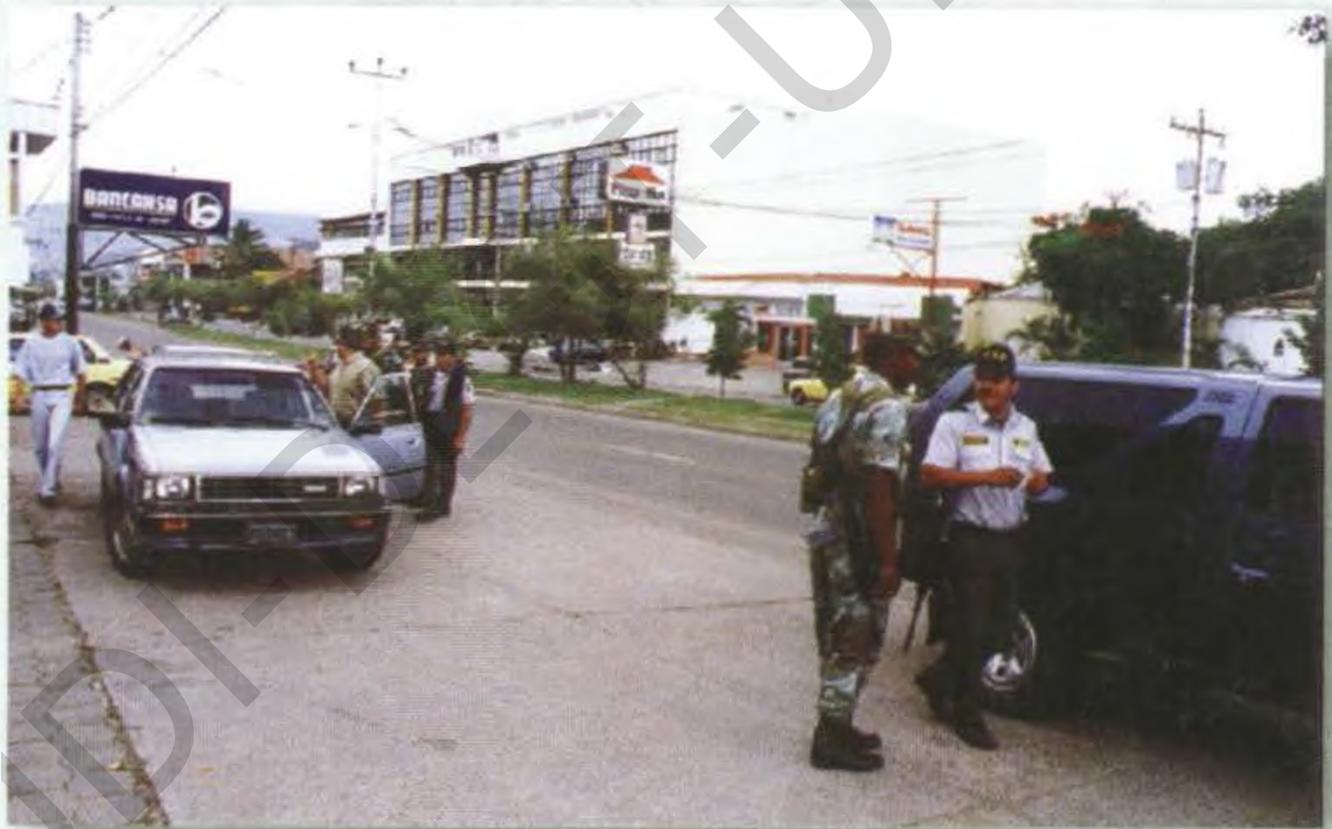


# EL DESEMPEÑO POLICIAL Y LA SATISFACCION DE LA CIUDADANIA

*Leticia Salomón*



® Instituto Universitario en Democracia,  
Paz y Seguridad (IUDPAS)

Col. Lomas Del Guijarro Sur, Calle Madrid,  
Bloque M, No. 26 Telefax: (504) 231-1005  
Tegucigalpa, Honduras

El contenido de este material puede ser  
reproductivo total o parcialmente en cualquier  
forma o por cualquier medio, sea electrónico,  
mecánico, fotocopiado o de otro tipo, siempre  
Y cuando se cite la fuente.

Las ideas y opiniones expuestas en este libro  
Son exclusivas responsabilidad de sus autores,  
Y no reflejan necesariamente la visión, ni la opinión  
Del Instituto Universitario en Democracia,  
Paz y Seguridad (IUDPAS)

Para mayor información sobre esta publicación,  
Puede visitar la página web [www.iudpas.org](http://www.iudpas.org)  
Asimismo, IUDPAS agradecerá los comentarios o  
Sugerencias que pueda hacer sobre los trabajos  
Presentados, mediante la dirección de  
Correo electrónico [info@iudpas.org](mailto:info@iudpas.org)

UDI-DEGT-UNAH

**Fotografía:**  
Archivo Graficentro

**Diseño de Portada:**  
J. Carlos Salgado  
[http://www.undp.un.hn/armas\\_pequenas.htm](http://www.undp.un.hn/armas_pequenas.htm)

*Derechos Reservados*

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO  
(PNUD)

# **EL DESEMPEÑO POLICIAL Y LA SATISFACCION DE LA CIUDADANIA**

---

*Leticia Salomón*

2004

- © El Desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía.
- © Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).  
Tegucigalpa.  
Mayo, 2004.

UDI-DEGT-UNAH

Impreso en



Tegucigalpa: Colonia Quezada, 1ra. Calle #1125, Tels. 239-3512; 239-3752; 239-8176; Fax 239-7069; E-mail: grafimarketing@multivisionhn.net.

# Prólogo

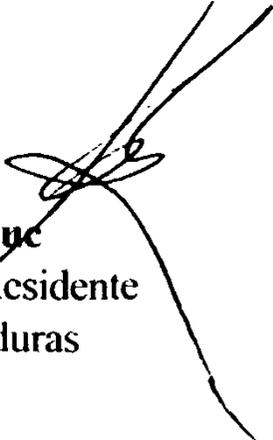
El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) inicia la publicación de una serie de documentos que hacen referencia a dimensiones específicas en materia de seguridad, de cara a brindar información y análisis sobre este tema prioritario para el país.

El Proyecto “*Armas pequeñas, Seguridad y Justicia*” en ejecución por la Unidad de Gobernabilidad del PNUD en Honduras, está diseñado con un enfoque integral. Se trata de mejorar la calidad de la información que sobre violencia e inseguridad se registra en el país, poniendo énfasis en el fortalecimiento institucional, y de incorporar a los sectores que desde sus diferentes espacios tienen vinculación con el problema de seguridad.

El componente de prevención y de reinserción tiene especial énfasis, jóvenes en riesgo social y jóvenes en conflicto con la ley son apoyados desde diferentes iniciativas, específicamente se apoya actividades productivas en las granjas penales con jóvenes privados de libertad que han abandonado las pandillas. Por otra parte, el proyecto pretende incidir en grupos académicos y ONG, a fin de que estos orienten la toma de decisiones en las políticas de seguridad y de que realicen un trabajo más efectivo.

Siendo la seguridad una condición clave para el desarrollo humano sostenible, solo con un enfoque integral e interinstitucional pueden diseñarse políticas que arrojen resultados positivos. El Proyecto “*Armas Pequeñas, Seguridad y Justicia*” se desarrolla en estrecha vinculación con la Secretaría de Seguridad, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Educación, la Dirección de Medicina Forense del Ministerio Público y organizaciones de la sociedad civil e instituciones del Estado que trabajan con jóvenes vulnerables y jóvenes infractores.

Los Proyectos que ejecuta la Unidad de Gobernabilidad del PNUD en Honduras tienen enfoque transversal en género, en transparencia y en descentralización. De este modo nuestra organización espera poder contribuir a estudiar, entender e intervenir en un problema que hoy se perfila como uno de los que generan mayor preocupación en la ciudadanía.



**Kim Bolduc**  
Representante Residente  
PNUD Honduras

UDI-DEGT-UNAH

# CONTENIDO

## Presentación

A.	Percepción y realidad .....	3
B.	Una visión estratificada de la delincuencia .....	6
C.	Percepción ciudadana .....	9
1.	El desempeño policial .....	9
2.	La atención que el policía le brinda al público .....	13
3.	La complicidad y delincuencia policiales .....	15
4.	La condición humana de los policías .....	17
D.	Victimización .....	20
1.	La condición de víctima .....	20
2.	Atención y eficiencia policial en el lugar del delito .....	23
3.	Atención y eficiencia en las instalaciones Policiales .....	26
4.	Los resultados de la acción policial .....	23
E.	Percepción y auto percepción policial .....	29
1.	Su desempeño .....	30
2.	Las condiciones en que se desempeñan .....	32
3.	La actitud hacia la ciudadanía .....	35
4.	La educación, capacitación y equipo policial .....	37
F.	Conclusiones y Recomendaciones .....	40
G.	Anexos	
- No. 1	Información sobre la muestra, la distribución geográfica .....	45
	y temática y la recolección de información.	
- No.2	Encuesta de Percepción Ciudadana .....	46
- No.3	Encuesta de Victimización .....	48
- No.4	Encuesta de Percepción y Auto percepción Policial .....	50

UDI-DEGT-UNAH

## PRESENTACIÓN

**P**ara el desarrollo de este tema es preciso referirse a un punto clave de la relación Policía-comunidad, como es la imagen policial y su legitimidad ante la ciudadanía, lo cual está vinculado a la percepción de ésta sobre la criminalidad y la eficiencia con que la Policía se enfrenta a ella. Para lograr esta aproximación se realizó una pequeña encuesta en octubre del 2003 en cuatro ciudades del país, Tegucigalpa, San Pedro Sula, La Ceiba y Danlí, la cual incluyó tres ejes temáticos: percepción ciudadana, victimización y percepción y auto percepción policial, y tres grupos de estudio: ciudadanos que no han sido víctimas de la delincuencia, ciudadanos que sí lo han sido y policías de posta, calles y patrullas. Detalles de la encuesta y de los cuestionarios que se aplicaron se adjuntan en los anexos de este estudio para facilitar futuras aplicaciones con mayor cobertura y representatividad.

Es importante destacar que todo estudio sobre percepción ciudadana de la institución policial y de su desempeño, constituye un instrumento valioso para la toma de decisiones en materia de política de seguridad hacia lo interno y lo externo de la institución, ya sea para modificar prácticas que no son las más adecuadas, mejorar aspectos de la formación y capacitación policiales, o fortalecer la comunicación entre la Policía y la comunidad. En muchas ocasiones, las más altas autoridades de una institución creen que se están haciendo muy bien las cosas, situación que se ve fortalecida por las opiniones de algunas autoridades intermedias que no cultivan el contacto directo con la comunidad o que sólo lo mantienen a nivel de familiares y amigos, los cuales, como es natural, mantienen una visión sesgada del desempeño institucional.

La situación no es fácil para las más altas autoridades en materia de seguridad, porque la institución arrastra graves deficiencias en materia de ineficiencia, corrupción, falta de recursos, ausencia de perfiles policiales adecuados y otras que atentan contra cualquier disposición oficial de hacer las cosas bien y disminuir las reservas naturales que la ciudadanía siente hacia la Policía. Un paso muy importante sería que las autoridades de la Secretaría de Seguridad se desprendieran de la *visión policial* de la inseguridad y asumieran, aunque sea como ejercicio metodológico, la *visión ciudadana* sobre la misma. Ello permitiría entender mejor algunas reacciones, comentarios y, sobre todo, algunas

percepciones que, como las que se presentan en este estudio, conllevan el propósito de motivar importantes cambios en lo que pudiera definirse como una política o, en su ausencia, como una estrategia de seguridad

UDI-DEGT-UNAH

## PERCEPCIÓN Y REALIDAD

La relación existente entre la realidad y la percepción de la misma, está separada muchas veces por una línea tan imperceptible que muchas veces queda oculta. Son muchas las mediaciones que se cruzan entre una y otra, que fácilmente se sacan conclusiones equivocadas. Por ejemplo, una cosa es que haya altos niveles de criminalidad en el país, la ciudad o la colonia, y otra, que la situación sea casi insostenible y que se crea que estamos en el punto más alto de la inseguridad.

Lo anterior puede estar relacionado con varios factores, entre ellos, la realización de actos delictivos de gran envergadura y mucha atención por parte de los medios de comunicación; la ineficiencia de la Policía y de los restantes operadores de justicia para enfrentar exitosamente la criminalidad, el descreimiento generalizado en las instituciones, la “cercanía” de los hechos criminales (en el barrio, el vecino, la pulpería, el tío, la madre, etc.) y la violencia asociada a la realización de los mismos.

Entre la realidad y la percepción suelen mediar otros factores que tienen que ver con las instituciones y con el grado de conocimiento que tienen los ciudadanos sobre el tema de la criminalidad. Por el lado de las instituciones, puede existir un manejo inadecuado de la imagen, es decir, de la información que sale de la institución, lo que provoca cierto retardo entre lo que ocurre y la explicación correspondiente a la reacción institucional. Por el lado de los ciudadanos, puede ser que, por razones personales o de trabajo, estén más al día con los últimos detalles de la criminalidad, situación que les puede llevar a sobredimensionar la situación real.

Lo expresado hasta ahora nos permite sacar algunas conclusiones y una de ellas es que la diferencia entre realidad y percepción puede ubicarse en la institucionalidad, la ciudadanía o en el contexto mismo de la inseguridad y, otra, es que puede existir correspondencia entre ambas (coincidencia entre percepción y realidad) o la percepción puede estar por encima de la realidad (sobredimensionándola) o puede estar por debajo de la misma (desinformación o divorcio de la realidad). Las tres situaciones tienen repercusiones positivas y negativas para el contexto de la inseguridad, ya sea por la conciencia de la gravedad de la situación (cuando hay coincidencia), por la exageración de la realidad

(cuando la percepción la supera) o por la minimización de la realidad (cuando la percepción está por debajo).

La exageración de la realidad, que implica la colocación de la percepción por encima de la misma, hace que la ciudadanía sienta que no se está haciendo nada desde el Estado y que la situación sigue igual o peor que antes. Esta actitud conduce a un rechazo del esfuerzo que estén haciendo los diferentes operadores de justicia, particularmente la Policía. Y una tendencia a sumarse a los que dicen que un gobierno en particular no está haciendo los esfuerzos necesarios para combatir la criminalidad.

Por el contrario, la minimización de la realidad, que ubica a la percepción por debajo de la misma, hace que la ciudadanía asuma un optimismo exagerado y que tienda a confiarse y descuidar las precauciones en materia de seguridad, además de creer que la criminalidad se ha reducido, gracias a la iniciativa gubernamental y a la eficiencia de los operadores de Justicia. Esta situación es menos frecuente que las otras, por la colocación del tema de la seguridad en la agenda diaria de los medios de comunicación y por el contexto vecinal o parroquial en el que se transmiten las noticias de robos, asaltos, homicidios, violaciones y otros.

La coincidencia entre percepción y realidad, es decir la percepción real de la magnitud de la criminalidad, es propia de los expertos, estudiosos del tema y de los mismos operadores de justicia (policías, fiscales, defensores, jueces). Estos tienden a tener una opinión más objetiva de la realidad, con la que reconocen los esfuerzos gubernamentales y de los operadores y las dificultades o peligros en los que se manejan.

Lo anterior debe servirnos para mediatizar algunas afirmaciones o para ubicarlas en su verdadero contexto. Por ejemplo, si la gente percibe que la Policía es corrupta, no significa que, necesariamente, la Policía sea corrupta; situación que es similar a decir que si la gente percibe que la criminalidad ha aumentado, no es que en realidad haya aumentado; o si cree que los policías son cómplices de la delincuencia, es que en realidad lo son. Lo importante aquí es el mensaje que esto envía a los tomadores de decisiones y lo que la gente espera de ellos para sentirse más tranquila en cuanto al manejo gubernamental de la inseguridad. Podría ser, por ejemplo, que se requiera enviar un buen mensaje sobre la decisión, al más alto nivel, de supervisar, controlar y sancionar a los policías que comenten irregularidades en perjuicio de la ciudadanía, o que se requiera un mayor acercamiento a la ciudadanía para que conozcan más de la Policía y para que recuperen la confianza y el sentido de protección.

De todas maneras, se trata de detectar la percepción de la ciudadanía para ver realmente lo que está fallando y aplicar los correctivos del caso, y no para provocar una actitud defensiva y justificativa en la Policía o en los restantes operadores de justicia. Lo importante

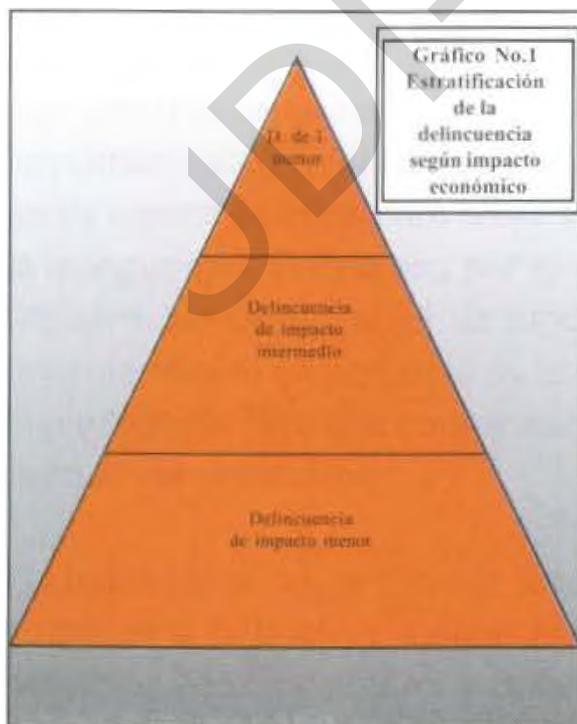
a destacar es que si la ciudadanía expresa una percepción negativa de determinada institución, en este caso de la Policía, es por alguna razón concreta que debería establecerse, y no debe descalificarse diciendo que la gente es malagradecida, que no valora el esfuerzo de la Policía o, en el peor de los casos y en el mejor estilo militar, que existe una campaña de descrédito en contra de la institución, que proviene de sectores que la adversan. La medición de la percepción ciudadana de una institución debe servir para mejorar la toma de decisiones al más alto nivel y debe hacerse periódicamente para ver si las medidas adoptadas están produciendo resultados positivos o no.

UDI-DEGT-UNAH

## UNA VISIÓN ESTRATIFICADA DE LA DELINCUENCIA

Existe una percepción generalizada de que la delincuencia es una sola y de que amenaza por igual a los habitantes de un Estado, una región, una ciudad o una aldea. Sin embargo, la realidad nos demuestra que esto no es totalmente cierto y que, con las respectivas variaciones de espacio, ingresos, edades y otros, podemos encontrar una estratificación delincuencia que afecta de manera diferenciada a la ciudadanía, con actores diferentes y con resultados diferentes, sin que esto altere el hecho de que existe una delincuencia generalizada que afecta por igual a toda la ciudadanía (el robo o el asalto en determinados lugares y a cualquier persona que transite por ahí, por ejemplo).

Podemos empezar por definir una estratificación basada en *el impacto económico del delito*, lo cual nos permite hablar de una *delincuencia de impacto menor, intermedio y alto*. La delincuencia de impacto menor afecta a una cantidad considerable de personas; aquí entrarían los robos y asaltos a personas, automóviles y viviendas, entre otros. La delincuencia de impacto mayor estaría vinculada al crimen organizado, la corrupción, los asaltos bancarios, los secuestros y otros, cuyo impacto económico es muy fuerte aunque



la cantidad de personas afectadas es menor o su impacto es tan diluido que un fuerte sector de la población no siente su impacto directo, como es el caso de la corrupción. La delincuencia intermedia sería la que se encuentra entre un nivel y otro de los anteriormente citados y afecta a un nivel poblacional intermedio.

Es indudable que la mayor parte de la percepción de inseguridad está asociada a la delincuencia de impacto menor que es la que afecta a un porcentaje considerable de la ciudadanía. Es una delincuencia que se ubica espacialmente (centro de la ciudad, lugares solitarios, mercados, esquinas “peligrosas”,

lugares oscuros, terrenos baldíos, a la salida de los bancos, etc.) y también temporalmente (altas horas de la noche o en la madrugada). Este tipo de delincuencia requiere presencia policial en las calles, inteligencia policial de calle o básica, relación estrecha entre la Policía y la comunidad y una gran vocación de servicio público por parte de la Policía. Requiere de recursos cuantitativos, que no siempre están disponibles, pero que contribuyen enormemente a disminuir la percepción de inseguridad en la ciudadanía.

La delincuencia de impacto mayor tiende a ser más elitista (“secuestraron a un millonario”, “se llevaron más de un millón del banco X”, “le robaron el automóvil a un diplomático”, “asaltaron la residencia de un funcionario”, etc.); ajena y lejana (decomisaron un cargamento de droga”, “un funcionario se hizo millonario con la corrupción”); y en peligrosa cercanía (“quebró un banco”, “quebró una financiera”). Es indudable que el impacto económico directo de este tipo de delincuencia es muy alto, tiene un peso directo sobre las víctimas y un peso indirecto sobre la economía del país y la calidad de vida de la ciudadanía. Esta delincuencia requiere de un alto nivel de preparación policial y una cualificación y especialización de la Policía de investigación, los fiscales y los jueces, para enfrentarla con la eficiencia que se requiere de ellos.

Otra estratificación de la delincuencia puede estar relacionada con el grado de indefensión de la gente y, consecuentemente, con el grado *de complejidad delincriminal*, lo cual nos remite a hablar de una delincuencia poco tecnificada y poco planificada, que afecta a la ciudadanía más indefensa (una señora a la que le arrebatan el bolso o los aretes, un señor al que le sustraen la cartera, una casa de la se roban la silla que dejaron afuera, etc.); una delincuencia muy tecnificada que afecta a las personas más protegidas y con mayores recursos, la cual es altamente tecnificada y planificada (un asalto a un banco, un secuestro, una transacción dolosa por parte de un funcionario, etc.), y una delincuencia intermedia, que se ubica entre ambos extremos.

Mientras la primera estratificación se realiza en función del impacto económico, la segunda se hace en función del grado de planificación y tecnología utilizada. Ambas pueden coincidir, pero su separación nos permite formular los siguientes interrogantes en función de los lineamientos de políticas públicas que pueden seguirse:

- ¿Qué es lo que más interesa? ¿Garantizar la seguridad a la ciudadanía más indefensa o a la que tiene más protección y/o recursos para protegerse?
- ¿Qué hacer? ¿Combatir a la delincuencia de menor impacto pero de mayor sensibilidad ciudadana o a la de mayor impacto pero menor sensibilidad?
- Cualquier combinación que se haga en materia de distribución de la atención policial implica las siguientes preguntas: ¿Tiene la Policía la preparación suficiente para enfrentar éste o aquel tipo de delincuencia? ¿En qué áreas debe especializarse a la Policía para enfrentar los diversos tipos de delincuencia?

La elección de las diversas formas de estratificación delincencial condicionaría el tipo de abordaje y de sustentación de cualquier tipo de delincuencia. Así, si se selecciona la del impacto económico, se podrían tomar todos los delitos cuantificables por el impacto económico sobre las víctimas y sobre el país, como robos y asaltos a personas y viviendas, incendios premeditados, secuestros, etc. Incluso aquellos delitos que a simple vista parecen no cuantificables como el homicidio, las heridas con diferentes armas, el consumo de drogas y otros, podrían cuantificarse por el costo que su cuidado y tratamiento implican para el Estado o para la propia víctima o sus familiares.

Si se elige la estratificación por complejidad delincencial, su abordaje supondría trabajar con el tipo de armas que se utilizó para cometer cada delito, el número de delincuentes involucrados y el grado de preparación previa que implicó su realización. Inclusive, podría analizarse el contexto y la escena del crimen, el número de víctimas, la limpieza y velocidad con que se realizó y cualquier otro dato que se relacione con la situación considerada.

# PERCEPCIÓN CIUDADANA

## 1. El desempeño policial

La imagen de la Policía está relacionada directamente con el tema del desempeño, lo cual se asocia con la brecha que se produce entre el aumento de la delincuencia y la capacidad policial para enfrentarla. Entre más grande es esta brecha, en términos de resultados (lo cual se resume en el número de detenidos), mayor es la aprehensión y reserva ciudadana hacia la Policía y su capacidad institucional. Es importante hacer alguna referencia a este último término, capacidad institucional, para destacar que la percepción va más allá de las personas (policías, Directores, Secretarios y Subsecretarios de Seguridad), e incluye a la institucionalidad en la que se insertan y, si se quiere ir al extremo, a la función de seguridad que el Estado está obligado a desempeñar en beneficio de la ciudadanía.

Al ciudadano común le interesan los resultados concretos para definir su percepción del desempeño policial. No le interesa saber si el incremento delincencial está asociado al ritmo de urbanización, a la pérdida de valores, al cierre de oportunidades o al crecimiento acelerado del desempleo. Al ciudadano le interesa saber que puede estar en su casa o caminar tranquilamente por las calles de la colonia, de la ciudad o de la aldea, y que no corre el riesgo de ser robado, asaltado, violado, herido o muerto; en última instancia, si esto ocurre, lo menos que espera es que la Policía capture a los delincuentes y que se le aplique todo el peso de la Ley.

Tampoco le interesa al ciudadano común saber si su seguridad depende del policía de prevención o del policía de investigación y tampoco se preocupa por averiguar los lazos que unen al policía con el fiscal o el juez para garantizar su seguridad. Lo que le interesa es saber que el policía lo va a cuidar y que con su trabajo le va a garantizar su seguridad. Todavía podemos ser más radicales y plantear que poco o nada le interesa al ciudadano si el policía está bien pagado o bien comido o si su vida y su integridad están garantizadas por un seguro adecuado, quizás porque asume que ése es un problema del Estado y que no es su problema.

Lo anterior nos remite a dos problemas muy concretos; uno de ellos es que, al margen de lo que piense la ciudadanía, los conductores del Estado (Presidentes de los poderes del

Estado, Diputados, Secretario de Seguridad y Fiscal General de la República) son los responsables de adoptar las medidas racionales que garanticen la seguridad de las personas, sin inclinarse hacia la demanda de acciones radicales que enfatizarían la represión, despreciarían la prevención y amenazarían peligrosamente las garantías individuales y los convenios internacionales. Lo anterior se expresa muy bien en la demanda de instituir la pena de muerte, ejercer violencia en la captura, realizar allanamientos ilegales, encarcelar a menores infractores con adultos delincuentes, etc. Las víctimas y sus familiares quisieran aplicar el mayor grado de violencia en contra de los victimarios, pero el Estado de Derecho establece procedimientos para procesar e, inclusive, sancionar a un sospechoso de haber delinquido. Una autoridad no puede permitirse el lujo de ser irresponsable y no pensar en las consecuencias sociales y jurídicas que pueden desencadenarse de la adopción de medidas fuertemente represivas. Su papel es el de adoptar medidas que medien entre la prevención y la represión, entre la víctima y el victimario, y entre el interés particular y el interés general, lo cual conduce a superar la inseguridad jurídica y asegurar la vigencia del Estado de Derecho.

El otro problema concreto que se deriva de lo expresado, es el desentendimiento ciudadano de lo público y, en este caso de la seguridad como un bien público. Asumir que lo público es un asunto de los funcionarios y empleados del Estado, dentro de los cuales se encuentran los policías, es algo muy común dentro de nuestra cultura, lo que fácilmente nos conduce a ser implacables al momento de juzgar el desempeño y los resultados del mismo.

El ciudadano tiende a creer que la Policía no combate eficientemente a la delincuencia, por carecer quizás del recurso humano y del apoyo logístico correspondiente para estar oportunamente en tiempo y en espacio en la escena del delito y brindar así un eficiente servicio a la ciudadanía. Además, de manera intuitiva tiende a pensar que debe modernizarse todo el sistema policial y fortalecerse una de las ramas más importantes como es la investigación criminal.

A pesar de lo anterior, hay un sector de la población que es de la opinión que algunos policías acuden sólo ocasionalmente con prontitud al llamado de la ciudadanía y responden con desgano a este requerimiento. No obstante esta opinión, un tanto puntual y con reservas, hay otro sector igualmente importante que piensa que las cosas son diferentes al opinar que la eficiencia ha mejorado principalmente en número, frecuencia y efectividad de los operativos, y en el combate frontal que el actual gobierno ha declarado tanto al delincuente común como al crimen organizado. Sobre la percepción ciudadana de que la Policía combate eficientemente a la delincuencia, los entrevistados opinan negativamente en un 50.88%, en forma favorable en un 24.56% y a veces en un 24.56%.

Un punto importante a destacar es el hecho de que el ciudadano se cree protegido si “siente” que la Policía lo cuida y esto va asociado a la presencia policial en puntos

estratégicos de la ciudad o de la colonia, lo que supone una estrategia de mantenimiento policial en las calles que no corresponde a la escasez de recursos en la Policía y tampoco a las prioridades que pudiera establecer la Secretaría de Seguridad y, específicamente, el gobierno. Lo anterior supone, por parte de los conductores de la política de seguridad, una gran habilidad para combinar el control de la delincuencia de menor impacto económico pero de mayor sensibilidad poblacional, con el control de la delincuencia de mayor impacto pero de menor sensibilidad poblacional, situación que implica consideraciones relacionadas con la voluntad política del gobierno, la imagen de la Policía ante la ciudadanía, la tranquilidad de las personas con poder económico y político, la imagen del país ante los extranjeros y las posibilidades de inversión y turismo, y también con la política norteamericana de combate al narcotráfico.

La situación se vuelve más compleja si consideramos la variedad de la delincuencia en las diversas regiones del país; así, mientras en una de ellas el principal delito puede ser el robo y el asalto, en otras puede ser el secuestro, el abigeato o el homicidio. Lo anterior implica que una política de seguridad debe contar con estrategias específicas para las diferentes regiones y para los diferentes estratos delincuenciales y, en función de ello, redistribuir los recursos e introducir modificaciones importantes en el perfil de policía que se requiere para cada uno de ellos, lo que, a su vez, supone cambios sustanciales en la educación y capacitación policiales.

Un gran porcentaje de la ciudadanía hondureña opina con negatividad en cuanto al *desempeño profesional del policía*, ya que piensa que la educación, la preparación y el entrenamiento deberían ser elementos integrales en un verdadero policía o en el estereotipo del policía profesional. La educación conduce a prestar un mejor servicio al llamado del ciudadano a quien la mayoría de las veces los policías no tratan con el respeto pertinente o hacen caso omiso de su requerimiento. Por otra parte, la debida preparación académica y su respectivo entrenamiento hacen que el policía se profesionalice en niveles suficientes para enfrentar con capacidad y eficiencia al delincuente, reduciendo así, ostensiblemente el número de casos que quedan sin una respuesta que satisfaga plenamente al ciudadano afectado. Actualmente el policía carece de todo ello o lo tiene en condiciones precarias, lo que lo inclina fácilmente al soborno y a la realización de actos delincuenciales.

Existe otro sector poblacional, no menos importante que el anterior, que piensa muy reservadamente del profesionalismo policial, ya que considera que en muy pocas ocasiones el ciudadano se encuentra con un policía honesto, insobornable y con suficiente ética que lo desligue en forma definitiva del delincuente y que, además, posea don de servicio y demuestre prontitud y agilidad en atender el llamado ciudadano. No obstante, un reducido grupo de individuos piensa lo contrario. En la encuesta realizada se recogieron las siguientes respuestas para la pregunta: *¿Cree que el desempeño policial es profesional?* La tendencia señalada fue la siguiente: Desfavorable 49.12%, a veces, 38.60% y favorable, 12.28%.

Otro elemento importante a destacar es *el grado de confianza ciudadana en que la Policía le puede ayudar en caso de emergencia*. Sobre este tema, un gran sector de la población opina desfavorablemente de la confianza en la Policía para una emergencia, pues piensan que el policía está en su puesto por el simple hecho de estarlo, sin importarle siquiera los problemas de la ciudadanía a la cual ellos se deben. Lo anterior se basa en que, al solicitarle su ayuda en una situación delincuencia, o hacen oídos sordos al llamado o, en su defecto, presentan al ciudadano una interminable lista de pretextos, que hacen que éste desista de tal ayuda. Este sector sigue opinando que si por casualidad son ayudados, llegan tarde a la escena del delito o simplemente nunca llegan. Por tal razón y ante la pérdida de tanto tiempo para un resultado infructuoso, prefieren cruzarse de brazos o resolver las situaciones con sus propias manos.

El otro sector de esta población con opinión diferente, pero con similar importancia, es el que piensa favorable o positivamente sobre este tema, como ser la opinión de que sí brindan ayuda a la ciudadanía, pero de acuerdo a sus posibilidades, ya que carecen del presupuesto necesario para reclutar nuevos policías y adquirir el equipo correspondiente para contrarrestar el número de delitos que a diario se presentan. Un reducidísimo número de habitantes prefiere no opinar. El resultado obtenido de la población encuestada es de tendencia negativa (50.88%), positiva (43.86%) y no responde (5.26%).

El tema puntual de *los aspectos que debe mejorar la Policía en cuanto a su desempeño*, es un importante indicador de la imagen que la ciudadanía tiene de la Policía en general y de los policías en particular. En este tema, una gran parte de la población comparte el criterio de que el nivel académico es el principal elemento a ser mejorado y que ello traería como consecuencia la mejoría de otros niveles elementales intrínsecos al policía, que lo harían más aceptable ante la ciudadanía. En los oficiales de la Policía son más relevantes la eficiencia, el conocimiento y el nivel académico y en los policías de calle o en los mismos detectives, son fundamentales la honestidad y el trato con el público, por su contacto directo con el mismo. Asimismo, ellos piensan que antes de incrementar los policías en cantidad, debe aumentarse el recurso presupuestario y que, al mismo tiempo, se mejoren en calidad, para dar una mayor satisfacción a las demandas de la ciudadanía en general. Este fuerte grupo poblacional piensa que la honestidad, como un aspecto preponderante del policía en su condición de servidor público, debe ser fortalecida e incentivada fuertemente por parte del ente policial.

La población entrevistada señaló los aspectos que deben ser mejorados en la Policía, los cuales se presentan en orden descendente:

- Nivel Académico
- Eficiencia
- Recursos

- Trato con el público
- Honestidad
- Mayor cantidad de policías
- Conocimientos

De lo expresado anteriormente se pueden extraer dos señalamientos muy importantes: Uno de ellos es que existe un grupo de aspectos que apuntan a la capacidad institucional de la Policía, como son el nivel académico, los conocimientos y los recursos presupuestarios y humanos. El otro señalamiento apunta a características de los policías en su desempeño y en su contacto directo con la ciudadanía, referidas a la eficiencia, la honestidad y el trato con el público. Ambos señalamientos están relacionados con la percepción ciudadana de la eficiencia policial, pero mientras uno de ellos apunta a cuestiones inherentes a la institucionalidad, relacionadas con la concepción integral que debe tenerse del tipo de policía que necesita el país en su actual nivel de criminalidad y con los recursos derivados de la limitada asignación presupuestaria por parte del gobierno central y del Congreso Nacional, el otro se relaciona directamente con la imagen que los policías transmiten a la ciudadanía en su desempeño cotidiano, la cual, indudablemente, tiene deformaciones serias que deben ser modificadas con urgencia. La gente percibe al policía con el que se contacta diariamente, con problemas graves de corrupción, ineficiencia y maltrato hacia la ciudadanía a quien, por definición debe servir. Es indudable que no todos los policías son así, pero si la ciudadanía observa la repetición de comportamientos negativos que no son sancionados, saca la conclusión, errónea quizás, de que todos los policías son así y que, además, son protegidos por sus superiores, lo que reafirma la percepción de impunidad y complicidad.

## **2. La atención que el policía le brinda al público**

Lo señalado anteriormente nos obliga a detenernos en el trato que el policía le brinda a la ciudadanía, tratando de destacar los aspectos más relevantes de la percepción ciudadana. Ante la pregunta: *¿Siente que la Policía le atenderá de manera cordial y respetuosa?*, un sector relativamente mayoritario (56.14%) opina favorablemente en el sentido de que el policía es atento dentro de sus condiciones educativas y culturales, pues muchos de ellos son de escolaridad baja y proceden de comunidades rurales pobres y remotas, alejados de núcleos poblacionales grandes, lo que les impide un mayor relacionamiento social que finalmente se traduce en un trato brusco y algunas veces grosero con el ciudadano que los solicita. A pesar de ello, creen que hay policías que cumplen con su deber y tratan de ser atentos hasta donde sus posibilidades se lo permitan.

Por otra parte, hay un sector poblacional relativamente fuerte (35.09%) que opina lo contrario y, siguiendo una clara tendencia desfavorable, hay quienes los perciben con actitud negativa y prepotente que los llevan a creerse superiores y todopoderosos por el

solo hecho de portar un uniforme. Esto los lleva a faltar el respeto al ciudadano honrado y a pisotearle a veces hasta sus más sagrados derechos. Opinan que este comportamiento es más común observarlo en comunidades rurales, un poco alejadas de las grandes ciudades. Podríamos resumir una tendencia al sí en la percepción de la ciudadanía, argumentando que hacen lo que pueden y que ser atentos es su deber, pero que deben mejorar la actitud y el respeto y evitar la prepotencia.

Sobre el tema de si *la Policía lo orientará de una manera correcta y eficiente*, un 43.86% de los encuestados piensa que la Policía sí está en condiciones de orientar a la ciudadanía correcta y eficientemente, de acuerdo a sus capacidades que, aunque limitadas, si son suficientes para prestar al ciudadano un buen servicio de orientación. Según éstos los policías asisten eventualmente a sus centros especializados a recibir la capacitación de acuerdo a las funciones que en determinado momento estén desempeñando y, además, creen que son entrenados en relaciones humanas y procedimientos legales y administrativos, entre otros, lo que le permite desempeñar mejor su función orientadora.

Otro grupo, un poco mayor (49.12%), piensa que su función es más bien desorientadora, ya que no es posible que una persona mal preparada y con bajo nivel educativo pueda orientar eficientemente a los demás, si él mismo, en determinados momentos, no sabe qué hacer y es indeciso al actuar, porque no obstante haber sido capacitados; debido a su baja escolaridad, no han sabido asimilar adecuadamente la información recibida, lo que los hace enredarse en una verdadera confusión. Este último sector es de la opinión que los policías, especialmente los del área rural, cuando son transferidos a las áreas urbanas, deben ser capacitados en centros policiales especiales para una readaptación adecuada a su nueva área, ya que la misma posee una enorme diferencia con su antigua área rural de trabajo y, de esta manera, pueda orientar más eficientemente a la ciudadanía. En resumen, se refleja una tendencia al no, por falta de preparación, capacitación y capacidad personal y por confusión y desconocimiento de los procedimientos.

Una pregunta clave para definir de manera contundente el grado de confianza de la ciudadanía en la Policía es la siguiente: *¿Confía en dejar a miembros de su familia en manos de la Policía?* La tendencia mayoritaria de la ciudadanía en general y de los encuestados en particular, es a no confiar su familia en manos de las fuerzas policiales, debido principalmente a las malas experiencias sufridas a través del tiempo, relacionadas con violaciones, vejámenes, golpizas y venganzas de elementos policiales contra la ciudadanía, además de robos, asaltos, secuestros por miembros de la Policía, solos o en complicidad con otras personas, que han dejado dolor y muerte en la sociedad hondureña.

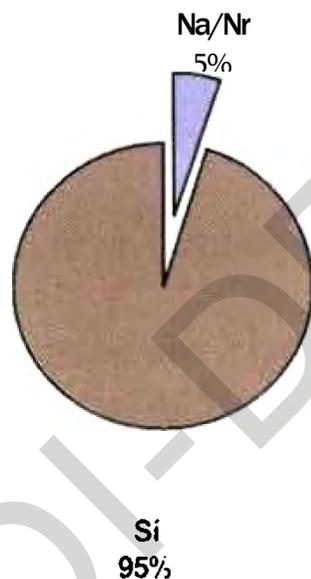
La inseguridad ciudadana que actualmente vive el país hace que todos desconfiemos los unos de los otros, incluyendo a la misma Policía, lo que origina que cada grupo familiar se encierre en su propio círculo para darse la autoprotección necesaria. Sin embargo,

existe un pequeño sector poblacional que tiende a confiar un poco su familia a la Policía, pero su opinión está en estrecha relación a la amistad y parentesco que mantienen con miembros activos de la institución. Los datos recabados indican que un 63.16% no confiaría absolutamente nada su familia a la Policía; un 26.32% confiaría un poco y solamente un 7.02% confiaría mucho.

### 3. La complicidad y delincuencia policiales

Una pregunta básica en materia de percepción ciudadana es la siguiente: *¿Cree que hay policías cómplices con delincuentes?* La fuerza de la respuesta positiva (94.74%) contra una pequeña respuesta evasiva (un 5.26% no opinó al respecto) y una inexistente respuesta negativa (0%), debe ser un obligado tema de reflexión por parte de las personas que dirigen la Secretaría de Seguridad y por parte de los mismos policías quienes, al igual que los militares, tienden a creer que tienen una imagen muy positiva ante la ciudadanía.

Gráfico No.2  
¿Cree que hay policías cómplices de los delincuentes?



La ciudadanía hondureña, casi en su totalidad, tiene la certeza que existe complicidad entre policías y delincuentes, lo que confirma la desconfianza absoluta del ciudadano ante la institución policial. Cree que el tráfico de drogas es el delito en el cual se ven involucrados los policías con la delincuencia organizada, sin menospreciar los sobornos y uso de drogas, que es un punto de mucha concurrencia, según este sector poblacional. En el último año se han visto policías involucrados con delincuentes

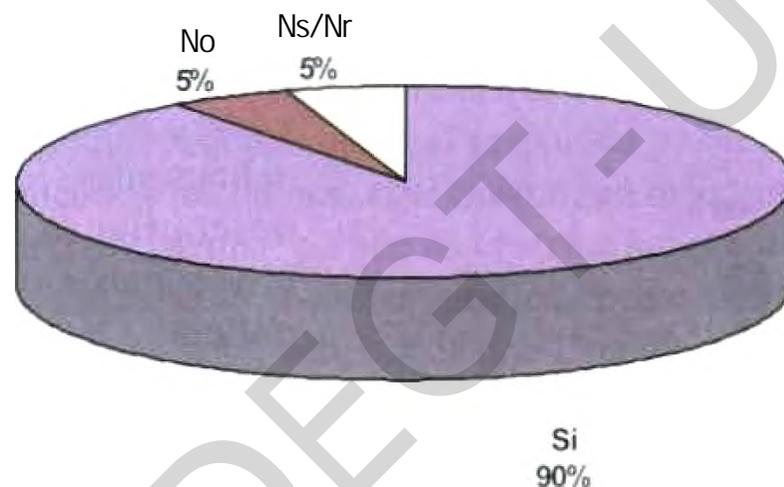
nacionales e internacionales en el trasiego de armas y de extranjeros ilegales, según sus opiniones.

Entre las razones que hacen que un policía se convierta en cómplice de un delincuente se señalan insistentemente las siguientes razones: los bajos sueldos, la mala situación económica y la pobreza. También lo son la mala educación familiar, la falta de valores y de honestidad. Otro factor que resalta en el concepto de la ciudadanía es que el policía maneja muchos amigos y conocidos delincuentes que actúan como informantes y que al final terminan corrompiéndose al conformar contubernios entre sí.

La siguiente pregunta (*¿Cree que hay miembros de la policía que son delincuentes?*) lleva al límite la percepción ciudadana sobre la Policía. La mayoría de la población (89.47%) piensa afirmativamente de la existencia de policías delincuentes, debido a que es muy común observar la vinculación de la Policía en actos reñidos con la ley. Piensa, además, que hay actuaciones de la Policía que, aún estando fuera de la ley, son encubiertas por sus mismos compañeros, lo que surte un efecto multiplicador del factor delictivo a lo interno de la institución. Por otra parte, sólo un reducido grupo de la población (5.26%) no comparte el criterio generalizado, quizás por el vínculo consanguíneo o de amistad que priva entre ellos o porque su percepción ha recibido influencias diferentes a la de la mayoría.

Gráfico No.3

¿Cree que hay miembros de la Policía que son delincuentes?



En relación a las *acciones delincuenciales que llevan a cabo algunos policías*, existe una percepción generalizada a señalar el soborno, el abuso de autoridad y la complicidad con el delincuente, como los más frecuentes delitos que cometen los policías; seguido en su orden por el narcotráfico, la violación a los derechos humanos, el uso de drogas y el robo a personas, sin dejar de percibir el homicidio, el secuestro, el robo a viviendas y negocios como acciones delincuenciales.

Este porcentaje de ciudadanos manifiesta en sus aseveraciones que tanta gama de actos delictivos genera desconfianza de la ciudadanía en el ente encargado y responsable de salvaguardar su seguridad. La tendencia que confirma la percepción de acciones delincuenciales de la Policía queda expresada en el cuadro No. 1:

**CUADRO No. 1**  
**PERCEPCIÓN CIUDADANA DE ACCIONES DELINCUENCIALES**  
**POR PARTE DE LOS POLICÍAS**

Soborno	78.95%
Abuso de autoridad	73.68%
Complicidad con el delincuente	68.42%
Narcotráfico	66.67%
Violación de DDHH	59.65%
Uso de drogas	54.39%
Robo de personas	54.39%
Homicidio	49.12%
Secuestro	45.61%
Robo a viviendas	35.09%
Robo a negocios	29.82%
Otros delitos	01.75%

Un dato importante a destacar es que la gente percibe que la complicidad o delincuencia policiales se dan en todos los niveles de la Policía, aunque algunos sectores creen que es en los sectores medio y alto, lo cual es sumamente preocupante para la institución pues es en ellos en donde se concentra la oficialidad de la institución que debe ser sinónimo de profesionalismo y alto nivel académico.

#### **4. La condición humana de los policías**

Es indudable que existe una lejanía entre la ciudadanía y la Policía, lo cual se expresa en el desconocimiento ciudadano de los policías de la posta más cercana (84.21%), lo que indica que no existe una interacción policía-ciudadano<sup>1</sup> que permita mantener una verdadera armonía entre ambos. Existe un menor sector de la población (14.04%) que dice conocerlos de vista pero sin tener ninguna comunicación con ellos.

Sobre la *impresión que tiene la ciudadanía de los policías que están en las calles y postas*, cabe destacar que en general está bastante bien, pues, aunque el porcentaje de muy buena es bastante reducido, la mayoría oscila entre regular y buena, tomando como referencia la concentración de opiniones de dicha población. Se encuentran muy pocas opiniones en los niveles de mala y muy mala y casi ínfimo en el nivel de muy bueno.

Las opiniones negativas de la población se fundamentan en que los policías de patrullas no hacen nada del trabajo asignado y se ausentan de los lugares adecuados muy

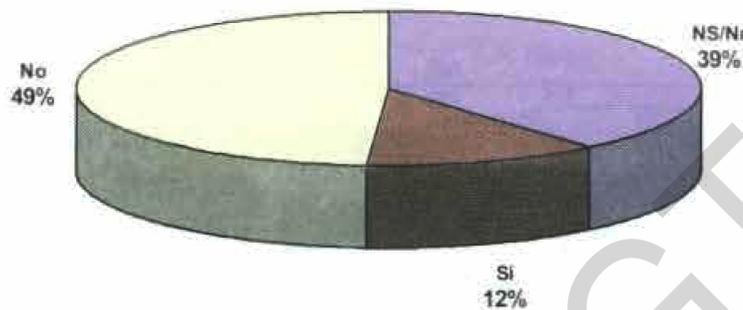
Este estudio no contempla la experiencia de Comunidad más Segura y las iniciativas de Policía de proximidad impulsadas por el gobierno del Presidente Ricardo Maduro, las cuales, al parecer, están arrojando resultados positivos en materia de acercamiento Policía-comunidad.

frecuentemente para sus asuntos personales. Los policías de calles y postas, además de abusivos y mal educados, crean desconfianza por el mal aspecto de su presentación. Las opiniones positivas basan su criterio en que, definitivamente, sí brindan seguridad y protección a la ciudadanía. Los datos se representan así:

Muy Buena	1.75%
Buena	36.84%
Regular	45.61%
Mala	10.53%
Muy Mala	5.26%

Gráfico No. 4

¿Confiaría su seguridad y la de su familia a la Policía?



La impresión de la población sobre los oficiales y directores de la Policía es regular con una tendencia hacia buena. Los niveles de malo y muy malo son de opinión muy reducida, al igual que la de muy buena. La población que se expresa positivamente, que es la mayoría, sustenta su criterio en que oficiales y directores han tenido una mejoría ascendente en los últimos años. Perciben que tienen don de mando,

ponen orden y hacen trabajar a los policías de la calle, tienen buena presentación y un excelente trato con las personas.

Los que se expresan negativamente, que son muy pocos, se refieren a la prepotencia, ineficiencia y a que son engreídos y abusadores del poder. En general expresan un concepto ligeramente superior al de los policías de calles y postas. Los entrevistados ubican su opinión así:

Muy Buena	3.51%
Buena	33.33%
Regular	50.88%
Mala	07.02%
Muy Mala	01.75%

Ante una pregunta muy puntual de si *confiaría su seguridad y la de su familia a la Policía*, la mitad de la población opina desfavorablemente, muy pocos favorable y un buen porcentaje prefiere mejor no opinar. Los de opinión desfavorable piensan que no son confiables, ni eficientes, ni responsables, basados en la experiencia de muchos años.

Como es natural, los pocos ciudadanos de opinión favorable son de un criterio contrario. La situación se refleja así:

Desfavorable	49.12%
Favorable	12.28%
NS/NR	38.60%

Al preguntarle a los encuestados sobre *cuál frase utilizaría para describir lo que siente o piensa al ver un policía*, las respuestas son coincidentes con lo que hemos expresado hasta aquí y con resultados de otras encuestas y sondeos de opinión: La ciudadanía no los admira (100.0%), ni los respeta (77.19%) ni les tiene confianza (73.68%), pero tampoco le dan lástima (84.21%). Lo interesante de destacar es que cuando piensa en ellos no siente miedo (85.96%) ni cólera (82.46%), y éste es un buen punto a favor de la Policía y del Estado de Derecho. Una respuesta como ésta sería impensable en la década de los ochenta, para no irnos más atrás en la historia contemporánea.

Quizás uno de los aspectos que se relaciona directamente con la imagen es la percepción ciudadana sobre la actitud del policía en la calle. Enfáticamente declaran que es nada atenta (78.95%), e irrespetuosa (75.44%) y la calificación de prepotente se encuentra dividida entre el sí y el no, aunque una percepción de 49.12% de prepotente debe ser un indicador de peligro para la institución.

Lo anterior se relaciona directamente con la cuestión cultural y, específicamente, con la forma en que el policía asume su condición de autoridad ante los civiles y particularmente ante aquellos que tienen un nivel económico o cultural superior al suyo. También se relaciona con los valores que le transmiten o no le transmiten en los centros de educación, entrenamiento y capacitación, lo que puede inducirlos a ver y tratar a los ciudadanos en general con el mismo prisma con que tratan a los delincuentes, en una deformación que viene de la deformación militar a que estuvo expuesta la institución durante muchos años. Para los militares, por ejemplo, todos los civiles son percibidos como enemigos reales o potenciales del Estado o del sistema.

En el contexto anterior, la respuesta a la pregunta *¿Motivaría a un familiar a seguir la carrera policial?* parece obvia: ¡Claro que no! (84.21%). Los motivos que aducen son los siguientes: muy peligroso, alto riesgo, mal pagados, no tienen futuro, no son bien vistos, no funcionan, mucha corrupción y no tienen profesionalismo. Un pequeño porcentaje de la población (15.79%) opina que sí lo motivaría, por el nivel académico, porque existiría seguridad para la familia y como un medio de superación.

## VICTIMIZACIÓN

**P**ara efectos de este estudio se seleccionó un grupo de personas que fue víctima de, por lo menos, un delito en los últimos dos años (Encuesta de victimización). Esto se hizo así, porque el interés fundamental se centra en el desempeño policial y el grado de satisfacción de la ciudadanía con la institución policial. Si se tratara únicamente de la percepción ciudadana de la criminalidad, una pregunta obligada hubiera sido si el entrevistado, un familiar o un amigo han sido víctima directa de algún delito. Esto se hace así, porque muchas personas tienen una visión sobredimensionada de la realidad, sin haber experimentado directa o indirectamente una experiencia delictiva que los ubicara como víctimas, lo cual puede ocurrir por la influencia directa de los medios de comunicación o por la magnificación de un delito selectivo, como el secuestro, que hace que algo lejano por razones de ubicación del objetivo, de sus recursos y de su exposición como blanco de los delincuentes, le parezca tan cercano que cree y teme que él también puede ser víctima de un secuestro, a pesar de no tener las características de un ciudadano *secuestrable*.

Lo anterior nos permite establecer una importante diferencia entre el ciudadano que ha sido víctima de un delito y aquél que sólo ha sido *observador* (lector, televidente o escucha) de la situación delictiva del país. Esto nos lleva a plantear situaciones concretas que le han ocurrido a la ciudadanía y que le dan sustento a la percepción que tiene del grado de eficiencia y atención con que ha sido tratado por la Policía. Veamos los detalles:

### 1. La condición de víctima

Es muy importante ubicar la condición de víctima y saber con precisión si la victimización es por robo personal, a casa, negocios o en bus o taxi, o si es por homicidio, secuestro, lesiones o violación. La experiencia vivida en cada uno de ellos es diferente y nos remite a su condición social, lugar donde vive y recursos que posee, por un lado, y por el otro, a la complejidad técnica utilizada por el delincuente para victimizarlo.

*De ahí que, ante la pregunta: ¿A qué tipo de delito ha estado expuesto?* la ciudadanía precisó los delitos de robo personal, robo de negocios y robo a casa como los más frecuentes, seguidos a mucha distancia por lesiones, secuestros, homicidios y robos en

buses y taxis. La violencia doméstica y otros delitos son muy reducidos. Sobre el *tipo de arma u objeto utilizado para cometer el delito*, el arma u objeto más utilizados fueron el arma de fuego y el arma blanca, seguido por la no utilización de armas. Piensan los entrevistados que en los robos más frecuentes, dentro de los cuales se encuentran los robos a negocios y casa, los delincuentes seguramente portaron su arma u otro objeto pero, al no ser visible la acción, no se puede determinar con precisión: Arma de fuego, 52.73%, arma blanca, 21.82%, y ninguna, 20% y el 5.45 % no tenía elementos para dar una respuesta.



Resulta interesante destacar el alto porcentaje de delincuentes que utilizaron arma de fuego, situación que sirve para reafirmar la necesidad de controlar con más firmeza su portación, y el porcentaje que no utilizó arma de fuego, lo cual remite a circunstancias de imposición de fuerza, provocación de miedo o reducción a la impotencia, en la ejecución del delito.

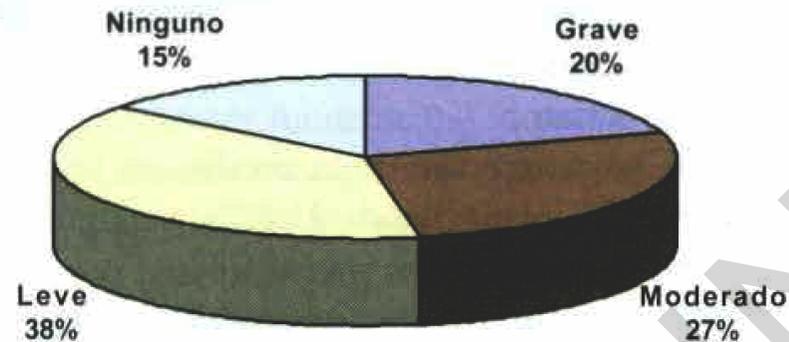
Lo anterior se relaciona con la pregunta *¿Qué acciones caracterizaron el delito?* a lo que respondieron los entrevistados que las acciones que más caracterizan al delito son la rapidez y la violencia (50.91% y 47.27%, respectivamente); mucho más distante le sigue la experiencia (23.64%) y más allá, la lentitud (10.91%), otros, 7.27%, y los que no opinan, 5.45%. Los encuestados piensan que la acción rápida y violenta puede estar asociada a la experiencia, pero ocurre una situación similar con los delitos de mayor complejidad técnica.

Una serie de preguntas relacionadas con la experiencia apuntan al impacto provocado y a las acciones realizadas por la víctima, lo que nos puede dar una idea más precisa de las reacciones de una víctima ante lo ocurrido, lo cual puede condicionar su percepción del desempeño policial. Veámoslas:

- *¿Qué impacto económico le ha ocasionado el delito?* El impacto ocasionado es considerado en su orden, leve, moderado y grave: Leve, 38.18%, moderado, 27.27%, grave, 20% y ninguno 4.55%, lo que nos remite a una situación de impacto económico menor y, seguramente, al robo de poco monto o robo menor. Los encuestados consideran que, en general, el impacto económico es leve y moderado, pero también consideran, en una actitud resignada ante el hecho delictivo, que lo económico pasa a ser secundario, siempre que se haya respetado la integridad física.

Resulta importante destacar la tendencia de la víctima a reflexionar sobre lo ocurrido y a terminar *agradeciendo* que no le hayan provocado un daño físico, situación que coloca al ciudadano en una situación de desventaja ante el victimario y, sin proponérselo, a justificar la realización de prácticas delictivas que se realicen sin violencia.

Gráfico No.6  
Qué impacto económico le ha generado el delito?

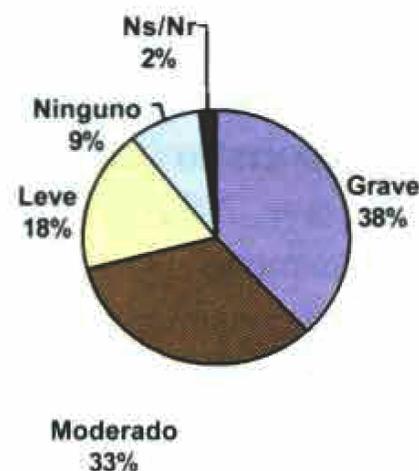


¿Lo ha comentado con otras personas? En forma categórica, los encuestados opinan que sí lo han comentado (sí, 98.18% y no, 1.82%). Las víctimas dicen sentir un alivio a la presión y el impacto ocasionado por el delito el comentárselo a un familiar o amigo. Las *reacciones* más fuertes que recibieron fueron: apoyo, cólera y sorpresa; también, en menor cuantía, burla y lástima (apoyo 36.36%, cólera, 34.55%, sorpresa, 27.27%, 12.73%, burla, 7.27% y lástima, 1.82%). Las víctimas piensan que las reacciones podrían estar directamente vinculadas a la relación de amistad existente o quizás a la experiencia vivida por esa persona, lo que las impulsa a expresar su apoyo y solidaridad. Un dato interesante a destacar es el porcentaje de personas que manifestaron cólera al saber lo ocurrido. Esta reacción, además de ser natural, puede ser un indicador de la disposición a hacer algo con lo ocurrido, lo cual puede ser, en el mejor de los casos, la denuncia ante las autoridades correspondientes o, en el peor de ellos, a tomar la justicia con las propias manos.

- ¿Qué impacto emocional o psicológico le ha ocasionado tal experiencia?

El impacto se da de grave a moderado, seguido de lejos por leve y ninguno: Grave, 38.18%, moderado, 32.73%, leve, 18.18%, ninguno, 9.09%, y no quiso opinar, 1.82%. Las víctimas creen que el impacto económico no es el que más afecta, sino el impacto psicológico y emocional, que sí deja secuelas.

Gráfico No.7  
¿Qué impacto emocional o psicológico le ha ocasionado tal experiencia



- *¿Cómo se siente después de ser víctima de un delito?* Inseguro, frustrado y temeroso, es el mayor sentir de la población y le siguen en su orden: decepcionado, vengativo y agresivo, siguen en su orden. Las víctimas creen que con tanta delincuencia en el país, la Policía impotente y el sentirse sin protección, hacen que el ciudadano se sienta temeroso e inseguro en su casa y en las calles; el hecho de que haya tanta indiferencia e ineficiencia policial, vuelve al ciudadano frustrado y desencantado.

## 2. Atención y eficiencia policial en el lugar del delito

Un paso importante después de establecer la condición de víctima y el impacto de la experiencia sobre su vida económica y emocional, procederemos a analizar la forma en que las víctimas perciben el desempeño policial (atención y eficiencia), tanto en el lugar del delito como en las instalaciones policiales, lo cual servirá de insumo importante para sustentar el tipo de percepción que tienen las víctimas sobre la Policía.

Iniciamos el rescate de la percepción con la pregunta *¿Se presentó un policía al lugar de los hechos?* Más de la mitad de las víctimas dijeron que sí se presentó un policía o patrulla y un porcentaje menor de la población dijo que no (Sí, 58.18%, no, 41.82%). La opinión generalizada es que cuando se presentan llegan tarde pero, por lo menos llegan. Los que opinan desfavorablemente argumentan que por mucho que se les llame, definitivamente nunca llegan, lo que pudo haberlos inducido a no llamar a la Policía. Este es un elemento muy importante que marcaría la diferencia: La Policía no llegó al lugar del delito porque no la llamaron y no porque no acudió al llamado. El paso obligado es preguntarse por qué las víctimas no llaman a la Policía y aquí interviene el criterio de descreimiento y falta de confianza que las hace desistir de hacer una llamada que, de acuerdo a su percepción, no serviría de nada.

Una pregunta cuya respuesta influye en el tipo de percepción sobre la eficiencia policial es la siguiente: *¿Cuanto tiempo tardó la Policía en llegar, a partir de la denuncia o llamado de auxilio?* Las víctimas opinan, de manera general, que cuando se trata de delitos como el homicidio o robo a negocios tardan menos de una hora en llegar pero en el caso de robo a casa o personas, tardan más de una hora, incluso, se dan casos en que tardan hasta cinco horas en llegar. La población piensa que existe más prioridad para unos delitos que para otros. Este es otro punto importante que remite a la delincuencia de mayor sensibilidad, que es la menor y la más común y hacia la cual la ciudadanía espera más atención por parte de la Policía; esto puede estar chocando con el criterio de las más altas autoridades de la Secretaría de Seguridad, las cuales pudieran estar considerando a otros delitos y no a estos, como prioritarios desde el punto de vista estratégico.

*¿El policía o los policías que se presentaron eran de la posta de su vecindario?* La mayoría de las víctimas dijo que sí era de la posta, un pequeño sector opina que no era de

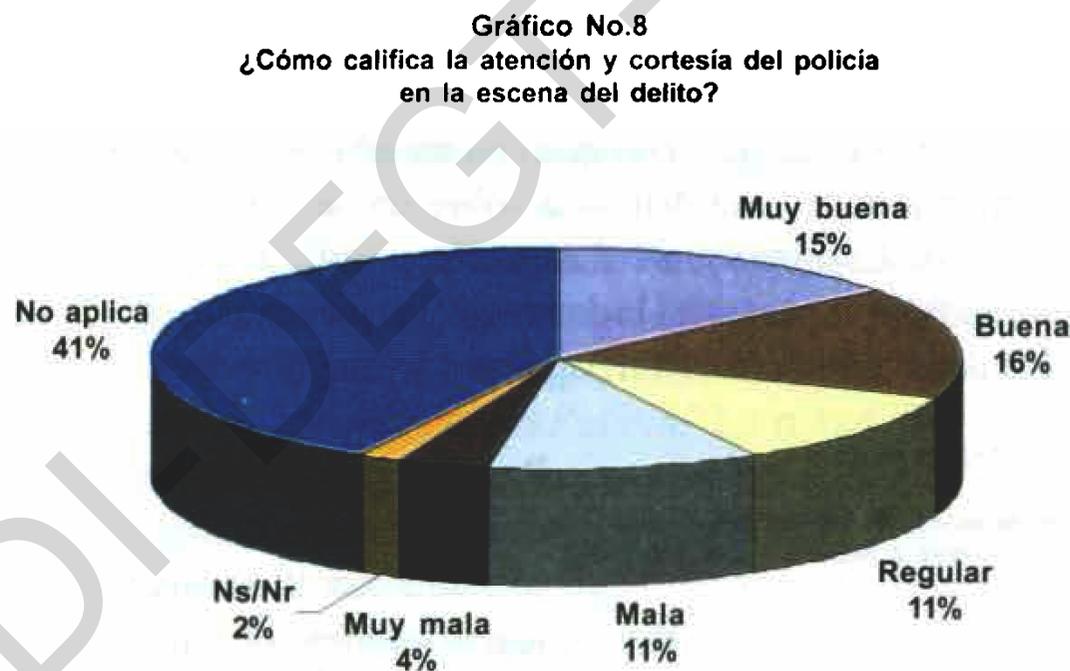
la posta sino de patrullas vehiculares. En realidad, el llamado de emergencia o auxilio se hace a la central de Policía y de ahí parte la orden para que se presenten en el lugar de los hechos, o bien de la posta más cercana o de la patrulla más inmediata al lugar del delito. Al preguntarles si *eran policías uniformados o sin uniforme*, contestaron que la mayoría de policías que se presentaron andaban con uniforme, y sólo un pequeño sector dijo que andaban sin uniforme. Por lo general estos últimos se presentan en delitos de homicidios o acompañan a los uniformados en otro tipo de delitos, principalmente en patrullas.

Al preguntarles si *se identificaron los policías* al llegar al lugar del delito, el total de los encuestados dijo que en todos los casos se identificaron, lo cual resulta obligado, dada la inseguridad existente y la desconfianza prevaleciente en el país, situación que habla muy bien de los policías y de sus disposición a cumplir un requisito que es fundamental en el contacto inicial con las víctimas.

A continuación, un breve comentario sobre varias preguntas relacionadas con el desempeño de los policías en la escena del delito:

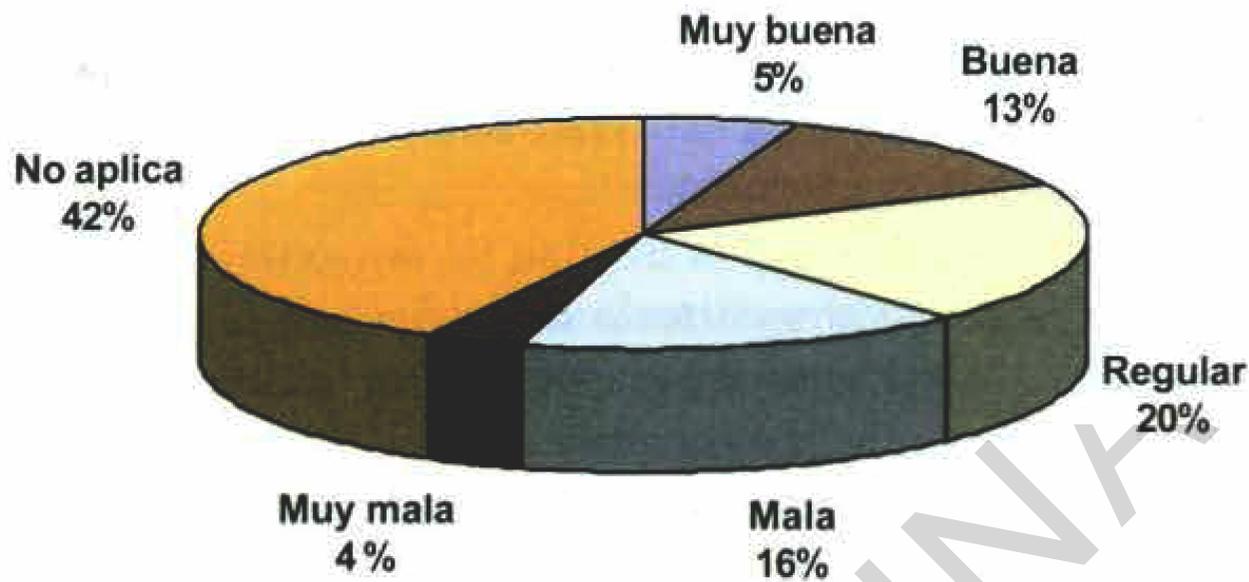
- *¿Le hicieron preguntas acerca de los hechos en el lugar del delito?* Una gran mayoría dijo que sí le hicieron muchas preguntas y otro sector dijo que sí, pero pocas preguntas. Un reducido número dijo que no le hicieron preguntas. Las víctimas creen que la cantidad de preguntas depende del tipo de policía, pues casi siempre los oficiales o los agentes de investigación criminal son los que hacen la mayor cantidad de preguntas.
- *¿Les hicieron preguntas a otras personas en el lugar de los hechos?* Casi la mitad de la población dijo que no les hicieron preguntas a otras personas. Otro sector similar dijo que sí; las dos terceras partes de este sector dijo que muchas y la otra tercera parte dijo que pocas. La mayor parte de las veces los agentes, en vez de ampliar su investigación, tratan de disminuir a las otras personas, con excepción de los homicidios en los que demuestran ser más acuciosos.
- *¿Observó detalles que pueda mencionar del trabajo policial en el lugar de los hechos?* Los detalles positivos observados fueron los siguientes: tomas de huellas y fotos (robo de negocios y viviendas), atrapar al imputado y llevarlo a la estación policial (violencia doméstica), hacer preguntas a testigos en el lugar o negocio (robos). Los detalles negativos: trabajo lento e ineficiente, algunos dejan olvidado el equipo de trabajo en la escena (maleta de inspecciones oculares); pierden las huellas dactilares tomadas, no hacen preguntas a vecinos ni a transeúntes, ni a curiosos. En general, las víctimas destacaron la percepción de que los policías son muy despistados, además de incapaces e ineficientes en la escena del delito en la recolección de datos.

- *¿Le dieron instrucciones acerca de lo que deberían hacer o esperar?* Casi en su totalidad dijo que sí le dieron instrucciones y solamente un reducido sector dijo que no. Entre las instrucciones recibidas mencionaron: presentar las denuncias en las oficinas (casi todos los delitos), asistir a la clínica de medicina forense (violación y violencia doméstica), presentarse a la morgue (homicidios), mantener cercada la casa (robo a vivienda), hacer un retrato del imputado (robo), esperar noticias de la investigación y buscar ayuda legal. En este sentido las víctimas percibieron que la Policía sí tiene una buena actuación.
- *¿Cómo califica la atención y cortesía del policía en la escena del delito?* Un sector opina que es buena y muy buena; otro sector, menos importante, piensa que es mala y muy mala, y otro, más pequeño, considera que es regular, de lo que se deduce que hay satisfacción general con la actitud del policía hacia las víctimas en la escena del delito, situación que puede resumirse diciendo que las calificaciones de las víctimas oscilan entre Muy buena y regular.



- Una situación tendencialmente diferente se observa ante la pregunta: *¿Cómo califica la eficiencia del policía en la escena del delito?* Las víctimas son más estrictas en esta percepción ya que su calificación oscila entre regular y muy mala, lo que sugiere un punto de atención entre los tomadores de decisiones que les obliga a preguntarse: *¿Están suficientemente preparados los policías para encargarse de la escena del delito?* Una queja muy fuerte sale de los fiscales del Ministerio Público, cuando señalan que carecen de los conocimientos necesarios para evitar la contaminación de las pruebas, lo que afecta negativamente el proceso de construcción de casos fuertes que no sean desestimados por los jueces.

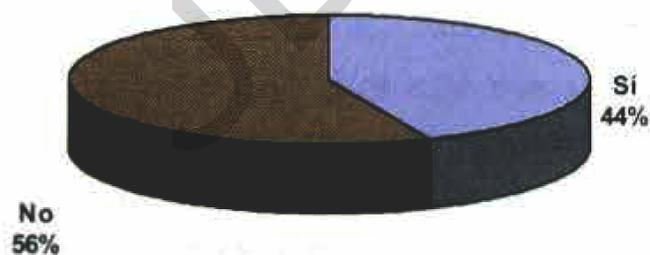
Gráfico No. 9  
¿Cómo califica la eficiencia del Policía  
en la escena del delito?



### 3. Atención y eficiencia en las instalaciones policiales

Este es otro aspecto que debemos destacar como fundamental para entender de mejor manera la percepción de las víctimas sobre la Policía. Se trata de la atención que reciben los denunciadores y de la eficiencia con que son atendidos en las instalaciones policiales cuando se presentan a poner una denuncia sobre un hecho delictivo del cual formaron parte como víctimas. Es importante destacarlo porque un fuerte sector poblacional considera que de nada sirve presentar la denuncia porque nunca encuentran a los culpables y si lo hacen, los dejan en libertad, sin pagar por lo que hicieron.

Gráfico No.10  
¿Se ha presentado usted, un familiar o un amigo  
a las instalaciones policiales a presentar una denuncia?



Para comenzar es importante precisar la condición de denunciante de las víctimas, lo cual se logra con la pregunta: *¿Se ha presentado usted, un familiar o amigo a las instalaciones policiales a presentar una denuncia?* Más de la mitad dijo no haberse presentado nunca a una instalación policial, y otro sector de un poco menos de la mitad dijo que sí. Una buena parte de la población que dijo que no, piensa que hacerlo supone una pérdida de tiempo porque ahí no le dan solución a nada. Este sector dio

las siguientes razones: mucho trámite, mucha pérdida de tiempo porque no hacen nada, sienten miedo porque creen exponerse más. La mayoría de las víctimas decide presentarse a poner la denuncia con la intención de que se le dé un escarmiento al delincuente, situación que por lo general no resulta como lo espera el denunciante.

Una serie de preguntas relativas a la experiencia de las víctimas en las instalaciones policiales, producen un conjunto de respuestas que sirven para complementar la percepción que las víctimas tuvieron en la escena del delito, lo cual, unido a la experiencia de llamar al 911, nos permitirá hacer, al final, una comparación de ambas percepciones. Veamos:

- *¿Le hicieron preguntas acerca de los hechos en las oficinas policiales?* En su mayoría dijo que sí y por lo general fueron muchas. Dijeron encontrarse satisfechos con dicha actividad.
- *¿Le dieron instrucciones de lo que debería hacer o esperar?* El sector que dijo que sí, dijo que las instrucciones fueron las siguientes: esperar el trabajo de los investigadores, acompañar al policía a buscar el delincuente para identificarlo, ir a la fiscalía e ir a medicina forense.
- *¿Cómo califica la atención y cortesía del Policía en las instalaciones policiales?* Buena y regular, en su mayoría. Los que opinan mal y muy mal son muy pocos. La atención y cortesía del policía es bastante aceptable.
- *¿Cómo califica la eficiencia de los policías en las instalaciones policiales?* Se concentra más en el nivel regular, en cuanto a la eficiencia de la Policía. Los denunciantes creen que es baja por la lentitud y la negligencia con que trabajan.

Otra alternativa de las víctimas para contactar a la Policía es el llamado al 911, situación que es relativamente nueva y que persigue la posibilidad de desplazamiento policial rápido a la escena del delito. Al preguntarle: *¿Utilizó el No. 199 de emergencia u otro número telefónico para comunicarse con la Policía?* La mitad dijo no llamar al 199 o a cualquier otro número, por las siguientes razones: me presenté a denunciar, no tenía cómo llamar en el momento, llamaron los vecinos y la policía llegó al lugar o al hospital. Hubo otro sector que sí llamó y dentro de él, la mayoría opina que *la atención telefónica* va de regular a muy buena, lo que significa que la ciudadanía está bastante satisfecha al respecto.

Las víctimas tienen varias alternativas para acudir a la Policía cuando se ha producido el hecho delictivo: pueden acudir a la posta policial más cercana, llamar a una patrulla o al 911, o presentarse directamente a las instalaciones policiales. En todo este proceso se perciben con claridad dos tendencias: una de ellas es el reconocimiento de las víctimas hacia las atenciones que reciben de los policías en cualquier lugar en donde se produzca el contacto inicial, y la otra son las reservas que tienen en cuanto a la eficiencia con que se desempeñan tanto en la escena del delito como en las instalaciones policiales, situación que obliga a los tomadores de decisiones a plantearse otra pregunta: *¿El personal que atiende a los denunciantes en las instalaciones policiales, está preparado para ello?* ¿El

personal que acude al lugar de los hechos está preparado para ser algo más que un receptor de denuncias? ¿Está preparado para recoger las pruebas de manera científica?

#### 4. Los resultados de la acción policial

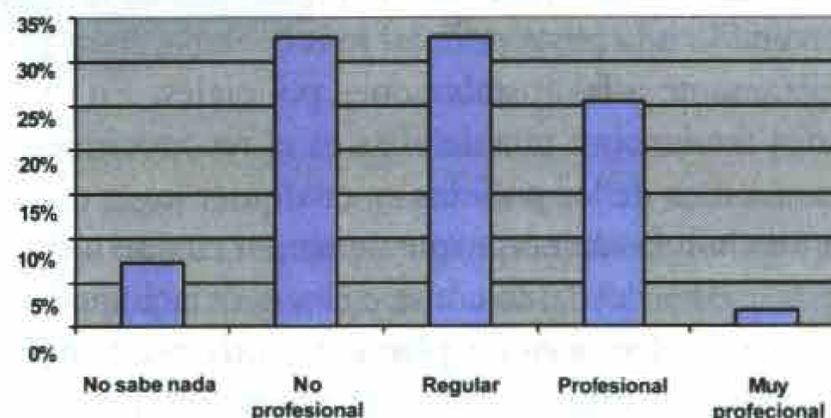
Muchas personas que acuden a presentar una denuncia a las instalaciones policiales, terminan desencantados con la falta de resultados, lo que acentúa aún más la percepción negativa que tienen de la institución policial. Tres preguntas formuladas son clave para entender lo que piensan las víctimas del final del proceso. Veamos:

- *¿Se capturó al o los delincuentes?* En su mayoría opina que no, a lo cual se dan muchas razones entre las que se encuentran: los policías dicen no tener vehículo disponible o no tener combustible; piden que el denunciante los acompañe a buscarlo para que lo identifique, y no hay resultados porque no quieren trabajar. La expresión más común en los policías es “ahí le vamos a avisar” y nunca más se vuelve a saber de ellos.



- *¿Llegó el caso a manos del Ministerio Público?* Mayoritariamente dijeron que no. La razón expuesta es que las denuncias son engavetadas o se dejan pendientes y de esa manera no son dadas a conocer a los fiscales. Los denunciante dicen que a los fiscales sólo se le remiten expedientes de detenidos o capturados.
- *¿Cómo califica la labor profesional de la Policía?* La tendencia más fuerte oscila entre regular y no profesional. Creen que a la Policía le falta todavía mucho que recorrer para ser profesional y necesita solucionar con carácter de urgencia una serie de situaciones internas como: capacitación, eficiencia, entrenamiento, etc. y otras más que ya han sido indicadas.

Gráfico No.12  
¿Cómo califica la labor profesional de la Policía?



## PERCEPCIÓN Y AUTO PERCEPCIÓN POLICIAL

**P**ara tener una visión más objetiva y más cercana a la realidad, se consideró importante incluir la percepción de los policías que están en contacto directo con la ciudadanía y con las víctimas, como son los policías de postas, patrullas y de centros de recepción de denuncias. Un trabajo posterior debiera incluir la percepción de los oficiales intermedios y de las máximas autoridades de la Policía y de la Secretaría de Seguridad, basada en los resultados de este estudio. En este momento se tomó la decisión de dejarlos por fuera para evitar respuestas defensivas que deformaran el mensaje que se envía desde la percepción de la ciudadanía, de las víctimas y de su contraparte policial, al momento de producirse un hecho delictivo.

Es oportuno señalar lo difícil que resultó encuestar a los policías en mención. En su mayoría evidenció desconfianza y temor de responder preguntas, proporcionar opiniones y brindar información sobre su trabajo con las víctimas; inclusive, en varias ocasiones solicitaron un ejemplar del cuestionario para estudiarlo y ver si podían responderlo posteriormente, lo que suponía solicitar autorización a los superiores. Lo interesante del caso es que la misma reserva se observó en las cuatro ciudades, a pesar de utilizar encuestadores amigos o que por lo menos fueran conocidos. Pese a lo anterior es importante destacar la colaboración de un oficial de Policía que sin ninguna reserva propició las condiciones para que se encuestaran a diversos policías en Tegucigalpa.

Lo anterior nos remite a la vieja deformación militarizada de la Policía que los segregaba de la sociedad y que hacía de su desempeño una cuestión tan confidencial y oscura que era fuente permanente de desconfianza ciudadana y de sospecha cotidiana. Esto amerita un punto de atención por parte de los tomadores de decisión de la Secretaría de Seguridad, lo que les obliga a preguntarse: ¿Se siguen formando policías con reservas, recelo y hasta con rechazo a la ciudadanía? ¿El criterio de la formación desmilitarizada del policía, se está aplicando en el sistema de educación y capacitación policiales? ¿La idea del policía como servidor de la ciudadanía, está siendo socializada debidamente entre los policías? ¿Existe conciencia en la Policía y en las altas autoridades de la Secretaría de Seguridad sobre el derecho ciudadano a la información y la obligación policial de brindarla, sin perjuicio de las investigaciones que se estén realizando?

## 1. Su desempeño

Una primera aproximación al tema nos obliga a ver como se miran los policías a sí mismos y a la institución en donde laboran. Para ello comenzamos con la pregunta: *¿Cuáles son las razones por las cuales usted es policía?* “Para servir a la comunidad, para combatir el crimen y para tener trabajo” son las principales razones, otras razones secundarias serían: “Por ser interesante y por el sueldo” y, en último lugar, “por respeto y por satisfacer deseos de mis padres”. La distribución sería en base a 100 y ubica las respuestas en el orden descendente del Cuadro No.2:

**CUADRO No. 2**  
**RAZONES POR LAS CUALES ES POLICÍA**

Para servir a la comunidad	68/100
Para combatir el crimen	46/100
Por tener trabajo	42/100
Porque es interesante	28/100
Por el sueldo	16/100
Para que me respeten	04/100
Porque querían mis padres	02/100
Otro	08/100

Es importante destacar dos respuestas dadas por los encuestados: “por tener trabajo” y “por el sueldo”, situación que advierte sobre un número importante de policías que se decidieron por la institución ante el cierre de oportunidades laborales, lo que introduce alguna duda razonable sobre su verdadera vocación como policía. No obstante, las dos principales razones, “para servir a la comunidad” y “para combatir el crimen” nos devuelven la tranquilidad de saber que otro grupo fuerte ha descubierto en la Policía su verdadera vocación. Un pequeño grupo, afortunadamente, precisó la razón “para que me respeten”, lo cual pudiera ser un fuerte estímulo para la adopción de las actitudes prepotentes de algunos policías, señaladas insistentemente por la ciudadanía en el capítulo de percepción ciudadana.

Ante la pregunta: *¿Cómo califica su propio desempeño policial?* “Muy Bueno” y “Bueno” son las calificaciones que más se otorgan los policías, con 72% y 24% respectivamente. Esto entra en contradicción con la percepción ciudadana que les da una calificación relativamente baja en eficiencia policial, señalando entre las razones: Más educación, capacitación y entrenamiento; quedan muchos casos sin resolver, falta ética, etc. Un

estudio a profundidad nos proporcionaría las razones por las cuales se dan una calificación tan alta, o los obligaría a ser más realistas si se les hacen preguntas más precisas acerca de su desempeño.

Al preguntarle si *orienta y asesora a los afectados y víctimas*, en forma categórica dicen que “siempre” en la mayoría de los casos (80%) y a veces en unos pocos (20%). Situación que coincide bastante con el reconocimiento ciudadano de que esta responsabilidad la cumplen los policías bastante bien.

Ante la pregunta *de qué hace ante un llamado de emergencia*, en su orden y en su mayoría opinaron así: “Acudir de inmediato”; le siguen: “esperar refuerzos, verificar si es falsa alarma y esperar orden superior” y, en menor medida: “esperar que llegue la patrulla” y “solucionarlo por teléfono”. La distribución sería en base a 100 así:

**CUADRO No. 3**  
**QUÉ HACER ANTE UN LLAMADO DE EMERGENCIA**

Acudir de inmediato	78/100
Esperar refuerzos	24/100
Comprobar si es falsa alarma	14/100
Esperar orden superior	12/100
Esperar que llegue la patrulla	04/100
Solucionarlo por teléfono	04/100
Otra	04/100

Este es otro punto de contradicción con la percepción de la ciudadanía porque opina que los policías no llegan o llegan tarde ante la mayoría de los llamados y casi nunca están cuando se les llama.

Hay dos preguntas cuyas respuestas parecen contradecir una fuerte opinión contraria de la ciudadanía y ellas tienen que ver con su actitud ante la falta de ética de sus compañeros, y son las siguientes:

- *Un policía que denuncia a otro por actos incorrectos es:* “Cumplidor de sus deberes” en 1er. lugar y “un ejemplo” en segundo. La calificación de traicionero y mal amigo representa un porcentaje casi insignificante:

- *¿Qué haría si un compañero policía comete un acto delictivo?* “Reportarlo a los superiores”, en un fuerte primer lugar, “orientarlo, ayudarlo y regañarlo” en un segundo lugar y “denunciarlo en Asuntos Internos” en tercer lugar.

La ciudadanía tiene una percepción bastante generalizada de que los policías en un alto porcentaje son delincuentes o cómplices de los delincuentes. Si esta percepción se aproxima a la realidad, puede estar indicando que los policías no dicen la verdad y que se inclinarían más por encubrir a sus compañeros o hacerse los ignorantes acerca de lo que está ocurriendo. Si la percepción de este estrato policial es la que corresponde a la realidad, podría indicar que es otro estrato policial el que está involucrado en actividades antiéticas y que la ciudadanía posee una visión deformada de la realidad policial.

Las siguientes preguntas son más específicas en cuanto a la autopercepción de eficiencia policial, pues incluye preguntas concretas sobre las Policías de Prevención e Investigación, las cuales se responden de la siguiente manera:

- *¿La policía preventiva es eficiente?* La opinión de los policías es que sí son eficientes (64%), con la excepción de un grupo que dijo “a veces” (24%) y uno más reducido que dijo “no” (10%). La ciudadanía opina que para ser eficientes les falta: conocimientos, nivel académico, mejor trato al ciudadano y otros.
- *¿La policía de investigación es eficiente?* La opinión policial indica que más de la mitad consideran eficiente a la policía investigativa (44%). El grupo restante que dice “a veces” (40%) y “no” (16%) sustenta sus razones así: no hay cobertura nacional, hay corrupción (no hay auditorías), no hay apoyo logístico, archivan los casos, necesitan capacitación y educación policial, y otras.

Para finalizar, resultan interesantes las respuestas que dan los policías encuestados a la pregunta: *Mencione 3 características personales principales que usted aporta al cuerpo policial*, las cuales fueron ordenadas de manera descendente así:

- Conocimiento, dinamismo, compañerismo, liderazgo
- Responsabilidad, trabajo, rendir al máximo
- Buen servicio a la comunidad, obediencia, cumplimiento de la ley.

## 2. Las condiciones en que se desempeñan

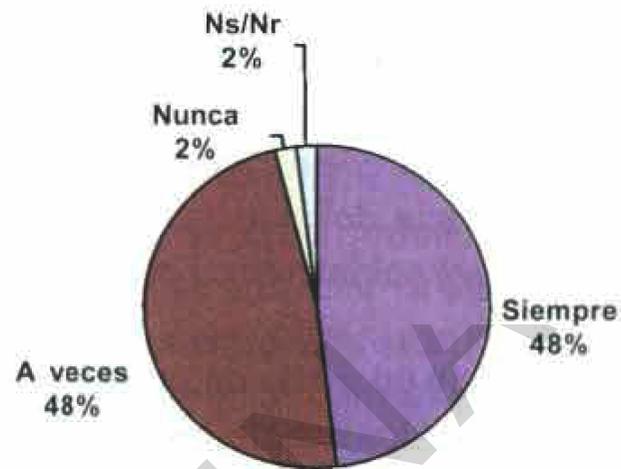
Podemos hacer una reagrupación de las preguntas y respuestas, de acuerdo a su similitud. Así, podemos hablar de medios de transporte, condiciones físicas de trabajo, ingresos y beneficios y motivación con su carrera.

### a. Medios de Transporte

- *¿Qué medio de transporte utiliza para realizar su trabajo?* “Carro paila, a pié, motocicleta” son los tres medios de transporte que más utiliza el policía. Con menos frecuencia mencionan la bicicleta y el vehículo del denunciante.

- *¿Está listo el medio de transporte cuando se necesita?* La mitad de los policías dicen “siempre” y la otra mitad dice “a veces”. La ciudadanía puede compartir “a veces” pero nunca “siempre” por la experiencia vivida por la ciudadanía. Una de las quejas más fuertes de la ciudadanía es que, cuando acude a la Policía, o no hay vehículo o no hay gasolina, razón por la cual nunca llegan a tiempo al lugar de los hechos.

Gráfico No.13  
*¿Está listo el medio de transporte cuando se necesita?*

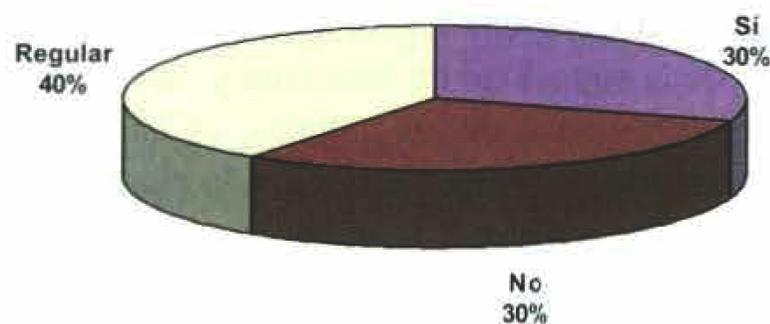


b. Condiciones físicas de trabajo

*Las condiciones físicas donde trabaja, ¿son adecuadas?* Solamente un 30% de los encuestados dijeron que sí, pero el promedio de la opinión de los policías la ubican siguiendo una tendencia de “no” (30%) a “regular” (40%), por las razones que se especifican a continuación: 1) Falta remodelar, es feo, malos olores, 2) Se moja, se mete el agua, hay goteras, 3) Faltan camas, colchones y algunos duermen en el suelo y 4) Espacios reducidos. Éste es otro punto de reflexión para las máximas autoridades de la Secretaría de Seguridad, lo que las puede motivar a buscar mecanismos de colaboración con la comunidad, ya que la mejoría de las condiciones en que trabajan los policías se traduce en una mejor actitud ante el trabajo y en mejores condiciones para los detenidos que se ubican provisionalmente en las mismas instalaciones.

Gráfico No.14

Las condiciones físicas donde trabaja ¿Son adecuadas?



c. Ingresos y beneficios

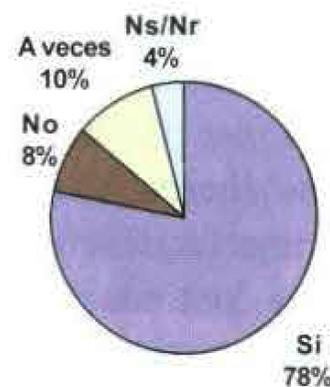
- *¿El sueldo que recibe es?* De “bajo” (58%) a “adecuado” (26%) es la opinión general. Piensan que el policía debe de ser bien remunerado por el riesgo que corre y para atenuar los efectos de la corrupción. Una revisión de puestos y salarios sería recomendable. Según los policías sus sueldos deberían ser así: 1) 50 a 80% más, 2) 2,000 a 5,000 lempiras más y 3) Que se ajuste al costo de la vida.
- *Los beneficios que reciben son:* De “Regular” (44%) a “Bueno” (34%). Se observa una tendencia del policía a sentirse satisfecho con el plan de beneficios de la institución y solamente un pequeño porcentaje dice que es malo y muy malo (16%).

Lo anterior refleja un grado de satisfacción general con las condiciones de trabajo, pues la satisfacción con los beneficios compensa la moderada insatisfacción con los ingresos percibidos, aunque, como todos, los policías aspiran a mejorar sus condiciones salariales.

d. Motivación con su carrera

*¿Se siente motivado a seguir la carrera policial?*  
*¿Vale la pena?* La mayoría de los policías se sienten satisfechos de haber escogido la carrera policial. Las opiniones en su mayoría se encuentran en el nivel “sí” (78%), algunos dicen que “a veces” (10%) y unos pocos dicen que no (8%), además de los que no opinaron (4%).

Gráfico No15  
¿Se siente motivado a seguir la carrera policial?



- *Mencione las 3 cosas que más le gustan de su trabajo.* La opinión de los policías fue así:
  - Tratar con las personas, resolver problemas, servir a los demás
  - Ser buen policía, combatir delincuentes y portar con orgullo el uniforme
  - Patrullar operativos, misiones especiales, rastrear sospechosos y
  - Disciplina, aprendizaje y acudir a eventos

De las respuestas anteriores se deduce una fuerte motivación policial para continuar la carrera, lo cual dice mucho de la capacidad de atracción y fascinación que la institución demuestra para mantener el entusiasmo de los policías, un elemento fundamental para mantener la moral en alto y motivar un mejor servicio a la ciudadanía.

### 3. La actitud hacia la ciudadanía

Este apartado reviste gran importancia porque está relacionado con la percepción que los policías tienen de la ciudadanía. De sus respuestas se puede deducir con facilidad que tienen claridad en el concepto pero tienen deformaciones que pueden ser el sustento de las actitudes prepotentes, hostiles y desconfiadas de muchos policías en su contacto con la ciudadanía. Con sólo valorar la queja de que la ciudadanía no valora su sacrificio y que, en ese sentido, es malagradecida, y vincularla con los calificativos fuertes con que un sector de la Policía identifica a los ciudadanos, es motivo suficiente para preocuparse. Si asumimos como correcta la idea de que los policías deben infundir miedo en los criminales y respeto en los ciudadanos, podemos concluir con relativa facilidad que hace falta cambiar muchas cosas culturales en los policías, incrementar su eficiencia, mejorar la imagen y lanzar el mensaje de que no se aceptarán policías corruptos o violadores de las garantías individuales en la institución. En la medida en que funcione la limpieza policial de elementos dañinos, en esa misma manera puede mejorar la percepción ciudadana de la Policía y, consecuentemente, la percepción policial de la ciudadanía. Éste no es un proceso que se corrige con publicidad, se corrige con desempeño, voluntad política y cambios profundos en el sistema de educación y capacitación.

*¿Con quién es principalmente su responsabilidad y compromiso?* “Con todos los ciudadanos”, en primer lugar y “el jefe” y “la captura de los delincuentes” en un lejano segundo lugar, deben ser las principales prioridades del policía. El ministro de seguridad y sus compañeros son compromisos, pero no tan prioritarios como los primeros.

*¿Qué frase define mejor a las personas que usted atiende?* En su orden opinaron así: “A quienes sirvo”, “A quienes doy seguridad”, “Quienes cuentan con mis servicios”. Les siguen: “malcriados, insatisfechos, quejosos y criticones, malagradecidos, civilones y el enemigo”. Las últimas definiciones del policía para referirse al ciudadano, aunque de poco peso individual, demuestran que persiste la animadversión de algunos policías hacia la ciudadanía y, lo más preocupante, es que si las mismas provienen de oficiales, puede crear un efecto multiplicador en los agentes, en contra de la población.

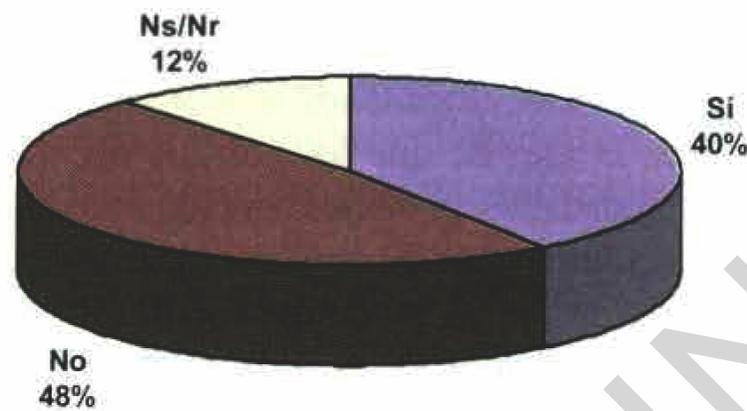
Estrechamente relacionada con lo anterior se encuentra la siguiente pregunta: *¿Siente que la ciudadanía agradece el riesgo que usted corre para protegerlos?* Un poco menos de la mitad de los policías opinan que no es agradecida la ciudadanía (48%) y lo sustentan en lo siguiente:

- No les parece, no ven el esfuerzo, no agradecen
- Siempre critican y nunca se queda bien con ellos

Existe otro sector un poco menos importante, que dijo que sí (40%) y es consciente que cuando actúa correctamente la ciudadanía reconoce plenamente sus acciones. Plantean

que las críticas existen y deberían seguir existiendo cuando su trabajo es improvisado y de proceder incorrecto, para que se hagan los correctivos del caso.

Gráfico No. 16  
¿Siente que la ciudadanía agradece el riesgo que usted corre para protegerla?



¿Cree que es incorrecto informarle a la gente sobre lo que hacen en la policía? Dos tercios de los policías opinan que sí y un tercio dice que no. Los que opinan que sí (70%), sostienen que con ello se gana la confianza del ciudadano, se mantiene una comunicación y se debe hacer sólo cuando sea el caso de cada uno en particular. Los que opinan que no (30%), se apoyan en lo siguiente: si se informa de nuestra labor, el delincuente lo sabría por la fuga de información, la labor del policía debe ser confidencial; además de ser prohibido, no le interesa a la población. Éste es punto importante de destacar porque ya se ha escuchado en boca de policías de más alto rango al negarse a dar información básica sobre el funcionamiento de la Secretaría de Seguridad, argumentando que los ciudadanos no patrullan las calles ni detienen a los sospechosos y, por lo tanto, hay información que no debe entregarse a los solicitantes, aduciendo razones de seguridad.

*Mencione tres cosas que debe hacer la gente para no ser víctimas de la criminalidad.*

Los mencionaron así:

- Ser precavidos, cuidarse, ser observadores, cambiar rutinas
- No frecuentar lugares peligrosos, no andar en la calle muy tarde en la noche
- No usar objetos valiosos que llamen la atención
- Reportar delincuentes, colaborar con la Policía, denunciar y acudir a las postas

La ciudadanía debería seguir a cabalidad estas instrucciones y así se atenuarían los actos de criminalidad y se aliviaría la carga a la institución policial.

*¿Cree usted que la comunidad debe ayudarle a la policía para enfrentar la criminalidad?*

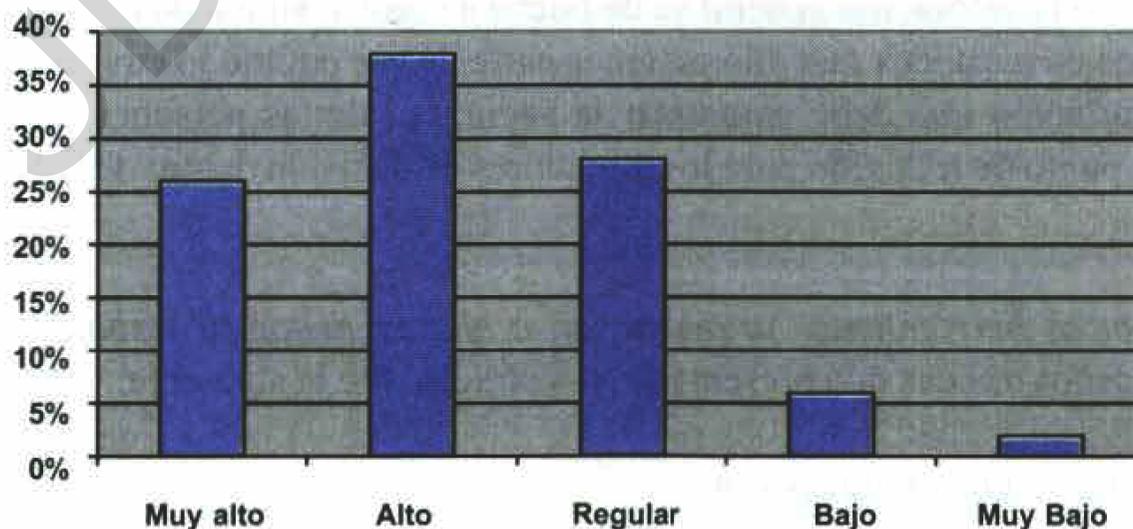
Los policías opinaron categóricamente que sí podría ayudar la ciudadanía, siguiendo los pasos que se indican en la respuesta de la pregunta anterior.

#### 4. La educación, capacitación y equipo policial

Los policías encuestados manifiestan una alta valoración sobre la educación recibida y sobre su conocimiento en materia de leyes en general y de la Ley Orgánica de la Policía y reglamentos disciplinarios. Sin embargo, vale la pena mencionar que se produce una disminución del entusiasmo cuando se pasa de la pregunta sobre leyes en general a la pregunta sobre la Ley Orgánica en particular, lo que puede estar evidenciando fallas en el proceso de educación o capacitación, o cierta ligereza de los encuestados al contestar. De todas maneras, una revisión de este punto es muy importante para la Policía, sobre todo porque incluye también el reglamento disciplinario que debe ser del conocimiento de todos los que integran la fuerza policial. Cuatro preguntas se orientan a conocer más de su autopercepción y sus respuestas se detallan a continuación:

- **¿Cómo califica la educación policial que ha recibido hasta ahora? Más de la mitad de los policías dicen que muy buena (52%). La tendencia de los restantes es de buena a regular (28% y 20% respectivamente); esta educación deben ponerla en práctica para servir a la ciudadanía.**
- **¿Cómo califica la preparación recibida en materia de leyes? La opinión se concentra en muy buena y buena (36% y 48%); especialmente en el oficial de academia, ya que egresan paralelo a la carrera policial con estudios avanzados en ciencias jurídicas. En el grupo restante se puede calificar de regular a mala (10% y 6%).**
- **¿Qué nivel de conocimiento tiene de la Ley Orgánica de la Policía y del régimen disciplinario? El Policía dice ubicarse en alto y muy alto (38% y 26%, respectivamente). Existe un grupo no menos importante que se ubica en Regular (28%), el cual probablemente sea parte del estrato policial más bajo. Los que dicen bajo y muy bajo representan un porcentaje bastante pequeño (8%).**

Gráfico No.17  
¿Qué nivel de conocimiento tiene  
de la ley Orgánica de la Policía y del régimen disciplinario?



- *¿La capacitación que recibe, lo prepara para enfrentar la situación de criminalidad?* Casi en su totalidad opinaron que sí. Un reducido porcentaje dijo que no. La mayoría, que fue la que opinó afirmativamente (88%), lo sustenta lo siguiente: 1) Estamos preparados y entrenados para enfrentar a la ciudadanía que delinque, 2) Estamos listos para resolver los problemas de la comunidad, 3) Sabemos lo que hay que hacer frente al delito. La minoría que opinó negativamente (10%) se fundamentó en lo siguiente: 1) El policía necesita más capacitación de lo que actualmente se le da, que es de tres meses al ingresar, 2) Se necesita más tecnología y 3) Se necesita revisar la Ley Orgánica. La percepción de los ciudadanos y de las víctimas coincide con la minoría policial, al plantear que el policía necesita más educación, capacitación y relaciones humanas. Al respecto, se vuelve necesario realizar un estudio con más profundidad para ver las deficiencias que deja una capacitación de tres meses a los policías que salen a las calles a garantizar la seguridad de la ciudadanía.

En lo relacionado con el equipo asignado se formularon dos preguntas que permiten conocer con más detalle la autopercepción de su situación. Veamos:

- *Califique en cantidad y calidad las herramientas de trabajo asignadas a usted.* Se incluyó el siguiente listado de equipo: Uniforme, arma de fuego, munición, esposas, tolete, linterna, transporte, teléfono, computadora, radio comunicación, máquina de escribir, mobiliario y equipo de oficina, de cual se recabó la siguiente valoración general:

Bueno	35%
Regular	20%
Malo	14%
No tiene	31%
Total	100%

Si bien es cierto la valoración general va de buena a regular, sumando ambas 55%, existe un 31% de los encuestados que dijo no tener parte de ese equipo lo cual es preocupante para una institución que debe garantizar la seguridad de las personas, asunto que se convierte en punto de reflexión para los tomadores de decisión dentro de la Secretaría de Seguridad.

- *¿Qué otras herramientas le ayudarían a ejercer mejor su trabajo?* La lista de necesidades básicas que presentaron los policías fue la siguiente:

- Más radio comunicación
- Mejor transporte, más patrullas

- Mejor equipo logístico: esposas, calzado, munición, más uniforme, armas, linterna y chalecos antibalas
- Mejor equipo de oficina, mobiliario, computadoras y sistemas
- Mejor alimentación, mejor sueldo y beneficios
- Camas, colchones y mejorar dormitorios

Es interesante ver como incluyen en la lista de herramientas que le ayudarían a desempeñar mejor su trabajo, algunos aspectos relacionados con su bienestar personal, como alimentación, sueldos, beneficios, camas, colchones y espacios para dormir, situación que, al salir nuevamente en las respuestas, constituye un llamado de alerta para las autoridades en el sentido de hacer una revisión de las condiciones en que viven los policías del estrato más bajo de la estructura policial.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**E**l desarrollo de este trabajo ha pretendido encontrar los ejes de la preocupación central que es “El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía”, situación que nos ha permitido reflexionar sobre la percepción ciudadana en torno a importantes temas que tienen que ver con la imagen y la legitimidad de la institución policial ante la ciudadanía. La principal conclusión es que la ciudadanía no se encuentra satisfecha con el desempeño de la institución que está llamada a garantizar su seguridad. Siente que existen problemas de gravedad diversa que no están recibiendo la atención de las máximas autoridades de la Secretaría de Seguridad, del Gobierno y del Congreso Nacional y cree que ya es hora de introducir los cambios necesarios para mejorar el desempeño y la credibilidad. Para facilitar la recapitulación, las recomendaciones puntuales y las entidades que pudieran desempeñar un papel transformador, elaboramos el siguiente cuadro:

### DETERIORO DE LA IMAGEN POLICIAL ANTE LA CIUDADANÍA CAUSAS, RECOMENDACIONES Y RESPONSABLES

No.	CAUSAS	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
1	<b>Ineficiencia Policial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Revisión de currícula de programas de educación y capacitación policiales</li><li>· Elaboración de perfil de policías por estrato de delitos</li><li>· Mejor entrenamiento en protección de la escena del crimen</li><li>· Introducir en los planes de estudio el papel de cada operador de justicia en el proceso, incorporando a fiscales y jueces a las cátedras.</li><li>· Crear o mejorar las instancias de supervisión del trabajo policial desde la Secretaría de Seguridad</li><li>· Mayor tecnificación en el registro de la información policial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Secretario de Seguridad</li><li>· Dirección de Educación Policial</li><li>· Consejo de Educación Policial</li><li>· CONASIN</li><li>· Comisión Interinstitucional de Justicia</li><li>· Organizaciones de Sociedad civil que trabajen asuntos del sistema de justicia</li></ul>

No.	CAUSAS	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
2	<b>Delincuencia Policial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Crear y/o mejorar las instancias de control interno de la actuación de los policías</li> <li>· Revisar el reglamento, el procedimiento y los mecanismos de aplicación de sanciones a los policías que cometen irregularidades</li> <li>· Darle curso legal a la existencia de una carrera para los investigadores de asuntos internos de la Policía</li> <li>· Establecer los mecanismos de coordinación entre la instancia de control interno de la Policía y la fiscalía correspondiente.</li> <li>· Garantizar a la ciudadanía la existencia de una instancia profesional y respetuosa para la recepción de denuncias contra los policías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Secretario de Seguridad</li> <li>· CONASIN</li> <li>· Ministerio Público</li> <li>· Comisión de Seguridad del Congreso Nacional</li> <li>· Organizaciones de Sociedad civil que trabajen asuntos del sistema de justicia</li> </ul>
3	<b>Desentendimiento oficial de los delitos menores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Redistribuir la atención y los recursos policiales en función de los delitos de mayor sensibilidad ciudadana.</li> <li>· Fortalecer los proyectos de trabajo coordinado entre Policía y comunidad.</li> <li>· Fortalecer la coordinación entre Policía Nacional y Policía Municipal, lo que significa entre gobierno central y local</li> <li>· Fortalecer las instancias prejudiciales de solución de conflictos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Secretaría de Seguridad</li> <li>· Proyecto Comunidad más segura</li> <li>· Asociación de Municipios de Honduras</li> <li>· Comisión de Seguridad del Congreso</li> <li>· CONASIN</li> </ul>
4	<b>Poco o nulo acceso a la información institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Fortalecimiento de la transparencia informativa en la Secretaría de Seguridad</li> <li>· Desmilitarización del significado de la confidencialidad del desempeño policial</li> <li>· Mayor coordinación electrónica entre Policía, Juzgados, Medicina Forense y hospitales públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Secretario de Seguridad</li> <li>· Dirección de Educación Policial</li> <li>· CONASIN</li> <li>· Comisión interinstitucional de Justicia</li> <li>· Organizaciones de Sociedad civil que trabajen asuntos del sistema de justicia</li> </ul>

No.	CAUSAS	RECOMENDACIONES	RESPONSABLES
5	<b>Actitud prepotente y hostil de algunos policías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducir en los planes de educación y capacitación la idea del policía como servidor público</li> <li>· Asegurar el conocimiento policial de la Ley Orgánica de la Policía y de los reglamentos vigentes.</li> <li>· Garantizar la recepción de denuncias y el proceso de investigación y sanción a todos los ciudadanos que se sientan afectados por el comportamiento policial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Secretario de Seguridad</li> <li>· Dirección de Educación Policial</li> <li>· CONASIN</li> <li>· Unidad de Asuntos Internos de la Policía</li> </ul>
6	<b>Manejo inadecuado en la recepción de denuncias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Modernizar y tecnificar la información y la recepción de denuncias en las instalaciones policiales</li> <li>· Mejorar la capacitación de los policías de posta y patrullas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Secretario de Seguridad</li> <li>· Dirección de Educación Policial</li> </ul>
7	<b>Condiciones precarias del trabajo policial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de un “externo” sobre las postas y centros de detención provisional</li> <li>· Sensibilizar en este tema a los Comités de Seguridad, a los empresarios y a los organismos defensores de derechos humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Secretario de Seguridad</li> <li>· CONASIN</li> <li>· Comités de Seguridad</li> <li>· Asociación de Empresarios</li> <li>· Organismos de derechos Humanos</li> </ul>

# **ANEXOS**

UDI-DEGT-UNAH

# ANEXO No.1

## EL DESEMPEÑO POLICIAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### ENCUESTA REALIZADA RESUMEN POR CIUDADES Y POR TEMAS

Octubre del 2003

#### CUATRO CIUDADES

1. Tegucigalpa
2. San Pedro Sula
3. La Ceiba
4. Danlí

#### LOS TEMAS Y LOS ENCUESTADOS

TEMAS	ENCUESTADOS
Percepción ciudadana	Ciudades comunes en puntos estratégicos de las ciudades: cercanías de mercados, paradas de autobuses y taxis, hospitales públicos, parques, peatonales, etc.
Victimización	Personas que fueron víctimas de algún delito en los últimos dos años. Se entrevistaron personas víctimas de robos, asaltos, violaciones, secuestros, lesiones, etc. Localizados en las instalaciones policiales de recepción de denuncias, Ministerio Público y casas y negocios particulares.
Percepción y auto percepción policial	Policías de postas, patrullas, centros de atención de denuncias, policías de a pié, de rango menor y algunos oficiales tanto de prevención como de investigación.

#### 162 ENCUESTADOS POR TEMA Y POR CIUDAD

Temas	Tegucigalpa	San Pedro Sula	La Ceiba	Danlí	TOTAL
Percepción Ciudadana	37	10	5	5	57
Victimización	35	10	5	5	55
Percepción y auto percepción P.	30	5	10	5	50
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>162</b>

## ANEXO No. 2

### Desempeño Policial y La Satisfacción de la Ciudadanía Encuesta de Percepción Ciudadana

**Objetivo:** Identificar la percepción ciudadana sobre: **A:** El desempeño policial. **B:** La atención que la policía da al público. **C:** Complicidad policial con delincuentes y Delincuencia policial. **D:** La condición humana de los policías.

A 1	¿Percibe que la Policía combate eficientemente la delincuencia?	Si _____ No _____ A veces _____ ¿Por qué? _____
2	¿Cree que el desempeño policial es profesional?	Si _____ No _____ A veces _____ ¿Por qué? _____
3	¿Confía en que la Policía puede ayudarlo en caso de una emergencia?	Si Confío _____ No confío _____ NS/NR _____ ¿Por qué? _____
4	¿Qué aspectos necesita mejorar la Policía en cuanto a su desempeño?	Conocimiento _____ Nivel Académico _____ Eficiencia _____ Trato con el público _____ Recursos _____ Mayor cantidad de policías _____ Honestidad _____ Otro: _____
B 2	¿Siente que la policía lo atenderá de manera cordial y respetuosa?	Si _____ No _____ NS/NR _____ ¿Por qué? _____
6	¿Cree que la policía lo orientará de manera correcta y eficiente?	Si _____ No _____ NS/NR _____ ¿Por qué? _____
7	¿Confía dejar a miembros de su familia en manos de la Policía?	Mucho _____ Poco _____ Nada _____ NS/NR _____
C 8	¿Cree que hay policías cómplices con delincuentes?	Si _____ NS/NR _____ No _____
9	¿Que razones hacen que un Policia se convierta en cómplice?	1 _____ 2 _____ 3 _____
10	¿Cree que hay miembros de la Policía que son delincuentes?	Si _____ NS/NR _____ No _____
11	¿Qué acciones delincuenciales percibe usted que llevan a cabo algunos Policías?	Soborno _____ Violación de derechos humanos _____ Robo a personas _____ Uso de drogas _____ Robo a viviendas _____ Narcotráfico _____ Robo a negocios _____ Secuestro _____ Abuso de autoridad _____ Homicidio _____ Complicidad con delincuentes _____ Otro: _____

Desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía

12	¿En qué niveles de la Policía cree que hay más delincuencia o más complicidad con delincuentes?	Bajo _____ Todos _____ Medio _____ Ninguno _____ Alto _____ NS/NR _____
D 13	¿Conoce algún Policía de la posta de su colonia?	Si _____ No _____ Nombre: _____
14	¿Qué impresión le dan los Policías que están en las calles y postas?	Muy buena _____ Mala _____ Buena _____ Muy mala _____ Regular _____ ¿Por qué? _____
15	¿Qué impresión le dan los oficiales y directores de Policía?	Muy buena _____ Mala _____ Buena _____ Muy mala _____ Regular _____ ¿Por qué? _____
16	¿Confiaría usted su seguridad y la de su familia en la Policía?	Si _____ NS/NR _____ No _____ ¿Por qué? _____
17	¿Cuál frase utilizaría para describir lo que siente o piensa al ver un Policía?	Me da miedo _____ Me inspira confianza _____ Me da lástima _____ Me inspira respeto _____ Me da cólera _____ Me inspira admiración _____ No siento ni pienso nada _____ Otra frase: _____
18	La actitud del Policía en la calle le parece:	Prepotente _____ Respetuosa _____ Irrespetuosa _____ Atenta _____ Otra: _____
19	¿Motivaría a un familiar a seguir la carrera policial?	Claro que si _____ NS/NR _____ Claro que no _____ ¿Por qué? _____

Desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía

## ANEXO No. 3

### Desempeño Policial y La Satisfacción de la Ciudadanía Encuesta de Victimización

**Objetivos:** A: Establecer la condición de víctima de una persona o de algún familiar cercano. B: Identificar la atención y eficiencia policial en el lugar del delito. C: Identificar la atención y eficiencia policial en las instalaciones policiales. D: Determinar los resultados de la acción policial.

A 1	¿Usted o algún familiar cercano ha sido víctima de algún delito en los últimos dos años?	Si _____ Usted _____ Madre _____ Padre _____	No _____ (Pasar a Percepción) Hijo (a) _____ Hermano (a) _____ Otro ¿quién? _____
2	¿Qué tipo de delito?	Robo personal _____ Robo en bus/taxi _____ Robo a la casa _____ Robo del negocio _____ Otro ¿Cuál? _____	Violación _____ Secuestro _____ Homicidio _____ Lesiones _____ Violencia Doméstica _____
3	¿Se utilizó algún tipo de arma u objeto para cometer el delito?	Arma de fuego _____ Arma blanca _____	Ningún arma _____ Otra ¿Cuál? _____
4	¿Qué acciones caracterizaron el delito? (Puede marcar más de una)	Violencia _____ Rapidez _____ Lentitud _____	Experiencia _____ No se dio cuenta _____ Otra ¿Cuál? _____
5	¿Qué impacto económico le ha ocasionado el delito?	Grave _____ Moderado _____	Leve _____ Ninguno _____
6	¿Lo ha comentado con otras personas?	Vecinos _____ Amigos _____ Compañeros _____	Familiares _____ Nadie _____ Otro ¿Quién? _____
7	¿Cuáles han sido las reacciones de esas personas?	Cólera _____ Lástima _____ Apoyo _____	Burla _____ Sorpresa _____ Otra ¿Cuál? _____
8	¿Que impacto emocional o psicológico le ha ocasionado tal experiencia?	Grave _____ Moderado _____ Leve _____	Ninguno _____ Otro ¿Cuál? _____
9	En general, ¿Cómo se siente después de ser víctima de un delito?	Inseguro _____ Temeroso _____ Apenado _____ Agresivo _____	Busca Venganza _____ Frustrado _____ Decepcionado _____ Otro ¿Cual? _____
B 10	¿Se presentó un policía al lugar de los hechos? *¿Sabe por qué no?	Si _____ No _____	* Pase a la # 22
11	¿Cuánto tiempo tardó la Policía en llegar, a partir del momento de la denuncia o llamado de auxilio?	_____ minutos _____ días	_____ horas _____ semanas
12	¿Era un policía de la posta de su vecindario?	Si _____ NS/NR _____	No _____
13	¿Era un policía uniformado o sin uniforme?	Con uniforme _____ NS/NR _____	Sin uniforme _____

Desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía

14	¿Se identificó el policía con usted?	Si _____ No _____
15	¿Le hicieron preguntas a cerca de los hechos en el lugar del delito?	Si, me hicieron muchas preguntas _____ Si, me hicieron pocas preguntas _____ No me hicieron preguntas _____
16	¿Le hicieron preguntas a otras personas en el lugar de los hechos?	Si, hicieron muchas preguntas _____ Si, hicieron pocas preguntas _____ No hicieron preguntas _____
17	¿Observó detalles que pueda mencionar del trabajo policial en el lugar de los hechos?	1 _____ 2 _____ 3 _____
18	¿Le dieron instrucciones de lo que debía hacer o esperar?	Si _____ ¿Cuáles?: _____ No me dieron instrucciones _____
19	¿Cómo califica la atención y cortesía del policía en la escena del delito?	Muy buena _____ Mala _____ Buena _____ Muy Mala _____ Regular _____ ¿Por qué? _____
20	¿Cómo califica la eficiencia del policía en la escena del delito?	Muy buena _____ Mala _____ Buena _____ Muy Mala _____ Regular _____ ¿Por qué? _____
C 21	¿Se ha presentado usted, un familiar o amigo a las instalaciones policiales a presentar una denuncia?	Si _____ No* _____ *Pase a la # 26
22	¿Le hicieron preguntas a cerca de los hechos en las oficinas policiales?	Muchas _____ Pocas _____ Ninguna _____
23	¿Le dieron instrucciones de lo que debía hacer o esperar?	Si _____ Cuales: _____ No me dieron instrucciones _____
24	¿Cómo califica la atención y cortesía de los policías en las instalaciones policiales?	Muy buena _____ Mala _____ Buena _____ Muy Mala _____ Regular _____ ¿Porqué? _____
25	¿Cómo califica la eficiencia de los policías en las instalaciones policiales?	Muy buena _____ Mala _____ Buena _____ Muy Mala _____ Regular _____ ¿Por qué? _____
26	¿Utilizó el # 199 de emergencias u otro número telefónico para comunicarse con la policía?	Si _____ el 199. Si _____ un número de posta u oficinas. No _____ * ¿Por qué no? _____ * Pase a la # 28
27	¿Cómo fue la atención telefónica?	Muy amable _____ Mala _____ Amable _____ Muy mala _____ Regular _____
D 28	¿Se capturaron a el (los) delincuente (s)?	Si _____ NS/NR _____ No _____
29	¿Llegó el caso a manos de los fiscales del Ministerio Público?	Si _____ NS/NR _____ No _____
30	¿Cómo califica la labor profesional de la policía	Muy Profesional Profesional Regular No profesional No saben lo que hacen

Desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía

## ANEXO No. 4

### Desempeño Policial y La Satisfacción de la Ciudadanía Encuesta de Percepción Policial

**Objetivos:** A: Captar la auto percepción de su propio desempeño B: La auto percepción de las condiciones en que se desempeñan C: Como percibe la policía a la ciudadanía D: Como evalúan y valoran la educación, capacitación y equipo policial.

A	¿Cuales son las razones por las cuales usted es policía?	Por el sueldo _____ Porque es interesante _____ Para tener poder _____ Para servir a la comunidad _____ Para andar armado _____ Para combatir el crimen _____ Por tener trabajo _____ Para que me respeten _____ Para castigar civiles _____ Eso querían mis padres _____ Otra: _____
2	¿Como califica su propio desempeño policial?	Muy bueno _____ Malo _____ Bueno _____ Muy malo _____ Regular _____
3	¿Orienta y asesora a los afectados y víctimas?	Siempre _____ Nunca _____ ¿Por qué? _____ A veces _____ Solo en ciertos casos _____ ¿Cuales? _____
4	Ante un llamado de auxilio o emergencia, ¿Qué hace?	Esperar orden superior _____ Solucionarlo por teléfono _____ Esperar que llegue la patrulla _____ Acudir de inmediato _____ Esperar refuerzos _____ Comprobar si es falsa alarma _____ Decidir si vale la pena _____ Otro: _____
5	Un policía que denuncia a otro policía por actos incorrectos o delictivos es:	Un traicionero _____ Cumplidor de sus deberes _____ Un mal amigo _____ Oreja de asuntos internos _____ Un ejemplo _____ Otro: _____
6	Que haría usted si un compañero policía comete un acto delictivo o contrario a las leyes.	Ayudarlo _____ Denunciarlo en los periódicos y radio _____ Guardar silencio _____ Nada _____ Regañarlo _____ Reportarlo a mis superiores _____ Orientarlo _____ Denunciarlo en asuntos internos _____ Otro: _____
7	¿La policía preventiva es eficiente?	Si _____ No _____ A veces _____ ¿Por qué? _____
8	¿La policía de investigación es eficiente?	Si _____ No _____ A veces _____ ¿Por qué? _____
9	Mencione las 3 características personales	1 _____ 2 _____ 3 _____
B	¿Que medio de transporte utiliza para realizar su trabajo?	Carro turismo _____ Moto _____ Ninguno _____ Carro paila _____ Bicicleta _____ La víctima o el denunciante pone el vehiculo _____
11	¿Está disponible el medio de transporte cuando se necesita?	Siempre _____ Nunca _____ ¿Por qué? _____ A veces _____
12	¿Las condiciones físicas de la posta u oficina en la cual usted trabaja, son adecuadas?	Si _____ No _____ Regular _____ ¿Por qué? _____

Desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía

13	¿El sueldo que recibe es?	Alto _____ Muy bajo _____ Adecuado _____ Bajo _____ Cuánto más debería ser: _____
14	¿Los beneficios que recibe son?	Muy buenos _____ Malos _____ Buenos _____ Muy malos _____ Regulares _____ NS/NR _____
15	¿Se siente motivado a seguir la carrera policial, vale la pena?	Si _____ No _____ A veces _____ ¿Por qué? _____
16	¿Mencione las 3 cosas que más le gustan de su trabajo?	1 _____ 2 _____ 3 _____
C	¿Con quien es principalmente su responsabilidad y compromiso?	Los compañeros policías _____ La comandante _____ El ministro de seguridad _____ El ejército _____ Mi jefe _____ El presidente de Honduras _____ Todos los ciudadanos _____ La captura de delincuentes _____ Otro: _____
18	¿Qué palabra o frase describe mejor a las personas a las que usted atiende?	Civilones _____ Insatisfechos _____ Malcriados _____ Hijitos de mami y papi _____ Malagradecidos _____ A quienes doy seguridad _____ El enemigo _____ Quienes cuentan con mi protección _____ Quejosos y criticones _____ A quienes sirvo _____ Otra: _____
19	¿Siente que la ciudadanía agradece el riesgo que usted corre para protegerlos?	Si _____ NS/NR _____ No _____ ¿Por qué? _____
20	¿Cree que es correcto informarle a la gente sobre lo que hacen en la Policía?	Si _____ NS/NR _____ No _____ ¿Por qué? _____
21	¿Mencione 3 cosas que debe hacer la gente para no ser víctimas de la criminalidad?	1 _____ 2 _____ 3 _____
22	¿Cree usted que la comunidad debe ayudarle a la Policía para enfrentar la criminalidad?	Si _____ No _____ NS/NR _____ Como: 1 _____ 2 _____ 3 _____
D	¿Cómo califica la educación policial que ha recibido hasta ahora?	Muy buena _____ Mala _____ Buena _____ Muy mala _____ Regular _____ ¿Por qué? _____
24	¿Cómo califica la preparación recibida en materia de leyes?	Muy buena _____ Mala _____ Buena _____ Muy mala _____ Regular _____ ¿Por qué? _____
25	¿Qué nivel de conocimiento tiene de la ley orgánica de la policía y del régimen disciplinario?	Muy Alto _____ Bajo _____ Alto _____ Muy bajo _____ Regular _____ ¿Por qué? _____
26	¿La capacitación que recibe lo prepara para enfrentar la situación de criminalidad?	Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

Desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía

27	Califique en cantidad y calidad de las herramientas de trabajo asignadas a usted:	Uniforme (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Arma de fuego (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Munición (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Esposas (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Tolete (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Linterna (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Transporte (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Teléfono (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Computadora (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Radio comunicación (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Máquina de escribir (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___ Mobiliario oficina (b) ___ (r) ___ (m) ___ (nt) ___
28	¿Qué otras herramientas le ayudarían a ejercer mejor su trabajo?	A: _____ B: _____ C: _____

Desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía