte de ciudadanos honorables	x		x			x	x		<b>4</b>	
	El ciudadano común, que es el primer beneficiario de la seguridad, es el que puede emitir una opinión y debe ser consultado constantemente acerca de la función policial		x		x	x				<b>3</b>	
	La función policial debe ser completamente auditable		x							<b>1</b>	
	La policía debe ser evaluada y verificada periódicamente por parte de una comisión de la sociedad, bien sea el prefecto, la junta parroquial, o el presidente de la asociación de vecinos		x					x	x	x	<b>4</b>
	Sí, la ciudadanía debe controlar mucho más la policía								x	<b>1</b>	
	Debe distinguirse la intervención del Alcalde del control que podría ejercer la ciudadanía								x	<b>1</b>	
	Si no hay relación entre la policía y la comunidad, ¿cómo podría opinar la ciudadanía?								x	<b>1</b>	

1: Idapol 1, Andrés.  
2: Idapol 2, Matías.  
3: Guapol 1, Pedro.  
4: Guapol 2, Carmen.

5: Caopol, Edgar.  
6: Crepol, José.  
7: Anapol, Jacobo.  
8: Rutapol, Miguel.

## **9. Temática colateral y experiencias de los policías.**

Los entrevistados ilustraron sus respuestas con comentarios personales o referencias de otros compañeros. Los comentarios abarcan temas variados que rebasan el marco de la guía temática de la entrevista. Se han transcrito segmentos de las entrevistas, para dar cuenta de cómo se vinculan algunos temas, tales como el desempeño policial (que incluye la selección del personal, vocación, formación y entrenamiento, escasez de recursos en la policía, relación entre la policía y la comunidad, posibilidad de los funcionarios policiales de involucrarse en delitos), la relación entre el desempeño policial y el Ministerio Público, el respeto a los derechos humanos y la minimización de control policial por orden de los superiores.

### **9.1. Desempeño policial.**

Bajo este rubro se pueden observar múltiples comentarios vinculados a los procesos de escogencia de los candidatos a ingresar, disposición para el servicio policial, dotación de recursos y vinculación con el medio dentro del cual se desenvuelve el policía.

#### **9.1.1. Selección del personal.**

Algunos comentarios ilustran la visión de los entrevistados sobre la admisión al organismo policial.

*El problema que tiene la policía es en la selección del personal, porque en ese proceso la policía como institución debe buscar el apoyo de las asociaciones de vecinos de las parroquias donde haya aspirantes para entrar a la policía. Uno debería averiguar qué hace esa persona, si su conducta es intachable de verdad o si no. Hay algunos funcionarios que han pasado a la orden de Fiscalía, y algunos de ellos han salido de la policía porque los encuentran responsables de los actos que se les acusa (Idapol 1, Andrés).*

*Debemos reclutar personas que realmente tengan valores, valores intrínsecos hacia la sociedad, y para eso debe ser mucho más riguroso el proceso de selección... Debemos involucrar a los vecinos de ese aspirante, debemos involucrar a la asociación de vecinos de ese aspirante, dónde vive ese aspirante, inclusive los mismos familiares de ese aspirante tenemos que involucrarlos en esa selección... buscar en el fondo quién es esa persona, porque esa persona puede ser un profesional, pero resulta que son delincuentes (Idapol 2, Matías).*

Hay preocupación expresa de esos entrevistados en cuanto a la selección del personal que formará parte de la policía. Escoger personas sin antecedentes penales, pareciera conceder a futuro alguna garantía del personal de la institución policial. Investigar y conocer las referencias en la comunidad se perciben como

importantes cuando se trata de la selección. Ello podría ayudar a evitar la incorporación de personal con problemas con la justicia.

### **9.1.2. Vocación policial.**

Los siguientes comentarios ilustran el tema:

*Antes quienes entraban a la policía eran los que no tenían nada que hacer y no había vocación para el oficio de policía, meterse a policía significaba matar el hambre en poco tiempo, porque el curso que uno hace si no es el curso para oficiales, es cortico, unos meses y listo, ya tienes trabajo. ...por ahí hay compañeros que dicen que el uniforme es una raya. Esos son los que se han metido a policías por la necesidad económica, por recibir un quince y un último el sueldo. Yo creo que la academia de policía debería enseriarse con las exigencias para ser policía, porque para hacer el curso no se requiere nada. Tampoco se mide la vocación policial, por eso muchos se corrompen en el camino, porque se dan cuenta que se abren muchas posibilidades cuando te dan el uniforme y el arma, ese es el símbolo de poder en la calle ante los ciudadanos (Guapol 2, Carmen).*

*Hay funcionarios que no se identifican con su trabajo, no les gusta y están aquí solo por el sueldo y porque tienen familia... hay más deficiencia de vocación en los policías que antes, porque antes la gente estaba más comprometida con su trabajo (Guapol 1, Pedro).*

La falta de vocación parece asociarse con las dificultades ocupacionales y profesionales de algunas personas, de manera que la policía se presenta como una salida fácil para resolver el problema laboral y de ingresos, dado que el curso de formación policial es breve en tiempo y poco exigente.

### **9.1.3. Formación y entrenamiento policial**

Los entrevistados comentan:

*Muchas veces el funcionario no actúa como debe ser, es por la falta de entrenamiento, porque de repente uno adquiere la teoría, pero generalmente uno aprende dentro de la misma práctica, y dentro de esa misma práctica está involucrando al ciudadano común. Entonces yo no estoy de acuerdo en que el ciudadano común sufra por la ignorancia del funcionario (Idapol 2, Matías).*

*Una vez que pasas por una academia, practicas muchísimo cuando el curso es bueno, pero una vez que te gradúas y empiezas a trabajar se olvidan de ti. Y es importante mantener esa preparación, actualizar al funcionario... no puede ser que te gradúes y de repente hay policías que dentro de su carrera nunca han accionado un arma, no la utilizan, y de repente tampoco dentro de la institución hay un polideportivo (Caopol, Edgar).*

Los comentarios mencionaron la necesidad de adecuar la teoría y la práctica. Los entrevistados hicieron referencia a la necesidad de ampliar el lapso de entrenamiento, contar con espacios dentro de la misma policía para entrenamientos especiales, como tiro. Ello tendería a mejorar la formación profesional del policía.

#### **9.1.4. Escasez de recursos en la policía.**

Entre los comentarios relevantes, podemos mencionar:

*...Para esa zona donde hay unos 2000 barrios se disponen solo tres patrullas y muy pocas motos. Prácticamente uno cuenta es con un radio que le permita comunicarse para trasladar de un sitio a otros las personas que a veces llaman,... ¡mira que hay un problema aquí en un barrio del sector tal y mandas una patrulla,... pero si a los dos minutos te llaman de otra parte, ya te queda solo una. Te menciono eso, porque son problemas diarios en la policía y a veces los vecinos creen que uno es ineficiente porque no llega al lugar. Yo he sido patrullero y por mi experiencia sé que a veces los que patrullan tienen que comprar su material, es difícil, es difícil, cuando eso te lo tiene que dar la misma policía, pero ellos lo hacen, los patrulleros lo hacen, ellos compran sus hojas, reúnen entre los grupos, recogen mensualmente y eso lo debe tomar en cuenta el Estado, aparte de que somos subpagados, tenemos que comprar nuestro material para hacer el trabajo, o sea, muchos funcionarios a veces compran sus uniformes, muchos funcionarios se compran sus zapatos, o sea, estamos mal (Crepol, José).*

*Yo tengo tres años en la policía que no recibo un cartucho, o sea, que la policía me dote a mí de un cartucho, tengo que comprarlos. Para mí eso es increíble, inconcebible, que yo entre en un cuerpo policial y me digan que no hay pistolas para que salgas. En otra policía de esta ciudad, los funcionarios tienen que llegar antes de las cinco de la mañana para ir al parque de armas a retirar armas porque no hay; las que hay no alcanzan para todos los funcionarios; los que no tienen los mandan sin pistolas (Caopol, Edgar).*

En los comentarios se manifiesta la queja de estos entrevistados por la escasez de recursos con que cuentan los funcionarios de las distintas policías. La adquisición de material de trabajo por parte de los funcionarios pareciera evidenciar respuestas ineficientes por parte de la policía ante situaciones de emergencia.

#### **9.1.5. Relación entre la policía y la comunidad**

Los funcionarios comentan lo siguiente:

*Ahí sacamos un delincuente con bastante cantidad de droga, y una vez que intentamos sacarlo, la comunidad de las barriadas, parte alta, tiraban botellas, piedras, objetos contundentes, muchas veces se exponía la integridad de los mismos funcionarios en peligro... Una vez que se hace una aprehensión de un delincuente en una barriada, en un sitio popular, donde verdaderamente no sé con*

*qué fines lo defienden, tratan de anular la actuación policial. Los hechos, la escena de los hechos la perturban completamente, a lo mejor para darle una connotación de la actividad policial de otra forma... en el momento de la aprehensión se atraviesan en la patrulla, no la dejan salir... Muchas veces agreden a los funcionarios (Anapol, Jacobo).*

*En el cerro no podemos llevar mucho las patrullas, porque... la gente del cerro le espicha los cauchos. A veces nos hemos llevado tropiezos porque nos metemos por donde no es y... la gente allá recibe a la policía a botellazos, lanzan lavadoras viejas, piedras... Avisan a los delincuentes para que se escondan (Crepol, José).*

Los comentarios reflejan la preocupación de estos entrevistados en cuanto a la reacción negativa de los vecinos ante los funcionarios policiales, lanzando objetos cuando estos practican algún arresto. Los entrevistados consideran que en algunas barriadas no hay mayor apoyo a las actuaciones policiales, pues aunque se aprehenda a delincuentes, las personas de la comunidad no defienden la actuación policial, sino pareciera que hay defensa para el delincuente.

#### **9.1.6. La función policial y la posibilidad de involucrarse en delitos.**

Los siguientes comentarios ilustran el punto:

*La policía llega y como el delincuente escucha o ve que pasa una patrulla... nunca logra entrar al supermercado, entonces después llega el dueño; los policías le dicen a la persona Ábrenos pero no entres porque el delincuente está adentro, los policías entran a revisar el supermercado... Cuando el dueño del supermercado entra se da cuenta que ahí no pasó nada, que no se robaron nada; pero de repente abrió una caja y se da cuenta que falta dinero... ¿Cómo es posible que se pierda plata si el delincuente nunca ingresó? (Idapol 2, Matías).*

*Muchos vecinos están de acuerdo con que el policía mate al delincuente, en vez de seguir juicio penal, y hay personas que lo proponen a la policía, hasta proponen pago de dinero si la policía logra quitarles de encima a malandros. He escuchado a compañeros que dicen que ya yo no hago nada a cambio de nada; esos son antivalores en la policía; ya se están acostumbrando los policías a recibir dinero de la gente (Guapol 1, Pedro).*

*Yo sé que hay policías corruptos y malandros; no quiero defenderlos, pero yo los entiendo. Cuando usted tiene familia, además vive al lado del malandro, es difícil convivir... Yo conozco un compañero que paraba carros en una vía pública y pedía dinero a los choferes que no tenían sus papeles en regla; eso es matraca, pero a su vez la esposa estaba enferma, necesitaba dinero para hacerle un tratamiento. ¡Cómo no voy a justificar esa situación! (Crepol, José).*

*Extorsión, cobro de vacuna, todo eso hacen los policías. Cuando hablo de cobro de vacuna hay funcionarios y los he visto, en la zona donde venden la droga le cobran al jíbaro de la zona para no tocarlo (Caopol, Edgar)*

*Yo misma he llamado en primer lugar a los funcionarios involucrados en problemas delictivos; les pregunto la razón; a veces los he entendido cuando me*

*hablan de la enfermedad de un pariente, el sueldo de los policías rasos es miserable, si me quejo yo que soy oficial, qué decir de un subalterno. Yo misma no los sanciono, los reporto o no, o lo dejo pasar porque comprendo a veces por qué lo hacen, claro son casos de casos. Yo no los justifico en el 100%, pero a veces sí (Guapol 2, Carmen).*

En los comentarios se menciona la posibilidad que tienen los funcionarios policiales de involucrarse en actos delictivos, justificados en casos por las dificultades económicas. Estas razones permiten graduar la responsabilidad de un modo informal, adoptando los superiores criterios flexibles, de acuerdo a cada situación, para reducir el control formal sobre sus compañeros.

Otros comentarios mencionan que algunos funcionarios piden dinero a los comerciantes con la finalidad de ganar dos sueldos. Que hay funcionarios que cobran al jíbaro de la zona donde venden la droga para no tocarlo ni denunciarlo y que en ocasiones los funcionarios han prestado o usan sus motos para atracar, o prestan sus pistolas para que otros roben. Incluso ha habido policías que atracan con su arma, y a pesar de que eso se ha notificado a los jefes, no ha pasado a mayores, ni se denuncia en Fiscalía. Sin embargo, uno de los funcionarios comentó que no se debe tolerar a un funcionario que está extorsionando o robando, que deben botarlo y procesarlo.

## **9.2. Relaciones con el Ministerio Público.**

La vinculación con el Ministerio Público, como órgano director de la investigación penal, tiende a ser problemática, de desentendimiento y de crítica continua:

*Nosotros los conocemos. Esos malandros estaban robando un carro, se llamó al Fiscal y a la semana yo venia con mi esposa bien chévere de la mano por la calle, cuando me los consigo de frente, eran los dos choros que había mandado a la Fiscalía. Yo me sentí muy mal. Porque yo me arriesgo y salgo a la calle a buscar malandros, los consigo y en vez de seguir un proceso penal, me los echan de nuevo a la calle, y tú no sabes cuántas horas pasa uno declarando malandros, buscando testigos, llamando al Fiscal y dígame si es de madrugada.... Los Fiscales no salen de la casa muy fácilmente, uno tiene que pintarles la situación por teléfono y ellos después deciden (Idapol 1, Andrés).*

*Cuando un delito no es castigado por los tribunales penales, eso generalmente molesta mucho a los policías, da una rabia enorme cuando el fiscal le manda a uno a la calle al malandro de nuevo y eso es muy frecuente..., entonces si eso es así hay razones para decir que el delincuente está protegido o amparado por la ley, y la mayoría de los policías o la media de nosotros nos molesta mucho. Te aseguro nosotros los policías pensamos así como te digo... y además coincidimos que las normas sustantivas y adjetivas en Venezuela no son suficientes. Hay que pensar de nuevo en el COPP y las demás leyes penales en Venezuela (Guapol 1, Pedro).*

*Por otro lado está la Fiscalía que uno reporta delincuentes y ellos no hacen nada, y después la gente cree que uno no hizo nada por ellos, porque al rato ven al delincuente en la calle otra vez y hasta se burlan tanto de la policía como del ciudadano que denunció. Mira, uno mismo como policía se molesta con la Fiscalía con ese cuento de no hacer caso a los reportes que uno hace, pero por supuesto, todo eso está enmarcado en la ley, yo creo que hay que cambiar el COPP para que uno pueda trabajar como antes, sin tanto problema con el fiscal (Guapol 2, Carmen).*

Se desprende de estos comentarios la frustración de los funcionarios policiales cuando reportan detenidos a la Fiscalía, y éstos vuelven a la calle. No dar continuidad al proceso penal cuando el policía inicialmente ha empleado tiempo en diligencias para aprehender al delincuente es, según la percepción de estos entrevistados, no castigar formalmente a los delincuentes. Por otro lado, los comentarios hacen referencia a la desaprobación de los funcionarios policiales respecto de las normas legales de procedimiento penal en Venezuela. Los entrevistados asocian la protección directa a los delincuentes con el proceso penal previsto en el COPP.

### **9.3. Minimización de control policial por orden de superiores.**

Este tema guarda relación con la percepción de interferencia de sujetos poderosos, muchas veces en posiciones de autoridad y comando, en relación con el trabajo policial, lo cual resta autonomía a los funcionarios y fomenta el clima de impunidad.

*Hace unos meses en un vehículo que se encontraba estacionado en la vía pública, como a las 10 pm. Se estaba negociando una panela de droga aproximadamente 1 ½ Kg., presunta cocaína. Una comisión de la policía iba pasando por el lugar y se encontró con tal situación, inmediatamente llamamos al Fiscal para reportar el asunto, se detuvieron a las personas que se encontraban allí, entre esos había unos estudiantes. Hubo una llamada del Jefe del Retén de la policía, que habían ordenes de arriba para dejar en libertad a los detenidos. El Fiscal estuvo a punto de ser despedido (Guapol, 1, Pedro).*

*Hay funcionarios que actúan en función de los intereses del jefe. Si el jefe es amigo de la licorería tal, entonces yo como subalterno no le cierro la licorería porque ese es un amigo de mi Comisario (Idapol 2, Matías).*

Se puede observar la frustración de un funcionario ante la situación irregular de liberar a unos sujetos que estaban cometiendo un delito, por seguir órdenes de los superiores. También se aprecia que, a pesar del desempeño correcto del Fiscal del Ministerio Público, éste estuvo a punto de ser despedido. Por otra parte, el amiguismo de los comerciantes con los jefes permite la no intervención para el cumplimiento de las normas u ordenanzas.

### **9.4. Respeto a los derechos humanos.**

Este tema ha generado variados comentarios donde la tutela de los derechos humanos tiende a ser percibida como injustificada para todos los ciudadanos por igual y, en casos, un obstáculo para el trabajo policial.

*Los policías creemos que los delincuentes no deben tener los mismos derechos que los ciudadanos comunes (Idapol 1, Andrés).*

*Uno como policía, yo se que ha habido exceso policial, porque sí lo ha habido, sin embargo, yo no justifico la actitud de la mayoría porque hay formas de canalizar ese tipo de cosas. Hay maneras para todo. Tu sabes con quién te puedes exceder en el uso de fuerza....hay bastante exceso policial, pero tienes que tener identificado al malandro que se porta mal, que te falta el respeto, quien lo hizo (Caopol, Edgar).*

*Creo que deberíamos ser más preventivos que represivos, pero a veces entiendo que como le dije mejor era la Ley de vagos ahora a uno la misma legalidad lo obliga a hacer cosas indebidas como sancionar a las personas. Claro, uno esta autorizado por la ley para castigar a la gente, pero solo las faltas, pero es verdad que algunos funcionarios se toman la atribución de hacerlo por su misma voluntad, porque la ley no entiende el trabajo de uno. Yo sé que en el curso que uno hace le dicen que debe respetar los derechos humanos pero eso dentro de la policía es difícil a menos que ustedes en la Comisión para reformar a la policía consideren también cambiar el COPP, que es la ley que uno... pues como policía se le hace mas difícil trabajar (Rutapol, Miguel ).*

De acuerdo con estos entrevistados, el respeto a los derechos humanos está asociado al buen trato de parte de los policías hacia los ciudadanos que no tienen antecedentes penales. Los delincuentes parecen ser personas con muy baja respetabilidad por parte de los funcionarios policiales, por lo cual ellos consideran que pueden excederse en el uso de fuerza física.

#### **9.5. Otros Comentarios.**

- El funcionario policial debe trabajar en una zona en la cual no este asociado, pues puede haber dificultades para que el policía ejerza el control que corresponde, por amenazas a su entorno familiar.
- El funcionario policial no debe involucrarse en los casos en los que los familiares o amigos tengas interés o formen parte. Lo ético seria ceder el caso a otro funcionario que actúe de manera imparcial.
- Los funcionarios que trabajan en la calle deben tener una edad que les permita cumplir con sus funciones de una manera adecuada. Si los funcionarios policiales operativos tienen edad avanzada deben cumplir con labores administrativas. El trabajo en la calle representa un riesgo permanente para los uniformados.

- Los militares no deben orientar a la policía. En la institución policial hay funcionarios capacitados para tal fin.
- Los funcionarios policiales requieren apoyo para optar a créditos hipotecarios, con la finalidad adquirir viviendas en mejores zonas.
- El recurso humano de las policías falla, de allí la dificultad de atender los llamados de la ciudadanía.
- El sueldo de los funcionarios es bajo, y pedirles que arriesguen sus vidas en barrios peligrosos, requiere mejoras tanto en el equipo que necesitan, como mejor salario.
- La intervención del Alcalde es constante, para favorecer a los jóvenes de la zona que representan un peligro para los vecinos del sector por conducir vehículos a gran velocidad.

## **10. La Comisión Nacional para la Reforma Policial y el proceso de cambio policial.**

Se ha podido recoger impresiones de los entrevistados sobre el proceso de reforma policial, que resultan útiles y deben constituir motivo de análisis al momento de ejecutar los cambios que se proponen, dado que el proceso de reforma no será viable sin la cooperación de la policía. Algunos de estos comentarios se mencionan a continuación:

*Se han generado expectativas a nivel de los grupos de policías y esperan que los comisionados hablen de herramientas útiles, como instrumentos legales para poner en práctica una policía que sea útil para el país, considerando que las normas estén adecuadas con la realidad (Guapol 1, Pedro).*

*Nosotros los policías necesitamos mejoras en el sueldo, cosa que resolvería el problema de corrupción y matraca. También necesitamos protección en el seguro social, y que a los nuevos aspirantes a ser policías deben motivarlos. Necesitamos mayor profesionalización, e investigar quiénes son los profesores de los policías, cosa de que no vayan a tener prontuario. De igual manera deben cambiar los horarios de trabajo de los funcionarios a otros que no sean inhumanos, y las auditorías a las que sean sometidos los policías no deben estar dentro de la misma policía, porque entre nosotros mismos no hablamos con sinceridad, ya que estaríamos expuestos; necesitamos personas que vengan de otras partes y den aportes que sean beneficiosos tanto para la policía como para la comunidad (Guapol 2, Carmen).*

*Tengo esperanza con la Comisión de Reforma Policial. Usted no sabe cómo están de contentos mis compañeros con ustedes, creemos que ustedes nos van a ayudar a tener una ley que podamos entender y que también ustedes nos entiendan a nosotros. No somos perfectos pero sí queremos mejorar. Se debe*

*tomar en cuenta la integridad física, social, profesional o policial, económica, todo eso para la reforma policial. También se debe tomar en cuenta el atacar lo que es la selección del personal o del recurso humano, exigiendo requisitos que den un perfil de qué es lo que se quiere o a quién se quiere como funcionario policial, antes de darle el acceso a la formación policial; saber de dónde viene, a qué se dedicaba antes, de qué núcleo familiar viene, la educación (Anapol, Jacobo).*

Los comentarios de los entrevistados sugieren aspectos positivos en cuanto a la intervención de la Comisión para la Reforma Policial en Venezuela. Los entrevistados consideran que las expectativas del grupo policial vinculan mejoras en aspectos diversos entre ellos instrumentos legales adaptados a la realidad y dinámica social, a la vez que esperan se comprendan las dificultades que tienen los policías para desempeñar un servicio de óptima calidad para los ciudadanos.

Los entrevistados hicieron énfasis en diversos aspectos de la institución policial como mejorar el sistema de selección, educación, ingresos y control de los funcionarios policiales.

## **11. Perspectivas convergentes y conclusiones generales.**

Este trabajo relacionado con la seguridad ciudadana y el servicio policial, tomó como unidad de análisis a la policía, generando información a través de ocho entrevistas en profundidad con oficiales de seis policías venezolanas. Esto permitiría complementar, con información de carácter cualitativo, los datos de autopercepción policial obtenidos mediante un instrumento de respuesta cerrada. Los elementos fundamentales de coincidencia entre ambos conjuntos de datos se pueden expresar del siguiente modo:

- 1) Las respuestas directas de los entrevistados vinculan la seguridad ciudadana con la preservación de la vida y bienes de los ciudadanos. La seguridad ciudadana de acuerdo con la opinión de los entrevistados, es una consecuencia positiva de un servicio policial de calidad. Por lo que se refiere a la encuesta de autopercepción policial, si se descuenta el alto nivel de prioridad concedido por la policía uniformada al tráfico y consumo de drogas, las prioridades de intervención policial tienden a ser concedidas a la violencia interpersonal (28,7%) y a la protección de la propiedad privada (15,3%), que aparecen como la segunda y tercera necesidades sociales frente a las cuales la policía debería responder. Por otra parte, en aquella encuesta, la percepción atribuida por la policía a los ciudadanos del requerimiento más apremiante hacia ella consistió, en un 71,8%, en el menor riesgo de sufrir una victimización en la calle, seguido de libertad para transitar por la calle en cualquier momento (62%) y de tranquilidad para llegar a la casa a cualquier hora (57,4%). Esto sugiere coincidencia en la tutela de la integridad física y de la propiedad como aspectos fundamentales de la seguridad ciudadana.

- 2) Por otra parte, de acuerdo con los entrevistados las expectativas ciudadanas respecto de la policía están asociadas mayormente a categorías positivas, como “ser confiables” y “hacer bien el trabajo”. Dos menciones llamaron la atención: “matar delincuentes” y “responder a la polarización política del país”, que obtuvieron comentarios aislados. “Matar delincuentes” es una categoría vinculada a supuesta desconfianza del público hacia el sistema judicial, lo que justificaría la aplicación de castigos extremos por parte de la policía, algo ya documentado por la investigación venezolana (Briceño León, 2002:185-189; Monsalve Briceño, 2006: 19-26). Los datos de la encuesta de autopercepción policial indican que las dos acciones que estima la policía como más apropiadas para generar colaboración con la ciudadanía son mantener una actitud educada hacia la gente (59,9%) y suministrar mayor información sobre los logros de la policía (25%), mientras la mano dura contra los delincuentes ocupa el penúltimo lugar, con 19,2%. Por otra parte, si bien la policía, según los datos de la encuesta de autopercepción policial, estima que aplicar castigos directos a delincuentes es parte de su función (12,8%), esta indicación ocupa el último lugar entre las restantes opciones. Los datos sugieren, por consiguiente, afinidad entre el registro cualitativo de la entrevista y el registro cuantitativo de la encuesta.
- 3) En cuanto a la posibilidad de la supervisión ciudadana en la intervención policial, los entrevistados admitieron que la ciudadanía puede hacerlo, pero siempre que se trate de ciudadanos honorables, o de una comisión de la sociedad, prefecto, Junta parroquial, presidente de la Asociación de vecinos. Estos hallazgos confirman la distinción moral de la policía entre ciudadanos e infractores, sugiriendo que el trabajo policial genera contactos que llevan a los funcionarios a considerar muchas veces a las personas como inmorales (Manning, 1997:166) y que la criminalidad se encuentra asociada al incumplimiento de reglas morales y a la noción de reproche (Birkbeck y Gabaldón, 2001:99). De acuerdo con los entrevistados, la evaluación del desempeño policial por parte de la ciudadanía, debe ser un proceso que garantice a los funcionarios policiales objetividad, pues si el control de la actividad policial lo hicieran personas que en el pasado estuvieron involucradas en encuentros con la policía, se anularía la objetividad en este proceso. Los datos obtenidos a través de la encuesta de autopercepción policial, en relación con la rendición de cuentas, indican una preferencia por mecanismos de control externo profesionales y acreditados (49,5 %) antes que por instancias externas relativamente indiferenciadas y donde la calificación de sus integrantes sería más problemática, como los consejos comunales (21,6%). Ello permite afirmar que tiende a haber coincidencia, nuevamente, entre los datos obtenidos con el instrumento cualitativo y los obtenidos con el instrumento cuantitativo.
- 4) Algunos de los comentarios de los entrevistados reflejan deficiencias en el desempeño policial en Venezuela, como la selección del personal, vocación de los aspirantes a la institución policial, formación y entrenamiento,

recursos, tensa relación entre la policía y algunos sectores de la comunidad, probabilidad de actos delictivos por parte de los funcionarios policiales. Estos aspectos contribuirían a la percepción de inseguridad personal en Venezuela. Los datos de la encuesta de autopercepción policial indican que un 23 % de los policías encuestados estimaron que la población no aprecia el trabajo que realiza la policía para enfrentar la inseguridad, mientras el 40% estimó que los funcionarios policiales no están suficientemente formados para atender las necesidades de la ciudadanía, lo cual muestra alguna consistencia entre los dos conjuntos de resultados.

Algunas de las entrevistas sugieren que la ubicación de las viviendas tanto de los funcionarios policiales como de delincuentes en los mismos sectores, dificultan el control efectivo y objetivo por parte de los funcionarios policiales. Esta situación ya ha sido destacada en otros trabajos (Márquez y Castillo, 2002). También se ha mencionado la proclividad a actos delictivos debido a las precarias condiciones socioeconómicas y a los temores de policías ante posibles amenazas por parte de delincuentes frente al grupo familiar. De allí surge la recomendación de conceder créditos hipotecarios para facilitar la obtención de mejores viviendas e interrumpir la proximidad con los delincuentes. Evidentemente que este comentario refleja un prejuicio hacia el delincuente típico como el habitante pobre del barrio urbano, que parece bien enraizado no solo entre la población sino entre los agentes formales de control social, probablemente porque en el trato diario, es con este tipo de delincuente con quien más contactos se establecen, con ocasión de la delincuencia callejera. Por otro lado, algunos comentarios sugieren considerar la edad de los funcionarios operativos y la escasez de funcionarios con respecto a las necesidades de la población a la que sirven. El sueldo de los funcionarios policiales es bajo, cuestión que ha merecido atención en otros trabajos (Rico, Piris y Salas, citados por Antillano, 2006:53), así como cubrir las necesidades de la población ubicada en sectores de alta peligrosidad, representaría un riesgo para el funcionario policial que no se compensa con el ingreso mensual de los funcionarios. Los datos de la encuesta de autopercepción policial indican que el 80% de los policías uniformados estiman que las necesidades de los grupos de ciudadanos no son equivalentes, así como el 56,8% estima que los grupos sociales no llaman a la policía por las mismas necesidades. Los resultados, si bien no son indicativos de un prejuicio en particular, sugieren que existe una percepción de la distribución diferencial del servicio policial y que algunas de las medidas sugeridas en las entrevistas dan cuenta de esta demanda (y riesgo) diferencial frente a la actuación policial.

Finalmente, debe destacarse que los comentarios de los entrevistados sobre la Reforma Policial reflejan una percepción positiva, al considerar que es la primera vez que se les pregunta por el trabajo que hacen. La actitud de los entrevistados fue de esperanza, al saber que su opinión formaría parte del diagnóstico institucional. Resulta de evidente interés conocer cómo perciben los funcionarios la relación entre la policía y la comunidad, cómo se comportan y cuál es la percepción de ellos sobre la viabilidad del control ciudadano frente al desempeño policial. Los entrevistados hicieron referencia a algunos aspectos que la Comisión

para la Reforma Policial debería considerar, entre ellos: la necesidad de la uniformidad legislativa, mejoras educativas, salariales, y la necesidad de un control externo de la institución policial.

## Referencias.

Antillano, Andrés. (2006). Informe de estudios previos sobre la policía en Venezuela. Comisión Nacional para la Reforma Policial, Caracas.

Arbos, Xavier y Giner, Salvador (1993). Estado, gobierno y sociedad. Madrid. Siglo veintiuno editores.

Arraigada, Irma (2002) "Seguridad ciudadana y violencia en América Latina" en Carrión, Fernando (editor) *Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad?* Quito, FLACSO. OPS/OMS, pp. 109-138.

Birkbeck, Christopher y Luis Gerardo Gabaldón (2001). "Offender morality and the criminal event" en Robert T. Meier, Leslie Kennedy y Vicent Sacco (editores). *Criminal Events and Crime Analysis, Advances in Criminological Theory*, vol 29, Rutgers, New Jersey, Transaction Press, pp. 95-124.

Birkbeck, Christopher, Luis Gerardo Gabaldón y Michael Norris (2003) "La disposición de usar la fuerza contra el ciudadano: un estudio de la policía en cuatro ciudades de las Américas", Capítulo Criminológico, 31, 2, abril-junio, pp. 33-77.

Briceño León, Roberto (2002). "Tiene la policía derecho a matar delincuentes? Un estudio del apoyo ciudadano a la violencia policial" En Briceño León, Roberto y Pérez Perdomo, Rogelio (editores). *Morir en Caracas*. Caracas. Universidad Central de Venezuela, pp. 180-192.

Callejo, Javier (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Barcelona, Ariel Practicum.

Cohen, Ernesto y Franco, Rolando (2005). Gestión social como lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales. México. Siglo Veintiuno Editores

Consultores 21 (2001) *Estudio nacional de victimización*. Ministerio de Interior y de Justicia. Dirección de Prevención del Delito, Caracas.

Gabaldón, Luis Gerardo, Birkbeck, Christopher y Bettiol, Daniela (1990) *La policía en el vecindario*. Merida. Universidad de Los Andes. Gobernación del Estado Merida.

Manning, Peter (1997). *Police work: The organization of Policing*. Prospect Heights, Waveland Press.

Márquez, Patricia y Anabel Castillo (2002). "¿Nuevas soluciones a viejos problemas?: las policías municipales del área metropolitana de Caracas", en

Roberto Briceño León y Rogelio Pérez Perdomo (editores) *Morir en Caracas*. Caracas. Universidad Central de Venezuela, pp. 147-177.

Monsalve, Yoana (2005) "Control social y castigo: percepción en funcionarios policiales venezolanos", en Capítulo Criminológico, 3, 1, enero-marzo, pp. 7-30.

Monsalve Briceño, Yoana (2006). "Repercusiones del sistema de justicia en el castigo policial", Capítulo Criminológico, 34, 1, Enero-Marzo, pp. 5-32.

Pérez Baltodano, Andrés (1997). "Estado, ciudadanía y política publica en América Latina", en Pérez Baltodano, Andrés (editor) *Globalización y política social en América Latina: Tensiones y contradicciones*, Caracas, Nueva Sociedad, pp. 15-33.

Rusque, Ana María (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas, Vadell hermanos Editores.

Strauss, Anselm y Juliet Corbin (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Medellín, Editorial de la Universidad de Antioquia

Venezuela (2000). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial 5.453 de fecha 24 de Marzo de 2000.

Walker, Samuel (2005) *The New World of Police Accountability*. Sage, Thousand Oaks.

## **Apéndice 1**

### **GUÍA DE LA ENTREVISTA**

- 1) ¿Cómo define usted seguridad ciudadana?**
- 2) ¿Cree usted que hay relación entre la seguridad ciudadana y el servicio que presta la policía?**
- 3) ¿Qué cree usted que espera la gente de la policía?**
- 4) ¿Cómo cree usted que se podría implementar la supervisión de la ciudadanía en la intervención policial?**

## APENDICE 2

### Perfil de los funcionarios entrevistados

#### Nombre de la policía

Seudónimo	Sexo	Edad	Rango	Antigüedad
<b><u>1. Anapol</u></b>				
1) Jacobo	M	30 años	Inspector	5 años y 5 meses
<b><u>2. Rutapol</u></b>				
2) Miguel	M	45 años	Inspector	13 años
<b><u>3. Caopol</u></b>				
3) Edgar	M	35 años	Inspector	5 años
<b><u>4. Crepol</u></b>				
4) José	M	42 años	Inspector	15 años
<b><u>5. Guapol</u></b>				
5) Carmen	F	44 años	Subcomisario	16 años
6) Pedro	M	43 años	Inspector	12 años
<b><u>6. Idapol</u></b>				
7) Andrés	M	45 años	Inspector Jefe	12 años
8) Matías	M	35 años	Inspector	12 años