



Legitimidad y confianza pública de la policía en El Salvador

José Miguel Cruz • Jeannette Aguilar • Yulia Vorobyeva



Kimberly Green
Latin American and
Caribbean Center



Instituto Universitario
de Opinión Pública



Kimberly Green
Latin American and
Caribbean Center



Instituto Universitario
de Opinión Pública

Legitimidad y confianza pública de la policía en El Salvador

José Miguel Cruz
Jeannette Aguilar
Yulia Vorobyeva

Legitimidad y confianza pública de la policía en El Salvador

© Instituto Universitario de Opinión Pública
Universidad Centroamericana José Simeón Cañas

The Kimberly Green Latin American and Caribbean Center
Florida International University

Investigadores principales:

José Miguel Cruz, Ph.D.
Jeannette Aguilar, M.A.

Investigadora asociada:

Yulia Vorobyeva, Ph.D.

IRB # 16-0145

Portada: Miguel Campos
Diagramado por Xinia Cabrera
Primera edición: Julio 2017
Impreso en los Talleres Gráficos UCA
500 ejemplares
San Salvador, El Salvador

Este estudio fue realizado con el apoyo de Open Society Foundations. Las opiniones expresadas en este reporte son de los investigadores y no reflejan necesariamente los puntos de vista de ninguna de las instituciones involucradas.

San Salvador, Julio de 2017

Contenido

Resumen ejecutivo	5
Introducción	9
1. El contexto: la percepción de la inseguridad y del entorno comunitario	13
1.1. El principal problema que enfrentan las comunidades	13
1.2. Los actores de la seguridad	18
1.3. Victimización y percepción de seguridad	22
1.3.1. La denuncia de los hechos delictivos	25
1.3.2. La percepción de seguridad	28
1.4. El impacto del crimen en el apoyo a respuestas extralegales	31
1.5. Conclusiones	35
2. La relación de la policía con la comunidad	37
2.1. Contacto directo con la policía	37
2.2. Patrullajes y operativos	40
2.3. Implementación de policía comunitaria	42
2.4. Los tiempos de respuesta de la policía y la percepción de efectividad	46
2.5. La importancia del contacto con la policía	49
2.6. Conclusiones	51
3. Los problemas de la actuación policial	53
3.1. Abuso policial	54
3.2. Percepción del abuso policial	57
3.4. Percepción de la corrupción policial	59
3.5. Conclusiones	64
4. Satisfacción, confianza y legitimidad de la policía	67
4.1. Satisfacción y confianza de la policía en perspectiva comparada	67
4.2. Las dimensiones de la legitimidad de la policía	71
4.2.1. Efectividad	73
4.2.2. Policía defiende y representa intereses de ciudadanos	76
4.2.3. Disposición a obedecer y cooperar con la policía	77
4.3. Los determinantes de la legitimidad de la policía	82
4.4. La importancia de la legitimidad de la policía	86
4.5. Conclusiones	88

Apéndice	91
Aspectos metodológicos del estudio.....	91
Cuestionario.....	100

Resumen ejecutivo

¿Qué confianza tiene la población en la policía? ¿Qué tan importante es la legitimidad de la policía para la seguridad pública y el combate de la delincuencia? ¿Qué factores determinan el nivel de confianza de las personas en los agentes policiales y en la institución policial? ¿Qué rol pueden jugar los programas de policía comunitaria en la construcción de la confianza pública y la legitimidad de la policía? Para responder a estas preguntas, el Centro Kimberly Green de Estudios Latinoamericanos y del Caribe (KG-LACC), de la Universidad Internacional de la Florida (FIU) y el Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop), de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA) con el financiamiento de Open Society Foundations llevaron a cabo un estudio nacional sobre la legitimidad de la policía salvadoreña ante los ojos de los ciudadanos y ciudadanas.

La investigación parte del supuesto que, para fortalecer la seguridad pública, reducir los niveles extremadamente altos de violencia común y delincuencia organizada en El Salvador y en Centroamérica, es necesario que los ciudadanos y ciudadanas confíen en las autoridades policiales y colaboren con ellas. Esta iniciativa es un esfuerzo conjunto entre la UCA de El Salvador y la FIU de los Estados Unidos y se enmarca en un programa de investigación del KG-LACC sobre seguridad y gobernanza en Centroamérica, y en la línea de investigación sobre violencia y seguridad que el Iudop desarrolla como parte de su agenda de investigación. El estudio se basa en una encuesta nacional de más de 1200 personas, representativa de la población adulta salvadoreña.

Respecto a los principales resultados, seis de cada diez salvadoreños consultados piensan que las autoridades deben respetar siempre las leyes en la lucha en contra de la delincuencia. Sin embargo, algunos sectores significativos de la población parecen favorecer el uso de medidas extralegales en la lucha en contra del crimen: el 40% aprobaría el uso de tortura para lidiar con miembros del crimen organizado, el 34.6% aprobaría ejecuciones extrajudiciales y el 17.2% consentiría la práctica de limpieza social. Estas actitudes son más frecuentes

entre los más jóvenes, las personas con mejor posición socioeconómica y las personas que desconfían más de sus vecinos.

La mayor parte de las personas consultadas no ha tenido contacto directo con los agentes de policía asignados a su comunidad o barrio de residencia. Solamente el 7% de las personas dijo haber hablado directamente con un policía para discutir sobre los asuntos de seguridad de su colonia, barrio o cantón. Por otro lado, apenas un 10% de los salvadoreños adultos dicen haber participado en reuniones con la policía en su comunidad. En la mayor parte de las ocasiones en las cuales los ciudadanos reportan interacción con un policía, los consultados dicen que fueron tratados con amabilidad y respeto.

Solamente el 24.3% de los salvadoreños respondió que en su comunidad se implementa un plan de policía comunitaria y aproximadamente el mismo porcentaje (el 25.5%) contestó que conocen a los y las policías asignados a cuidar y atender su comunidad o barrio. El conocimiento sobre la implementación de planes de policía comunitaria resultó ser más elevado en las zonas paracentral y oriental del país. Allí, alrededor del 30% de la población encuestada dijo haber escuchado sobre la aplicación de un programa de policía comunitaria en su comunidad.

La ausencia de policía comunitaria, así como también el escaso conocimiento sobre los agentes de policía encargados de la seguridad es más notable en la región del Gran San Salvador, a pesar de que es en esta misma zona en donde las salvadoreñas y salvadoreños reportan más patrullajes y más presencia policial.

Los resultados del estudio indican además, que la policía en El Salvador interactúa más con la población en aquellos lugares en donde se han implementado programas de policía comunitaria. La interacción de las personas con la policía es también más frecuente en las comunidades de escasos recursos y en las zonas oriental y paracentral del país. Además, la presencia de programas de policía comunitaria aumenta, en ojos de la población, la rapidez del tiempo con que la policía reacciona a las emergencias. Por ejemplo, cerca del 62% de la gente que vive en comunidades que tienen un programa de policía comunitaria piensan que la policía llegaría en menos de 30 minutos a atender una emergencia; en contraste, el 43% de las personas que viven en lugares donde no hay policía comunitaria piensan de esa forma.

La presencia de policía comunitaria y la interacción directa de ciudadanos con la policía reducen de forma notable las percepciones de inseguridad de las personas entrevistadas, pero no parecen reducir de forma significativa el reporte de victimización por delincuencia. Dicho de otra manera, el contacto entre las personas y los policías contribuye a reducir la inseguridad, pero aparentemente no contribuye a reducir la ocurrencia de hechos delictivos.

La mayor parte de los salvadoreños no reporta abuso directo por parte de agentes policiales en el último año antes del estudio. Casi un 8%, sin embargo, dijo haber sido maltratado verbalmente por un policía, un 2.4% mencionó haber sido maltratado físicamente

por un oficial de policía, el 3% indicó haber sido víctima de corrupción por parte de la policía y un 1.2% dijo haber sido víctima de extorsión. Sin embargo, los reportes de abuso y mala conducta policial son más frecuentes entre los residentes del Área Metropolitana de San Salvador, entre los hombres y entre los más jóvenes. En el caso de los hombres jóvenes, cerca del 15% de ellos reportó alguna forma de maltrato directo por parte de la policía. Además, el abuso policial es menor en aquellas comunidades en donde la policía interactúa más con la comunidad.

Sin embargo, el 27.2% de los entrevistados ha visto a un policía golpear a otra persona, el 7.5% ha observado a un miembro de la PNC cometer un hecho delictivo, mientras que el 7.2% fue testigo de la ejecución de un pandillero o presunto pandillero por parte de un policía. De nuevo, los jóvenes y los hombres han presenciado más abuso policial que cualquier otro grupo demográfico.

Un poco más de la mitad de la población, el 51.5% considera a la policía corrupta en alguna medida; sin embargo, una proporción similar de entrevistados, el 88%, reconoce no haber oído ni visto a la policía hacer tratos con los delincuentes. Los hombres, los jóvenes y los residentes del AMSS aparecen de nuevo como los más críticos de los niveles de corrupción en la policía.

Las interacciones positivas de los ciudadanos con los policías tienden a reducir la percepción del miedo a la policía en las comunidades. Sin embargo, los residentes de las comunidades donde se desarrolla de manera sistemática un plan de policía comunitaria perciben más miedo a la policía dentro de sus barrios, que aquellos donde no se ejecuta. Este hallazgo revela un efecto contradictorio de la presencia policial en las comunidades y muestra los enormes desafíos en la ejecución de la policía comunitaria, los cuales deben ser abordados para lograr un mayor acercamiento con los ciudadanos.

En términos generales, la mayoría de los ciudadanos salvadoreños sigue teniendo confianza en la policía y parecen estar satisfechos con su trabajo a nivel local. Las opiniones son aún más positivas cuando se refieren a su trabajo y a su desempeño en la lucha contra el crimen, esto es, la efectividad percibida de la policía. Estas opiniones dependen de la percepción de la presencia policial en la comunidad y de la interacción de los agentes de policía con la población en las comunidades y colonias. Una policía que interactúa con los ciudadanos es un policía más confiable. Sin embargo, la percepción de la efectividad de la policía —y de su legitimidad— no parece depender de la frecuencia con la cual se realizan redadas u operativos policiales, sino de la frecuencia con la cual los policías son vistos patrullando los barrios.

No obstante, dos áreas en las percepciones ciudadanas sobre la policía que muestran problemas tienen que ver, primero, con la percepción de que los policías no necesariamente defienden al ciudadano común y, segundo, con el hecho de que muchas personas no están dispuestas a obedecer y a cooperar con la policía.

Casi la mitad de las personas encuestadas piensan que la policía representa y defiende los intereses de las personas que están en el poder (49.6%) y de los que tienen recursos económicos (48.9%). Ello significa que para una proporción importante de salvadoreños, la policía no necesariamente defiende o representa sus intereses. Por otro lado, solamente el 31.1% de los salvadoreños creen que los ciudadanos deberían aceptar las decisiones de la policía a pesar que piensen que dichas decisiones estén equivocadas. Además, los resultados indican que solamente el 41.5% de la gente está muy dispuesta a llamar a la policía cuando se comete un delito y que menos del 30% de la gente estaría muy dispuesta a ayudar a la policía con información sobre posibles delincuentes y sobre actividades sospechosas en su comunidad de vivienda.

La existencia de policía comunitaria, la percepción de que los agentes policiales interactúan con los vecinos del barrio o colonia y el presenciar que la policía hace patrullajes constantes tienen un impacto positivo en la legitimidad de policía. Por el contrario, haber sido víctima directa de cualquier forma de maltrato policial o haber atestiguado un evento de abuso a manos de la policía, así como también sentirse inseguro a causa de la criminalidad, tienen efectos negativos sobre la legitimidad de la Policía Nacional Civil. Por otro lado, la ejecución de redadas periódicas y el haber sido víctima directa de crimen no parecen tener efectos sustantivos sobre la legitimidad de la policía.

La legitimidad de la policía tiene un efecto directo sobre la disposición de las personas a cooperar con la policía y sobre el nivel de apoyo al sistema político. Por un lado, las personas que muestran más confianza en la policía expresan más disposición a obedecer y cooperar con la policía en la lucha en contra del crimen. Por otro lado, las personas con más confianza en la policía muestran más apoyo a las instituciones políticas del país.

Estos resultados indican que una policía que tiene presencia sobre el territorio es importante para la generación de legitimidad, autoridad y aquiescencia por parte de los ciudadanos. Pero esto no significa cualquier presencia. De acuerdo a los datos, la misma debería ser orientada al intercambio directo y personal con los miembros de la comunidad y no necesariamente a la realización de operativos y batidas policiales. Esto significa que una policía orientada a interactuar con los ciudadanos y que no maltrata a los mismos tiene más probabilidades de ganar el favor de los ciudadanos, que una policía que se concentra en la realización de redadas y que, en esa dinámica, puede ser vista como violadora de los derechos de las personas.

Introducción

La policía juega un papel fundamental en cualquier sociedad. Los agentes policiales son usualmente los primeros representantes del Estado a los cuales acuden las personas cuando éstas enfrentan una emergencia o un problema de seguridad. Por tanto, la forma de actuar la policía como institución, así como también de sus agentes, son esenciales para la construcción de la confianza pública no solo en la policía en sí misma, sino también en las instituciones estatales en general.¹

En un país como El Salvador, en el cual la distancia entre los representantes políticos y las personas suele ser muy grande, los policías usualmente se constituyen en los primeros agentes de la administración pública en los cuales piensan los ciudadanos cuando se habla del Estado. Por tanto, la confianza ciudadana en los agentes policiales y en la institución policial no puede ser soslayada. Muchos estudios en otros países del mundo han señalado la importancia de la confianza ciudadana en la policía para la cooperación de las personas con la provisión de seguridad, el mantenimiento del orden público y en el respeto del Estado de derecho.² En el fondo, la estabilidad social y la cooperación de los ciudadanos con los agentes del orden público depende de la creencia generalizada de que la institución de la policía y sus representantes en la calle son autoridades legítimas. El comportamiento de los policías y cómo los ciudadanos los perciben son cruciales para la construcción de esa legitimidad. En última instancia, esas percepciones también determinan cómo la gente ve al gobierno en general y al sistema político.³

1 Cruz, José Miguel. 2015. "Police Misconduct and Political Legitimacy in Central America." *Journal of Latin American Studies* 47 (02):251-83.

2 Ver: Sunshine, Jason, and Tom R. Tyler. 2003. "The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing." *Law & Society Review* 37 (3):513-48; Tyler, Tom R. 2004. "Enhancing Police Legitimacy." *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 593 (1):84-99; Tankebe, Justice, Michael D. Reisig, and Xia Wang. 2016. "A multidimensional model of police legitimacy: A cross-cultural assessment." *Law and Human Behavior* 40 (1):11-22.

3 Ver: Fruhling, Hugo, Joseph Tulchin, and Heather Golding, eds. 2003. *Crime and Violence in Latin America: Citizen Security, Democracy, and the State*. Baltimore, MD: The Johns Hopkins University Press; Goldsmith, Andrew. 2005. "Police reform and the problem of trust." *Theoretical Criminology* 9 (4):443-70.

La institución policial tiene un carácter particular dentro del aparato del Estado.⁴ Por un lado, cumple con una función directa de provisión de servicios: la policía brinda seguridad, contribuye a resolver conflictos, colabora a regular los comportamientos de orden público y ayuda a disciplinar y a someter a aquellos que se convierten en amenazas para el bien público, entre otras cosas. La policía cumple con una función administrativa vital para el gobierno. Pero por otro lado, la policía también controla y administra los instrumentos esenciales de la fuerza del Estado, la misma determina cómo se usa esa fuerza en contra de los ciudadanos y ciudadanas a las cuales debe proteger. Esa capacidad de usar la fuerza es casi exclusiva de la policía e introduce un factor de complejidad en la relación entre los agentes policiales y la población. A diferencia de otras instituciones estatales, los problemas de conducta de los agentes policiales y las fallas en el desempeño de la institución policial pueden representar una amenaza directa para las personas y la sociedad en su conjunto.⁵

En la medida en que las personas perciban el comportamiento policial como el adecuado y a la institución como legítima, en esa medida los ciudadanos estarán más dispuestos a evaluar las decisiones de los policías como las adecuadas y estarán más dispuestos a obedecer a las autoridades policiales. Por el contrario, en la medida en que la población perciba a la policía como ilegítima y sin merecer la confianza, en esa misma medida los ciudadanos y ciudadanas colaborarán menos con la policía y ésta se verá más tentada a utilizar la fuerza para hacer cumplir la ley.⁶

El presente estudio precisamente busca explorar las condiciones que favorecen o que erosionan la confianza pública en la policía salvadoreña. El mismo parte del supuesto que para fortalecer la seguridad pública en El Salvador y reducir los niveles extremadamente altos de violencia común y delincuencia organizada en el país, es necesario que los ciudadanos y ciudadanas salvadoreñas confíen en las autoridades policiales y colaboren con ellas. Por ello, la investigación hace una exploración detallada de las condiciones que están detrás de las percepciones sobre la Policía Nacional Civil. El estudio se basa en una encuesta de opinión pública realizada por el Centro Kimberly Green de Estudios Latinoamericanos y del Caribe (LACC, por sus siglas en inglés), de la Universidad Internacional de la Florida (FIU) y por el Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop), de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA) de El Salvador, y financiada por el Programa de América Latina de Open Society Foundations.

La encuesta recoge las percepciones públicas sobre la legitimidad, la actuación policial y el desempeño de los agentes de policía en el país centroamericano. La misma se enmarca, por un lado, dentro del programa de excelencia sobre seguridad ciudadana y gobernanza en Centroamérica de LACC-FIU, el cual intenta generar investigaciones sistemáticas sobre

4 Cruz, op.cit.

5 Punch, Maurice. 2003. "Rotten Orchards: "Pestilence," Police Misconduct and System Failure." *Policing and Society* 13 (2):171-96.

6 Tyler, Tom R. 2006. *Why People Obey the Law?* Princeton: Princeton University Press.

seguridad en la región. Por otro lado, esta encuesta es parte del esfuerzo del Iudop-UCA por colocar en el debate de la discusión pública, la actuación policial y el rol de la policía en el actual contexto de inseguridad en el país. Como propósito último, este proyecto de investigación busca generar aportaciones útiles para el diseño e implementación de políticas públicas en El Salvador y en Centroamérica. Por ello, además de los resultados generales, este informe presenta una serie de análisis que servirán para comprender mejor los factores que determinan la confianza pública en la policía salvadoreña, así como las variables que deben atenderse para fortalecer—o recuperar según sea el caso— dicha confianza pública.

Por ello, tanto el estudio como el presente reporte prestan atención particular a la relación entre la policía y sus agentes con los ciudadanos y ciudadanas a nivel local. El supuesto es que a la base de los niveles de confianza en la policía se encuentra la frecuencia y el modo con los cuales la población interactúa con los oficiales de policía. El informe se divide en cuatro secciones. La primera presenta los resultados del estudio sobre cómo los encuestados y encuestadas ven la situación de seguridad en el país y a nivel comunitario. Al mismo tiempo, dicho capítulo muestra los resultados sobre los niveles de inseguridad percibidos por la gente y el apoyo a respuestas de orden extralegal. La segunda sección se concentra en la relación entre la policía y la comunidad. Cómo los ciudadanos se relacionan con la policía a nivel institucional y a nivel personal, y cómo perciben la efectividad de la misma. El tercer capítulo desarrolla los resultados sobre las interrogantes que se refieren a los problemas de actuación policial, en particular los retos de la falta de transparencia, del abuso por parte de la policía y de la participación en actividades extralegales. Finalmente, la cuarta sección utiliza todos los resultados expuestos en los capítulos previos para determinar los factores que influyen en la confianza pública en la policía y su legitimidad.

1 El contexto: la percepción de la inseguridad y del entorno comunitario

Diversos estudios sobre seguridad ciudadana señalan la importancia que el entorno comunitario juega en la construcción individual y colectiva de las percepciones sobre seguridad y sobre las instituciones de justicia⁷. Este capítulo aborda las percepciones de seguridad sobre el entorno comunitario y su influencia tanto en las apreciaciones del barrio como un lugar para vivir, como en el sentimiento de seguridad personal frente al delito. Se examinan además las tendencias de victimización por delincuencia común resultantes de la encuesta, y se ofrece un vistazo en torno a los actores de la seguridad. Este capítulo cierra con las opiniones de los salvadoreños sobre el apoyo ciudadano a las acciones extralegales que podrían cometer tanto funcionarios encargados de hacer cumplir la ley como ciudadanos comunes.

1.1. El principal problema que enfrentan las comunidades

La encuesta incluyó algunas preguntas que exploraron las percepciones ciudadanas sobre el entorno de sus comunidades de residencia. Una de ellas estuvo referida a las opiniones sobre el mayor problema que enfrentan las comunidades donde viven. Al respecto, las respuestas de los ciudadanos tendieron a dispersarse al señalar distintos problemas que afectan a sus comunidades. Al aglutinar las diversas respuestas en bloques temáticos, un 38.3 % de las menciones estuvieron referidas a problemas asociados a la inseguridad como los robos, la delincuencia y las pandillas, el 17.7% señalaron dificultades relacionadas con deficiencias en los servicios básicos y en la infraestructura comunitaria y un 7% de los entrevistados indicó

7 Ver: Núñez, Javier; Ximena Tocornal; & Pablo Henríquez. 2012. Determinantes individuales y del entorno residencial en la percepción de seguridad en barrios del Gran Santiago, Chile. *Revista INVI*, 27(74), 87-120; Brunton- Smith, Ian and Patrick Sturgis, 2011. "Do Neighborhoods Generate Fear Of Crime? An Empirical Test Using the British Crime Survey". *Criminology*. 49 (2): 331-369; Dammert, Lucía; Alejandra Luneke. (2002). "Victimización y temor en Chile: Revisión teórico-empírica en Doce Comunas del país". Serie de Estudios CESC. Santiago: Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile.

que las mayores dificultades que enfrentan en su comunidad son los problemas asociados a la situación económica de las familias como la falta de empleo y la pobreza. Una tercera parte de los consultados no identificó problemas graves en el lugar donde residen. El siguiente cuadro detalla los resultados de esta pregunta.

Cuadro 1.1.
El mayor problema que enfrenta su comunidad

P4. ¿Cuál cree usted que es el mayor problema que enfrenta su comunidad actualmente?	Frecuencia	(%)
Ninguno	402	31.8
Delincuencia, inseguridad, violencia de pandillas	481	38.1
Deficientes servicios básicos, calles en mal estado, falta de parqueos	223	17.7
Falta de empleo, pobreza, problemas económicos de las familias	88	7.0
Otros problemas	60	4.8
Total	1254 ⁸	100

Estos datos confirman la relevancia del problema de la inseguridad en las predisposiciones subjetivas hacia el entorno comunitario y coinciden con las tendencias dominantes de los sondeos nacionales en los últimos años, en los que el flagelo delincriminal figura como la mayor causa de preocupación pública de los salvadoreños.⁹ Sin embargo, al contrastar las opiniones relativas al principal problema del país recogidas en mediciones nacionales hechas por la UCA, con la proporción de personas que identifican dificultades de inseguridad y delincuencia cuando se les consultó directamente por su barrio, esta última es dos veces menor respecto a los que señalan la inseguridad como el mayor problema nacional.¹⁰ Es decir que, si bien la delincuencia es considerada por la gente como la principal dificultad con la que se debe lidiar tanto a nivel nacional como en los barrios donde habitan, la percepción de la magnitud del problema se reduce notablemente cuando está referida a ámbitos más concretos de su entorno como su barrio o comunidad de residencia. Esto pone en evidencia el contraste entre las percepciones que se construyen de forma más general sobre el entorno nacional y las referidas a la realidad más inmediata de la gente, como el lugar donde viven.

Entre los entrevistados que tienden a señalar que no existe ningún problema en la comunidad prevalecen las mujeres, los residentes de zonas rurales y de la región oriental del país, así como los ciudadanos que no tienen ningún grado de instrucción formal, y de estratos e ingresos muy bajos. En contraste, los que tienden a darle mayor preponderancia

⁸ Un total de 9 casos no respondieron a esta pregunta.

⁹ Instituto Universitario de Opinión Pública. 2016. “Los salvadoreños y salvadoreñas evalúan la situación del país a finales de 2015”. *Boletín de prensa*, Año XXX, No. 1, p. 2; Aguilar, Jeannette y Andrade, Laura. 2016. “Percepción de la seguridad y confianza en las instituciones públicas.” Tercera medición de indicadores del Plan Asocio para el Crecimiento. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, p. 21.

¹⁰ En una encuesta nacional cursada por el Iudop en noviembre de 2015, el 80.1% mencionó temas como la inseguridad, la violencia y las pandillas como los principales problemas nacionales.

a la inseguridad y a la delincuencia como problema comunitario son los residentes de las ciudades y del AMSS, las personas con mayores niveles educativos (Bachillerato y estudios universitarios) y de ingresos medios y altos.

Existe consenso en la literatura sobre seguridad ciudadana en torno a la influencia que tiene la confianza interpersonal y la calidad de las redes comunitarias en la prevención del delito.¹¹ Sin embargo, en contextos de alarma social por la criminalidad, la confianza interpersonal puede verse seriamente erosionada debido al aumento del temor y a la mayor suspicacia de la gente hacia los “otros”. La encuesta también exploró los niveles de confianza que los salvadoreños tienen en sus vecinos. Ante la consulta, ¿qué tan confiable considera a la gente de su barrio o comunidad?, tres de cada cuatro entrevistados indicaron confiar algo o mucho en sus vecinos, mientras que uno de cada cuatro dijo confiar poco o nada en la gente de su barrio.

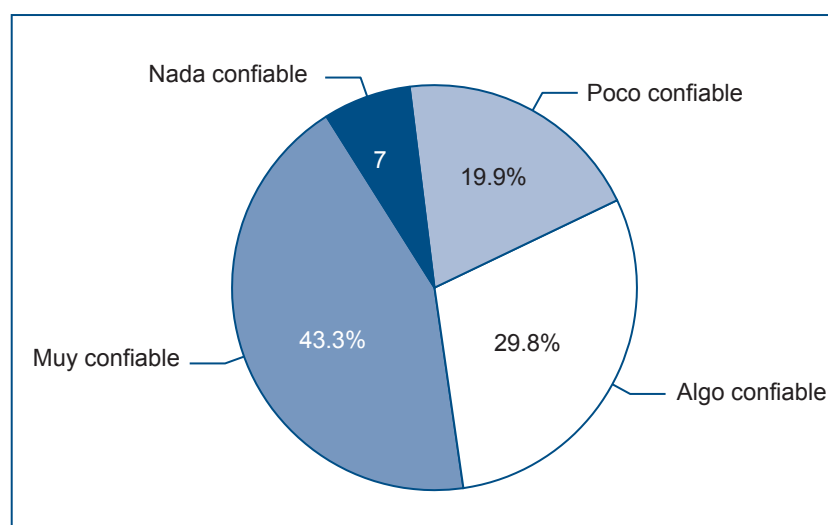


Gráfico 1.1. Confianza en la gente de su comunidad

Estos resultados sugieren que pese a la presencia de dinámicas delictuales en distintas comunidades del país, la mayoría de los entrevistados tiene confianza en la gente de su vecindario. Vale la pena señalar que los niveles de confianza interpersonal expresados en sondeos nacionales no parecen haber variado significativamente en la última década. Un estudio realizado por el Instituto Universitario de Opinión Pública de la UCA en 2004 muestra que alrededor del 70% de los consultados expresaba confianza hacia sus vecinos. Pero las expresiones de confianza de los salvadoreños hacia los que residen en su mismo vecindario, no son unánimes entre todos los grupos de la población. Para facilitar el análisis, las respuestas de la pregunta referida a la confianza interpersonal fueron convertidas a una escala de 0 a 100, donde los valores próximos a 100 indicarían mayores niveles de confianza

11 Ver: Lederman, Daniel, Norman Loayza, and Ana María Menéndez. 2002. “Violent Crime: Does Social Capital Matter?” *Economic Development and Cultural Change* 50 (3):509-39; Moser, Caroline, and Jeremy Holland. 1997. *Urban Poverty and Violence in Jamaica* Washington, D.C.: The World Bank.

interpersonal. Los datos muestran que el promedio general de confianza hacia los vecinos entre la muestra entrevistada fue de 69.5, lo que representa niveles altos de confianza. Al analizar los niveles de confianza manifestados hacia el vecindario según variables demográficas se encontraron variaciones según el sexo, la edad y el nivel educativo de las personas. Otras variables como la zona de residencia del entrevistado, la procedencia urbana o rural y el ingreso no marcaron diferencias de peso estadístico en los niveles de confianza manifestada hacia los demás.

Los datos revelan que los hombres otorgan mayores niveles de confianza hacia sus vecinos que las mujeres (71.5 *vs.* 67.7), lo que podría obedecer a la mayor vulnerabilidad de las mujeres frente a diversos riesgos en el entorno; de igual manera, las personas mayores a los 55 años suelen fiarse más de la gente de su comunidad (73.3), en comparación con los más jóvenes (65.7). La escolaridad también resultó ser una condición asociada a variaciones en el grado de confianza manifestado hacia los vecinos. Los entrevistados que carecen de escolaridad expresan mayor confianza interpersonal (81), que el resto de entrevistados, quienes exhibieron promedios de confianza entre 66 y 72 (en una escala de 0 a 100). Entre los que cuentan con algún grado de instrucción formal, se advierte una progresiva reducción de la confianza interpersonal a medida que crece el nivel educativo, tendencia que se mantiene hasta el grupo que ha cursado algún grado de bachillerato (66.5). En el caso de los que cuentan con estudios de educación superior la confianza aumenta a niveles superiores a la media del grupo (71.9), pero sigue estando por debajo de los que carecen de instrucción formal.

El grado de confianza en la gente del vecindario también parece estar asociado a las percepciones sobre el tipo de problemas que afectan a su comunidad. Los que piensan que la delincuencia es el problema más acuciante de su comunidad, tienden a expresar en promedio una menor confianza vecinal (63.4), que los que señalan otra clase de problemas (70.2) y que los que sostienen que no hay problemas graves en su vecindario (76.1). Esto sugiere que el aumento de las percepciones sobre la existencia de problemas de criminalidad en las comunidades podría estar asociado a un declive de la confianza interpersonal. Relacionado con lo anterior, el estudio también consultó a la gente sus valoraciones sobre el lugar donde residen.¹² Los resultados indican que una elevada mayoría de encuestados (87.7%) considera que su vecindario es un lugar bueno para vivir; solo un 4% de los entrevistados piensa que su comunidad es un lugar malo para vivir, mientras que el 8.2% dijo que el lugar donde vive no es ni bueno, ni malo para vivir.

Estos resultados indican que si bien la gran mayoría de los entrevistados reconocen la presencia de diversos problemas que afectan la convivencia y la calidad de vida en las comunidades donde viven, tienen una apreciación favorable de su vecindario. Al transformar estas respuestas a una escala de 0 a 100, donde 100 indicaría la máxima valoración de su

12 La pregunta se formuló de la siguiente manera: “Hablando de la gente de su barrio o comunidad, ¿diría que en general la gente aquí es muy confiable, algo confiable, poco confiable o nada confiable?”

vecindario como un lugar bueno para vivir, el promedio obtenido fue 91.8. Pero la unanimidad en estas valoraciones, tiende a variar al examinar las opiniones de los diferentes grupos de la población. Los datos mostraron que los que viven en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), las personas con edades por encima de los 55 años y los entrevistados que tienen estudios de primaria están menos satisfechos con su vecindario que el resto de la población. Otras variables como el sexo y el ingreso económico del entrevistado no parecen incidir significativamente en la apreciación del lugar donde habitan. El gráfico a continuación muestra la diferencia de puntajes registrados en torno a la valoración del barrio como un lugar para vivir entre los residentes del AMSS y los que viven en el resto de zonas del país.

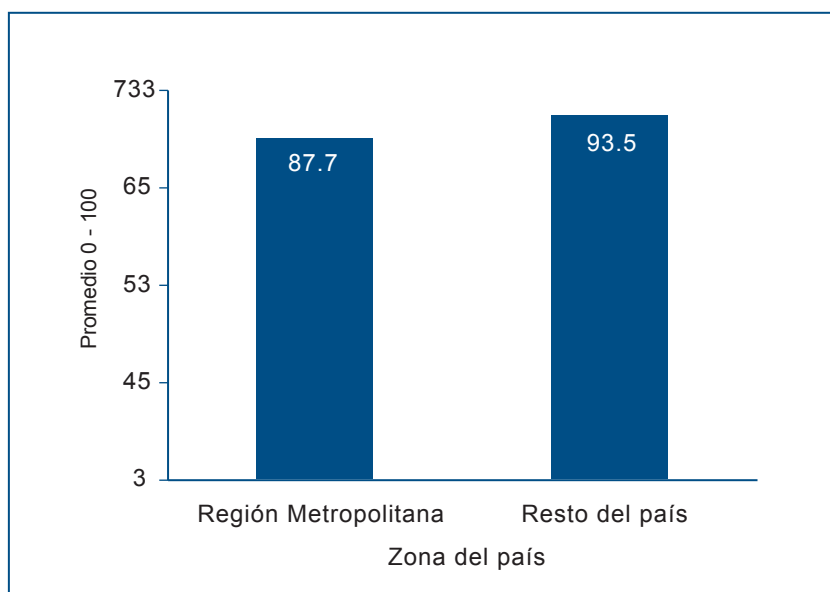


Gráfico 1.2. Opinión sobre el barrio o comunidad como un lugar para vivir (en puntajes promedio de 0 a 100)

A la vez, al cruzar la valoración del barrio con las opiniones sobre el mayor problema que enfrenta la comunidad y el grado de confianza hacia los vecinos, el promedio de calificación del barrio como un lugar para vivir decae de forma notable entre el grupo que considera la delincuencia como el mayor problema del vecindario, respecto a los que señalan otra clase de problemas comunitarios y entre los que confían menos en sus vecinos. Es decir, la preocupación por los problemas de criminalidad que la comunidad enfrenta influye más en la valoración que la gente hace del lugar donde vive, que la preocupación por cualquier otro problema, incluso, aquellos que tienen que ver con la agenda vital de las personas, como los servicios básicos o las dificultades económicas que enfrentan algunas familias. De igual manera, a medida que la gente le adjudica mayor confianza a sus vecinos, crece la percepción de su barrio como un lugar bueno para vivir, tal y como lo muestra el Gráfico 1.3. Aunque esto parece una obviedad, apunta nuevamente a la importancia de la calidad de las relaciones interpersonales en la construcción de la comunidad como espacio de convivencia.

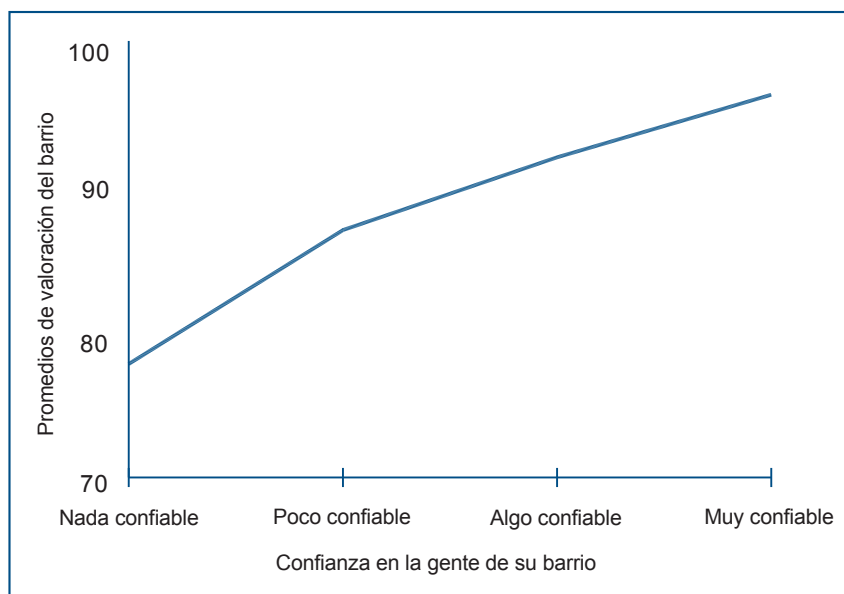


Gráfico 1.3. Opinión sobre su comunidad como un lugar para vivir según el nivel de confianza atribuida a los vecinos (en puntajes promedio de 0 a 100)

1.2. Los actores de la seguridad

Como ha sido señalado con anterioridad, en la producción de la seguridad intervienen una diversidad de factores y actores. A nivel nacional, la Policía Nacional Civil es según la ley, el único cuerpo policial con competencia nacional responsable de garantizar la seguridad de todos los ciudadanos y de prevenir la comisión de delitos en las comunidades. Si bien el Estado tiene el monopolio del uso legítimo de la fuerza, en amplios segmentos del territorio nacional actores no estatales ostentan el control del territorio en términos fácticos. La poca presencia del Estado en diversas áreas zonas del país, en un contexto de crecimiento del poder territorial de grupos delincuenciales en las comunidades, ha favorecido que diversos actores asuman actividades de “seguridad” en las comunidades. Esta sección está dedicada a presentar los resultados de preguntas que indagaron sobre la presencia de pandillas en el barrio y de manera general, sobre los actores que tienen a su cargo la seguridad en las comunidades.

Al preguntar, ¿hasta qué punto diría que su barrio está afectado por las pandillas?, el 68.1% de los consultados respondió que poco o nada, mientras que el 31.8% aseguró que su vecindario está afectado algo o mucho por las pandillas. Estos resultados contrastan con la percepción que prevalece en el imaginario colectivo sobre una alta presencia de pandillas en la mayoría de comunidades del país.

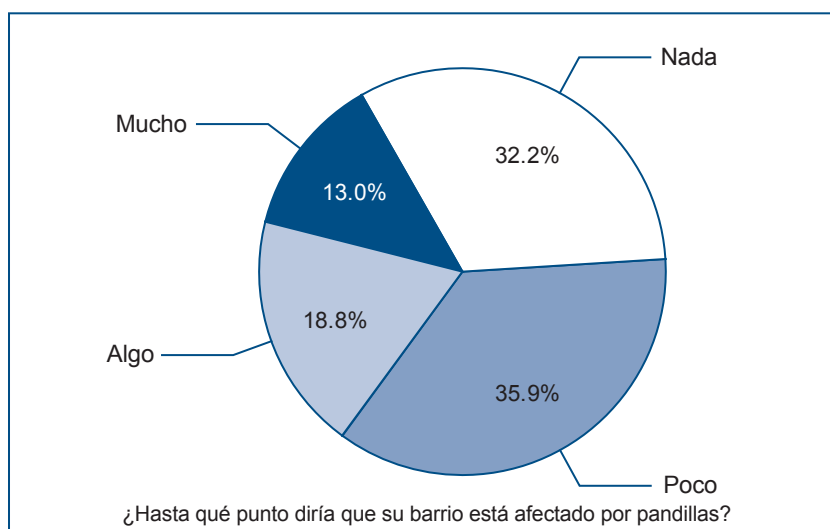


Gráfico 1.4. Percepción del grado de afectación del barrio por las pandillas

Una conversión de estos resultados a una escala de 0 a 100, en la que 100 indicaría que las personas creen que barrio está muy afectado por las pandillas, muestra que el puntaje promedio reportado por los entrevistados fue de 37.3, lo que sugiere que en general, los ciudadanos perciben presencia moderada de estos grupos en sus comunidades de residencia. El cruce de este promedio con variables demográficas y socioeconómicas revela que las opiniones sobre el grado de afectación de las pandillas en su comunidad varían en función de la zona de residencia, el grado educativo, el estrato social y los ingresos del entrevistado. En este caso, el sexo y la edad del entrevistado no parecen influir de manera significativa en las percepciones sobre la influencia de las pandillas en sus comunidades.

Respecto a la zona de residencia, los resultados muestran que los habitantes de las zonas urbanas perciben una mayor presencia de las pandillas en sus comunidades, que los que residen en las áreas rurales. En promedio, el puntaje promedio del grado en que el barrio está afectado por las pandillas entre los residentes del Área Metropolitana de San Salvador fue de 41.5, en contraste con las personas que habitan en el área rural cuyo promedio es de 28.3. De la misma manera, los que habitan en el Área Metropolitana de San Salvador tienden a percibir mucha mayor presencia de pandillas en sus comunidades que quienes viven en las zonas oriental y paracentral del país (ver Gráfico 1.5). Estos datos también sugieren que la presencia de pandillas es claramente mayor en algunas zonas que en otras, y aunque en los últimos años hay una mayor movilidad territorial de estos grupos, la región metropolitana de San Salvador sigue siendo un sitio de fuerte concentración de estos grupos. A la vez, los datos muestran que las personas con mayores niveles de escolaridad (bachillerato y estudios superiores) tienden a señalar promedios de influencia de pandillas en sus comunidades dos veces y media más altos (44.1 y 41.2), que los que no tienen escolaridad alguna, quienes indicaron una baja presencia de estos grupos en su zona de habitación, con promedios de 17.6. Esto podría obedecer a la mayor exposición que en general tienen los ciudadanos a

las actividades violentas de las pandillas y a la cada vez mayor preponderancia que suelen darle hoy día las personas con mayores niveles de instrucción a los problemas de crimen e inseguridad en sus comunidades. El incremento de incidentes delictivos en los que se ven involucrados pandilleros y la mayor exposición a recursos informativos y noticiosos que suelen tener las personas con niveles educativos más altos podría llevarlos a percibir una mayor presencia de pandillas en sus comunidades.

Los datos también muestran variaciones importantes de estas opiniones según los ingresos de las personas. Los entrevistados con ingreso medio bajo tienden a señalar mucho más que otros entrevistados, que sus comunidades están afectadas por las pandillas, lo cual coincide con el perfil socioeconómico de las zonas donde tradicionalmente ha existido una mayor concentración de estos grupos.

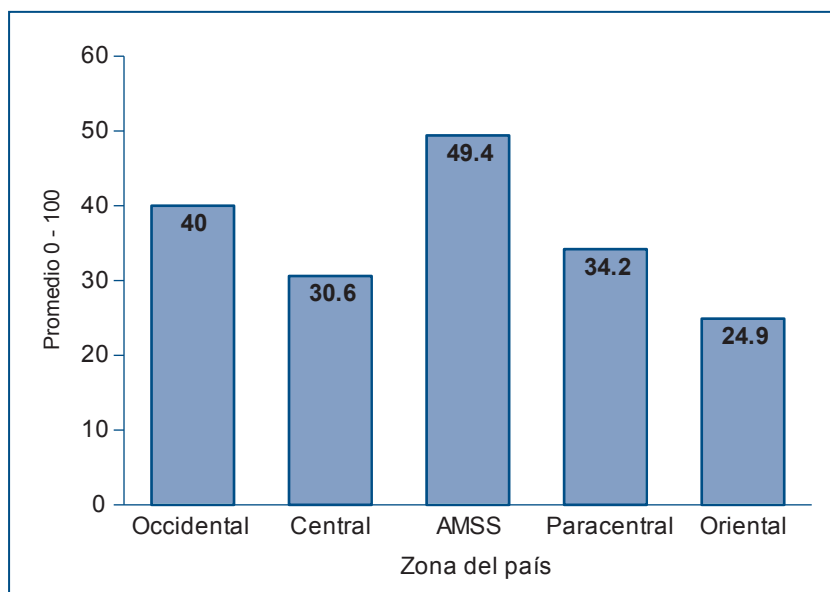


Gráfico 1.5. Percepción del grado de afectación del barrio por pandillas según zona del país
(en puntajes promedio de 0 a 100)

A la vez, las percepciones sobre la presencia de pandillas en el barrio muestran estar asociadas a las valoraciones sobre el entorno comunitario. Los resultados muestran que quienes señalan que su barrio está más afectado por las pandillas, tienden a indicar en proporciones mayores que el resto, que el principal problema de su comunidad es la inseguridad, que su comunidad es un lugar malo para vivir y que no confían en absoluto en sus vecinos. Nuevamente los datos ofrecen elementos que permiten dimensionar el impacto negativo que la percepción de la presencia de pandillas en los barrios tiene en las predisposiciones subjetivas hacia el entorno comunitario y en las dinámicas interpersonales del vecindario.

La encuesta también preguntó de forma abierta a los entrevistados quién estaba a cargo de la seguridad de sus comunidades. Los hallazgos muestran que una quinta parte de los

ciudadanos indicaron que no hay nadie a cargo de la seguridad o desconocen quiénes son los responsables de la misma en sus vecindarios. Entre el grupo que señaló algún actor responsable de la seguridad de su barrio, seis de cada diez consultados aseguran que es la policía la que tiene bajo su cargo la seguridad de su vecindario; uno de cada diez indicó que son los propios vecinos quienes resguardan la seguridad de su barrio, ya sea a través de comités de seguridad o mediante mecanismos informales en los que los vecinos asumen tareas de vigilancia comunitaria, mientras que solo el 4.3% expresó que empresas de seguridad privada dan protección a su comunidad. El 4.8% de la población señaló que otros actores, entre ellos militares, miembros del Cuerpo de Agentes Metropolitanos o incluso pandilleros, son los responsables de dar seguridad a sus vecindarios. Los datos indican que si bien la policía es señalada por la mayoría de consultados como la entidad a cargo de la seguridad de sus comunidades, hay un porcentaje nada despreciable de ciudadanos que reconoce que su seguridad está en manos de otros actores: grupos comunitarios, seguridad privada, policía municipal, e incluso bajo la responsabilidad de otros actores como las pandillas.

Cuadro 1.2. Encargados de la seguridad del barrio o comunidad (en porcentajes)

	Nadie	La policía	Grupos comunitarios	Seguridad privada	Otros
Todos	22.6	58.8	9.5	4.3	4.8
Zona					
Urbana	22.5	57.9	9.0	6.3	4.3
Rural	22.7	60.8	10.5	---	6.0
Región del país					
Occidental	18.6	69	7.3	2.9	2.2
Central	21.9	59.4	10.4	0.5	7.8
AMSS	29.5	42.1	12.8	12.5	3.1
Paracentral	20.8	65.0	5.5	---	8.7
Oriental	18.8	66.7	9.4	---	5.1
Ingresos promedio					
Medio y alto	34.3	31.4	14.3	17.1	2.9
Medio bajo	15.5	54.0	12.0	11.0	7.5
Bajo	22.3	63.1	6.3	2.9	5.5
Muy bajo	24.1	63.3	8.4	0.9	3.3

¿En qué sectores geográficos y socioeconómicos es señalada la policía como la principal responsable de la seguridad? Los datos indican que si bien la policía es señalada en las ciudades como la principal entidad a cargo de la seguridad de los barrios, la presencia policial parece ser mayor en el campo. Los ciudadanos de las zonas rurales indicaron que el resguardo de su seguridad lo asume la policía, en mayor medida que los residentes de las urbes, lo que podría obedecer al notorio incremento de la incidencia delictiva registrado en los últimos años en las zonas rurales. A la vez, los residentes de las zonas occidental y oriental señalan en proporciones significativamente mayores que los entrevistados del AMSS, que es

la policía la encargada de la seguridad de sus barrios. En cuanto al estrato y condición socio económica, los resultados mostraron que, a excepción de los que habitan en viviendas de estrato alto y de las personas con ingresos medios y altos, el resto de ciudadanos indicaron en proporciones superiores al 50% que la PNC tiene a su cargo la seguridad de su barrio. Estos datos sugieren que en la actualidad, la prestación del servicio policial de seguridad podría estarse concentrando más en sectores del interior del país y de extracción social baja, lo que explica que la seguridad de un segmento importante de sectores medios y altos quede en manos de actores no estatales como empresas privadas de seguridad o grupos comunitarios. En concreto, en relación a este tema se advierten dos grupos: sectores poblacionales principalmente de extracción social baja cuya seguridad parece estar principalmente en manos de la PNC y, comunidades donde debido a que la presencia de la policía es menor, se recurre a la contratación de servicios privados de seguridad, a la organización de grupos comunitarios o a policías municipales para “resguardar la seguridad”. Los datos reafirman lo que en la práctica ha ocurrido a lo largo del tiempo: ante la menor cobertura de los servicios de seguridad del Estado, principalmente en sectores con mayor capacidad económica de las urbes, se ha optado mayormente por recurrir a actores privados u otros actores estatales que tienen un rol subsidiario en la prestación de servicios de seguridad.

1.3. Victimización y percepción de seguridad

En esta sección se abordan los resultados concernientes a los incidentes de delincuencia común reportados por los entrevistados en la encuesta, así como la denuncia del delito y el tratamiento que las autoridades dieron a los casos reportados. A la vez, se exponen los hallazgos de la percepción de seguridad y los factores de mayor peso asociados a este sentimiento. Si bien ambos datos son fundamentales para examinar la situación de seguridad que afecta a la población, es importante tener claro que la victimización recoge datos sobre experiencias concretas con la criminalidad declarados por las propias víctimas, por tanto, alude a una dimensión objetiva, mientras que las percepciones de seguridad atañen a la dimensión subjetiva de seguridad personal que experimentan las personas en situaciones cotidianas.

Una de las formas de aproximarse a la denominada “cifra oscura del delito”, es decir, de estimar aquellos hechos de delincuencia común que no suelen reportarse a las autoridades por diversas razones, es mediante las encuestas de victimización o datos de opinión pública que recogen información auto reportada por las propias víctimas sobre incidentes delictivos. En diversos países del mundo, las encuestas que indagan sobre las experiencias de victimización delictiva son utilizadas como fuente de información complementaria a los registros administrativos de la policía y a otro tipo de estadísticas oficiales para examinar los patrones delictivos. Sin embargo como ya es conocido, en las encuestas suelen reportarse primordialmente delitos con motivación económica, pero tienen limitaciones para recoger datos de violencia social y de violencia interpersonal que suelen ser naturalizados, así como para registrar delitos sexuales o aquellos realizados en acuerdo con el agresor como los

sobornos, debido al temor o vergüenza de las víctimas. A la vez, en contextos donde existe un fuerte control territorial de grupos criminales es plausible que las víctimas se muestren reacias a reportar los hechos debido al temor a represalias, lo que constituye otra posible fuente de sub registro.

Al consultar de forma directa a los entrevistados del presente estudio, ¿ha sido usted víctima de un asalto o hecho delincuencial en los últimos 12 meses?, el 13.2% reportó haber sufrido un evento delincuencial de forma directa. Este dato constituye el porcentaje de victimización más bajo registrado en la última década en las encuestas realizadas por el Iudop. En los últimos años, alrededor de una quinta parte de los encuestados ha declarado en una encuesta nacional haber sido afectado de forma personal por un evento de delincuencia común, por lo que el dato recabado en este estudio representa una importante disminución. Si bien es difícil explicar las causas de este declive, es posible que el cambio en la formulación de la pregunta utilizada en esta medición haya influido en un sub reporte de hechos delictivos, adicional al que suelen conllevarlas mediciones de victimización mediante datos de opinión pública.¹³ A la vez, no puede dejar de mencionarse que el levantamiento de la información a nivel nacional coincidió con la primera etapa de la implementación de las llamadas medidas extraordinarias de seguridad impulsadas por el actual Gobierno, por lo que, la baja en la tasa de victimización consignada, pudo haberse visto influida por la fuerte intervención territorial de las fuerzas de seguridad que tuvo lugar en el primer semestre de este plan de seguridad.

Un análisis de las variables asociadas a la victimización por delincuencia común muestra que en general, el perfil de los grupos poblacionales más propensos a sufrir un hecho de delincuencia común se mantiene relativamente invariable en relación a lo registrado en estudios anteriores. Un primer dato a señalar en torno a las víctimas más frecuentes de la delincuencia común, es que los hombres siguen siendo un grupo más altamente expuesto a eventos delictivos respecto a las mujeres. De igual manera, el reporte de hechos delictivos entre los residentes de las urbes es tres veces mayor que lo declarado por los habitantes de rurales. A la vez, las víctimas más frecuentes de la criminalidad son los residentes del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), en contraste con el resto de regiones que exhiben tasas por debajo de la media nacional, que es del 13%. De hecho, la prevalencia de victimización reportada entre los residentes del AMSS duplica el promedio nacional (26.7%). Esto no significa que el resto de regiones del país no hayan sido afectadas por eventos de delincuencia común, sino indica la alta concentración de estos hechos entre los capitalinos y municipios aledaños a San Salvador. Entre los entrevistados de la región central, la victimización alcanza el 12%; le sigue, la región occidental con el 9.9%, mientras que entre las zonas central y oriental del país, la victimización disminuyó al 7.1% y 3.1% respectivamente.

13 La pregunta aplicada con anterioridad se formuló de la siguiente manera: ¿Ha sido víctima de algún hecho delictivo como robo, extorsión como robo, extorsión o renta, amenazas u otro tipo de acto delictivo durante los últimos 12 meses?

Si bien los estudios de opinión en los que se midió la victimización en los últimos años, muestran tendencias similares en cuanto al patrón de mayor concentración de delincuencia común en el AMSS, hay cambios importantes en la prevalencia de delitos exhibida en el resto de regiones del país. Al comparar estos datos con los recabados en una encuesta cursada por el Iudop a finales de 2015 se advierte una notable reducción en el reporte de eventos delictivos en el interior del país, principalmente en la región paracentral y oriental del país, caída que ha tenido un significativo impacto en la tasa de victimización nacional registrada.¹⁴

Cuadro 1.3. Victimización según variables demográficas (en porcentajes)

Variables	Victimización
Sexo	
Hombre	15.3%
Mujer	11.0%
Zona	
Urbana	16.8%
Rural	5.5%
Región del país	
Occidental	9.9%
Central	12.0%
AMSS	26.7%
Paracentral	7.1%
Oriental	3.0 %
Edad	
18 a 25 años	18.2%
26 a 41 años	15.4%
41 a 55 años	12.0%
56 y más	6.5%
Nivel educativo	
Ninguno	1.6%
Primaria	5.2%
Secundaria	10.2%
Bachiller	16.9%
Superior	21.6%

Por otro lado, en cuanto a la relación entre la edad y victimización, los datos confirman que se mantiene la tendencia tradicional en la que conforme aumenta la edad de las personas, se reduce la prevalencia de victimización. Uno de cada cinco víctimas de la delincuencia común son personas entre los 18 y 25 años, lo que indica que los hechos de delincuencia común se siguen dirigiendo principalmente en contra de los más jóvenes. La victimización se reduce al 15.5% entre el grupo de 26 a 40 años y decae al 12% entre los que se encuentran en el rango de los 41 a 55 años. El grupo de personas mayores de 55 años han sido afectados de forma directa por un delito solamente en el 6.5% de los casos. La prevalencia de victimización entre este último grupo es tres veces menor que la reportada entre el grupo de 18 a 25 años.

¹⁴ Una encuesta cursada por el Iudop a finales de 2015 registró que en la zona paracentral el porcentaje de victimización era del 24.2% y en la zona oriental de 16.4%.

Los datos también sugieren que la victimización por delincuencia común comporta variaciones en función del nivel educativo y el promedio del gasto familiar. De acuerdo a los datos, la victimización es significativamente más elevada entre las personas con estudios superiores (21.6%) y experimenta una progresiva reducción a medida se reduce el nivel educativo de las personas, tal como se muestra en el Cuadro 1.3. Los que no tienen ninguna escolaridad declaran niveles de victimización diez veces menor que los que tienen estudios universitarios. Un comportamiento similar se observa al desagregar los reportes de victimización según el gasto promedio familiar: los niveles de victimización suelen ser mayores conforme aumenta el gasto promedio familiar. El porcentaje de victimización es tres veces mayor entre aquellos con ingresos medios y altos respecto a los que reportaron ingresos muy bajos. Estos datos sugieren nuevamente que las personas con mayores niveles educativos y con mayor capacidad adquisitiva, suelen ser más propensos a experimentar un atraco y otros eventos de delincuencia común. Esta mayor vulnerabilidad a la delincuencia común estaría asociado a su perfil socioeconómico, es decir a su relativa mayor disponibilidad de bienes que resultan atractivos a la delincuencia común, tal y como lo han evidenciado a lo largo del tiempo diversos estudios en El Salvador.

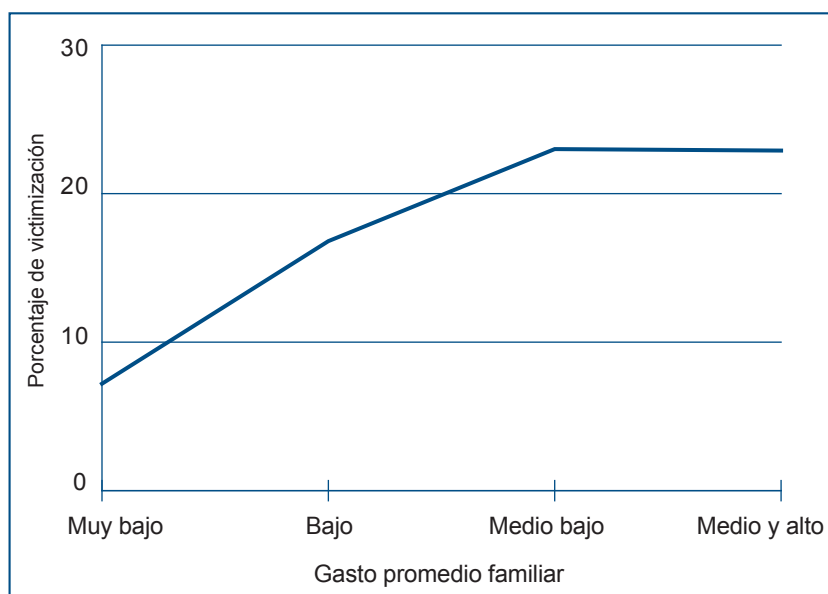


Gráfico 1.6. Victimización según gasto promedio familiar

1.3.1. La denuncia de los hechos delictivos

La credibilidad y legitimidad pública de que gozan el sistema de justicia y las entidades claves en la persecución del delito son fundamentales para estimular una mayor disposición ciudadana a denunciar los hechos delictivos y esto, a la vez, constituye una condición para reducir los niveles de impunidad en una sociedad. La encuesta consultó al grupo de personas que reportó haber sufrido un delito, sobre la denuncia del mismo y el tratamiento de los

casos denunciados por parte de las autoridades. El siguiente cuadro expone las preguntas que se formularon relativas a la denuncia del hecho.

P78. Dígame por favor, ¿denunció usted el hecho a alguna autoridad o institución?

P79. ¿A qué institución presentó usted la denuncia sobre el asalto o hecho delictivo?

P80. ¿Cuál fue el resultado de la denuncia?

P81. ¿Por qué no denunció el hecho?

Los resultados revelan que seis de cada diez consultados que admitieron haber sufrido un delito, decidieron no denunciarlo a las autoridades competentes. La proporción de víctimas que optaron por reportar el hecho a alguna institución alcanzó en este estudio el 38.9%. Si bien, el porcentaje de los que dijeron haber denunciado ha aumentado en algunos puntos en comparación con mediciones de años anteriores, sigue siendo baja la proporción de víctimas que decide interponer una demanda. El gráfico siguiente muestra el porcentaje de agraviados que optaron por denunciar según distintas mediciones cursadas por el Iudop desde el 2001. Los datos muestran que a excepción de los años 2001 y 2012, alrededor de una de cada tres víctimas de la delincuencia común decidió denunciar el hecho delictuencial, con lo que la tasa de denuncia se ha mantenido en niveles relativamente similares en los últimos años.

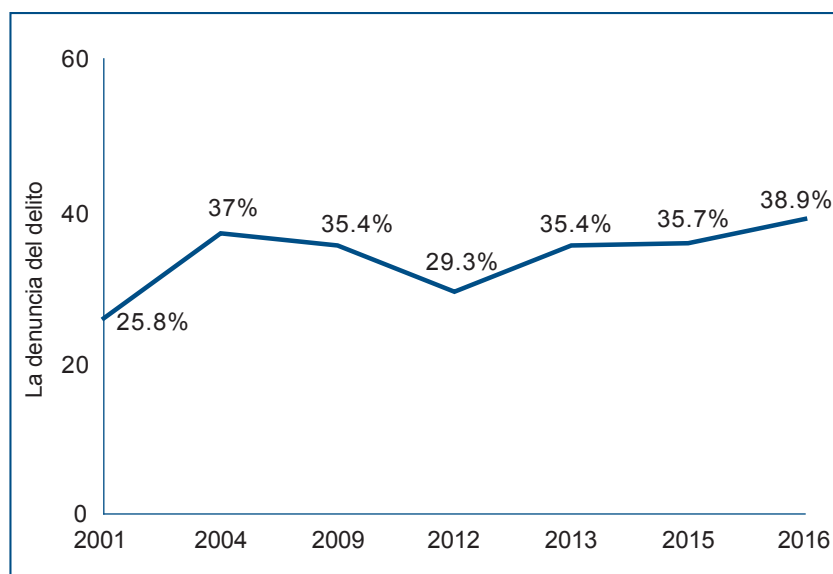


Gráfico 1.4. La denuncia del delito en perspectiva

Fuentes: Ministerio de Seguridad Pública y Justicia y otros (2002); Ministerio de Gobernación y otros (2005), Iudop (2009) y Usaid, Iudop (2012, 2013 y 2015); FIU y Iudop (2017).

Debido al pequeño número de casos de víctimas que denunciaron el delito a las autoridades, se dificulta hacer un análisis con validez estadística que permita caracterizar a este grupo. Sin embargo, del grupo de ciudadanos que decidieron reportar el delito, el

97% lo hicieron ante una sede de la PNC, mientras que el restante 3% informaron del hecho a otras entidades como la Fiscalía General y el Cuerpo de Agentes Metropolitanos (CAM). Estos datos confirman nuevamente que la PNC es el principal referente al que se abocan las víctimas en caso de un hecho delictual. Al ser esta institución el primer eslabón en el acceso a la justicia, la calidad de la atención brindada y la eficacia en la tramitación de los casos es fundamental para asegurar una mayor efectividad en la investigación y resolución de los casos.

Respecto al resultado de la denuncia, el 70.8% de quienes reportaron el hecho aseguraron que las autoridades no hicieron nada para resolver su caso luego de interpuesta la denuncia; un 12.3% sostuvo que están haciendo la investigación, el 6.2% dijo desconocer sobre la resolución de su caso, mientras que solo el 3.1% señaló que atraparon al sospechoso y un porcentaje similar indicó que atraparon y condenaron al sospechoso. El 4.1% mencionó otras respuestas. En concreto, tres de cada cuatro víctimas que denunciaron dijeron que el sistema de justicia no hizo nada para resolver su caso o desconocen sobre el avance del mismo. Esta falta de respuesta e inoperancia de las entidades del sistema de justicia en los casos de delincuencia común, erosiona aún más la credibilidad en el sistema de justicia y frente a determinadas circunstancias, puede alentar a los ofendidos a recurrir a mecanismos al margen de la ley para resolver sus controversias.

La encuesta también consultó al grupo que decidió no poner una denuncia y las razones que los llevaron a tomar esta decisión. Cerca de la mitad de los afectados justificó su falta de disposición a denunciar en la poca utilidad de la misma, al señalar que “es por gusto”; una quinta parte aludió al temor a represalias, el 13.9% de los ofendidos aseguró que el hecho no ameritaba una denuncia pues “no fue grave” y el 12.9% adjudicó su decisión de no denunciar a que no tenía pruebas. El 6.9% de las víctimas mencionó otras razones que lo llevaron a no denunciar el delito ante las autoridades competentes.

Al igual que en otras mediciones en El Salvador, la falta de disposición a denunciar entre los ofendidos se basa principalmente en la percepción de inoperancia y poca efectividad de las instituciones para aplicar justicia. Si bien esta razón aparece reiteradamente como una justificación para no acudir a denunciar, la proporción de los afectados por un delito que consideran que no sirve de nada abocarse a las instituciones competentes parece ir en aumento en comparación con estudios de hace una década. El temor a represalias por parte de los delincuentes sigue figurando como un importante argumento para no denunciar los hechos, elemento que está también vinculado con la percepción de baja eficacia institucional. En contextos de elevada criminalidad, la noción de que las instituciones aplicadoras de justicia carecen de eficacia incrementa el sentido de desprotección y vulnerabilidad de las víctimas, lo que conlleva a que ponderen el costo-beneficio de acudir a las instancias del sistema de justicia.

1.3.2. La percepción de seguridad

Como ha sido señalado con anterioridad, las percepciones de seguridad exploradas mediante encuestas de opinión buscan aproximarse a la dimensión subjetiva que prevalece entre los ciudadanos en su entorno cotidiano, por tanto no siempre tiene un anclaje en los hechos.¹⁵ Se trata de un sentimiento construido social y culturalmente que puede o no corresponder con la dimensión objetiva del delito, pero con implicaciones importantes en la forma en que la gente organiza su cotidianidad y adopta actitudes hacia su entorno: “en el plano individual, el temor al delito puede generar sentimientos y reacciones de desamparo, desconfianza, tensión, angustia y aislamiento. En el plano colectivo, llevar a conductas aberrantes de intolerancia, agresión y hostilidad”.¹⁶ El sentimiento de inseguridad ciudadana depende de distintos factores y está asociado tanto a variables individuales y experiencias concretas de las personas con el crimen, como a variables del contexto, como la exposición a noticias que reportan los medios de comunicación o a los discursos sobre seguridad que enarbolan los funcionarios públicos.

Esta sección expone los resultados de la percepción de inseguridad, así como las variables que con base a evidencia estadística parecen estar más asociadas a tales percepciones. Se busca poner además en evidencia el peso que en la configuración del miedo al delito tienen las percepciones sobre el entorno comunitario.

Para indagar en la percepción de seguridad en el barrio, se utilizó una pregunta formulada por el Iudop desde el 2001 en diversos estudios: Hablando del lugar o el barrio donde usted vive y pensando en la posibilidad de ser víctima de un asalto o robo, ¿usted se siente muy seguro, algo seguro, algo inseguro o muy inseguro? Los resultados muestran que el 58.8% dijo sentirse algo o muy seguro, mientras que el 41.2% se siente algo o muy inseguro.

15 Cruz, José Miguel y María Santacruz. 2005. “La victimización y la percepción de seguridad en El Salvador en 2004”. Ministerio de Gobernación de El Salvador y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. p. 4.

16 Gray, E., Jackson, J. y Farrall, S. (2011). “Feelings and functions in the fear of crime. Applying a new approach to victimization insecurity”. *British Journal of Criminology* 51:75-94.

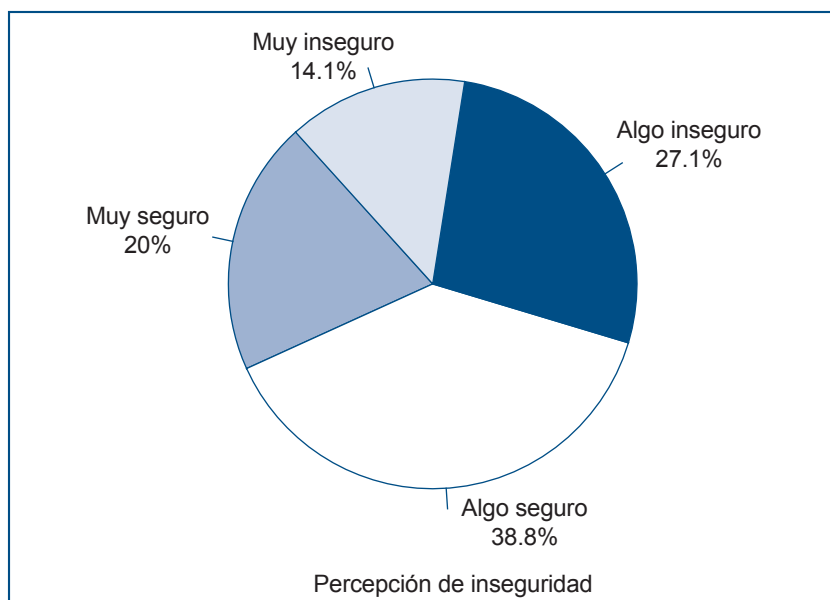


Gráfico 1.7. La percepción de la inseguridad

Si bien seis de cada diez consultados expresaron algún grado de sentimiento de seguridad en el barrio donde habitan, sólo el 20% de las personas declaró sentirse muy seguro ante el riesgo de ser afectado por un evento delincriminal. Un contraste con encuestas nacionales indica que la percepción de seguridad parece haber mejorado en el transcurso del último año.¹⁷ Una conversión de estos datos a una escala de 0 a 100, donde 100 representa la máxima percepción de inseguridad, muestra que el sentimiento de seguridad general entre la población alcanzó en este estudio un promedio de 44.8, es decir que la mayoría se ubica levemente abajo del punto medio de la escala.

Para establecer los factores que podrían influir de manera más decisiva en las percepciones de inseguridad, se corrió un modelo de regresión lineal múltiple en el que la percepción de inseguridad operó como la variable dependiente y las variables socio demográficas y las opiniones sobre las condiciones de seguridad y confianza interpersonal en la comunidad, como las variables explicativas de la inseguridad. Los resultados se presentan en el Cuadro 1.5.

17 En un estudio cursado por el Iudop en 2015, el 52.7% dijo sentirse algo o muy seguro, mientras que el 47.3% declaró sentirse algo o muy inseguro. Véase: Aguilar, Jeannette y Andrade, Laura. 2016. "Percepción de la seguridad y confianza en las instituciones públicas." Tercera medición de indicadores del Plan Asocio para el Crecimiento. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, p.60.

Cuadro 1.5.
Determinantes de la percepción de inseguridad en El Salvador, 2016

Variable	Coefficientes (Error estándar)	t
Presencia de pandillas	.1660 (.031)	5.109**
Confianza en la gente de la comunidad	-.132 (.031)	-4.312**
Opiniones sobre su comunidad como lugar para vivir	-.105 (.043)	-3.321*
Victimización por crimen	0.88 (0.29)	2.838*
Residentes del área urbana	.036 (2.310)	1.087
Mujer	-.109 (1.924)	-3.676**
Edad	.030 (1.002)	.884
Nivel educativo	.018 (.274)	.476
Quintiles de riqueza	-.038 (.826)	-1.075
Constante	61.50 (5.93)	10.366
F= 14.70		
R2 ajustado= 0.106		
N= 1,037		

*p< 0.05; **p<0.001

Los resultados muestran que del grupo de variables demográficas utilizadas en el análisis, solamente el sexo del entrevistado resultó ser la condición que aparece asociada significativamente a la percepción de inseguridad. En este caso, los datos indican que las mujeres tienden a sentirse significativamente más inseguras frente al crimen que los hombres. Otras variables que resultaron ser predictoras de la percepción de inseguridad fueron la condición de victimización, la opinión de que el barrio está afectado por pandillas, la valoración del barrio como un lugar para vivir y el grado de confianza hacia los vecinos. Es decir que las personas que han sido afectadas por un hecho delictivo en el año previo a esta medición, los que creen que su vecindario está muy afectado por las pandillas, quienes piensan que su barrio o comunidad es un lugar malo para vivir y las personas que no se fían de sus vecinos, son más proclives a sentirse inseguros frente a la delincuencia. De este grupo, las variables que parecen influir de manera más decisiva en la probabilidad de sentirse inseguros son: la opinión de que su barrio está muy afectado por las pandillas y el grado de confianza en la gente de la comunidad. Estos datos ponen nuevamente de manifiesto el importante rol que juega la percepción de la presencia de pandillas en los barrios en la

generación del sentimiento de inseguridad ciudadana, incluso por encima de la condición de victimización, la cual suele ser un factor de relevancia en la producción de la inseguridad. Asimismo, se confirma la influencia que la calidad de las relaciones sociales que se tejen en la comunidad tiene en la configuración del sentimiento de inseguridad personal frente al crimen. Diversos autores han señalado la preponderancia de las interacciones sociales en la capacidad para afrontar y prevenir los problemas de criminalidad en el entorno microsocioal, en tanto, las comunidades donde prevalece la confianza interpersonal son más eficaces para autorregularse al ejercer un mayor control social informal.

1.4. El impacto del crimen en el apoyo a respuestas extralegales

El respeto y la subordinación de las instituciones y de los individuos a la legalidad, y esencialmente a una legalidad que proteja los derechos y garantías de los ciudadanos sin distinción alguna, es un elemento fundamental del Estado de Derecho, sin el cual no se puede construir una sociedad democrática. Si bien en períodos de auge criminal, la exigencia de una mayor eficacia en la persecución del crimen puede llevar a que los ciudadanos estén más dispuestos a legitimar actuaciones al margen de la ley, la erosión del respeto a la legalidad debilita las instituciones, principalmente las encargadas del control social formal, y promueve la irrupción de márgenes de impunidad que terminan alimentando la espiral de violencia y criminalidad.

Para conocer al apoyo de los salvadoreños a las actuaciones al margen de la ley en la persecución del crimen, el estudio incluyó varias preguntas. Una de ellas es la tradicional pregunta utilizada en distintas mediciones realizadas a nivel nacional para conocer el apoyo hacia el Estado de derecho, en la que se indaga el eventual respaldo de los ciudadanos a que la policía puede quebrantar la ley para perseguir delincuentes.¹⁸ Se analiza además en una segunda parte de forma más específica, el apoyo de los ciudadanos a medidas extralegales mediante una batería de preguntas que indaga qué tan dispuestos están los ciudadanos a respaldar acciones ilegales como la tortura, las ejecuciones extralegales y acciones de limpieza social de personas consideradas indeseables. A continuación se presenta la pregunta utilizada para medir el respeto al Estado de derecho.

P78. Para poder capturar delincuentes, ¿cree usted que las autoridades siempre deben respetar las leyes o en ocasiones pueden actuar al margen de la ley?

Los datos muestran que el 60.3% de los encuestados indicó que las autoridades deben respetar siempre la leyes, mientras que el 39.7% manifestó que en determinadas ocasiones, pueden violar la ley para poder capturar delincuentes. Estas opiniones son muy similares a las registradas por el Barómetro de las Américas en el 2012, en el que el 59.7% de los

18 Véase: Instituto Universitario de Opinión Pública. 2017. “Los salvadoreños y salvadoreñas evalúan la situación del país a finales de 2016”. *Boletín de prensa*, Año XXXI, No. 1, p. 10; Córdova Macías, Ricardo; José Miguel Cruz; y Mitchell A. Seligson. 2013. *Cultura política de la democracia en El Salvador y en las Américas, 2012: Hacia la igualdad de oportunidades*. San Salvador: Fundaungo, Vanderbilt University, USAID, p. 128.

salvadoreños indicó que las autoridades deben observar siempre las leyes cuando se ejerce la persecución del delito,¹⁹ lo que sugiere que el apoyo al Estado de derecho no ha variado significativamente en los últimos años entre la población salvadoreña. No obstante, sigue siendo alarmante que un importante sector de la población respalde que las autoridades quebranten la ley cuando reprimen el delito, en tanto se legitiman socialmente prácticas autoritarias que desnaturalizan el trabajo de las instituciones de seguridad.

El apoyo a prácticas extralegales se midió además consultando entre los entrevistados sus predisposiciones a justificar bajo determinadas circunstancias, prácticas y métodos proscritos legalmente en la persecución del delito. Para ello, se formuló a los entrevistados una batería de preguntas referida a tres prácticas extralegales: la tortura para conseguir información del crimen organizado, las ejecuciones de pandilleros o presuntos delincuentes por parte de la policía y la eliminación de personas consideradas indeseables por grupos de ciudadanos.

Ahora voy a plantearle 3 situaciones. Frente a cada una de ellas, me gustaría saber si usted: lo aprobaría, no lo aprobaría, pero lo entendería o no lo aprobaría, ni lo entendería.

P36. Si un grupo de personas comienzan a hacer limpiezas sociales, es decir, matar gente que algunos consideran indeseable. ¿Usted lo aprobaría o no aprobaría que maten gente indeseable, pero lo entendería, o no lo aprobaría, ni lo entendería?

P37. Si la policía tortura a un delincuente para conseguir información sobre un grupo de crimen organizado muy peligroso. ¿Usted lo aprobaría, o no lo aprobaría, pero lo entendería, o no lo aprobaría, ni lo entendería?

P38. Si la policía mata o ejecuta a un pandillero o a una persona que es un delincuente. ¿Usted aprobaría que maten a esa persona, o no aprobaría, pero lo entendería, o no lo aprobaría, ni lo entendería?

Los resultados de estas preguntas se muestran en el Gráfico 1.8. Como puede verse, cuatro de cada diez consultados no aprobarían, pero entenderían que la policía recurra a la tortura para conseguir información del crimen organizado, mientras que un número similar dijo que aprobaría esta práctica. Solo uno de cada cinco entrevistados indicó que no aprobaría ni entendería que la policía recurra a la tortura como método para conseguir información de grupos delincuenciales. En el caso de la pregunta sobre ejecuciones extrajudiciales de pandilleros o presuntos delincuentes, los resultados son similares: cuatro de cada diez no aprobaría, pero entendería estas prácticas y uno de cada tres las aprobaría; solamente uno de cada cuatro consultados no aprobaría ni entendería que la policía ejecute delincuentes y pandilleros.

19 Córdova et al, op.cit.

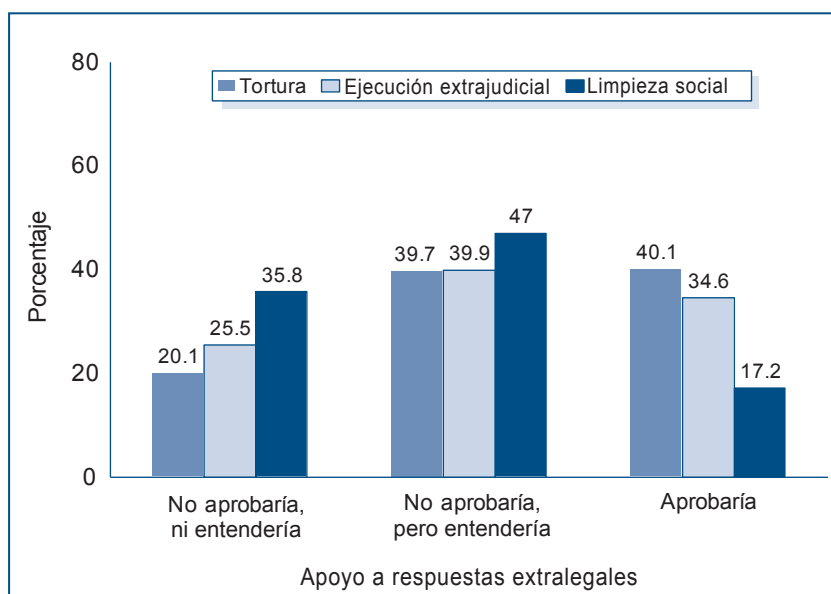


Gráfico 1.8. Apoyo a respuestas extralegales (en porcentajes)

Estos hallazgos muestran además que cerca de la mitad de los entrevistados entendería aunque no aprobaría que grupos de ciudadanos asesinen a personas consideradas indeseables y uno de cada cinco aprobaría el exterminio de estas personas; en contraposición un poco más de la tercera parte (39.9%) no aprobaría ni entendería que los ciudadanos ejecuten personas a las que consideran un problema social. Este moderado respaldo a acciones extralegales por parte de un sector de la población resulta sumamente preocupante en un contexto en el que hay fuertes señalamientos de excesos, abusos policiales y presuntas ejecuciones extrajudiciales cometidas por las fuerzas de seguridad.²⁰

Para facilitar el análisis de los factores que podrían estar favoreciendo el respaldo de algunos salvadoreños a prácticas extralegales, los resultados de estos tres ítems fueron convertidos a un formato de 0 a 100, donde los puntajes cercanos a 100 representan un mayor apoyo a respuestas extralegales. El promedio de apoyo a la tortura como método para conseguir información del crimen organizado fue de 60, el de apoyo a la ejecución de pandilleros u otros delincuentes fue de 54.6 y el puntaje de apoyo a la limpieza social por parte de civiles fue de 40.7. Al integrar estos ítems en un índice que mide el apoyo ciudadano a las respuestas extralegales, el promedio obtenido fue de 51.7, lo que representa un apoyo intermedio. Para identificar las variables que ayuden a explicar el apoyo de los salvadoreños a las respuestas extralegales en la persecución del crimen, se realizó una regresión lineal múltiple.

20 Ver: <https://www.state.gov/j/drl/rls/hrrpt/humanrightsreport/index.htm?year=2016&dclid=265586#wrapper>.

Cuadro 1.6.
Determinantes del apoyo a respuestas extralegales en El Salvador, 2016.

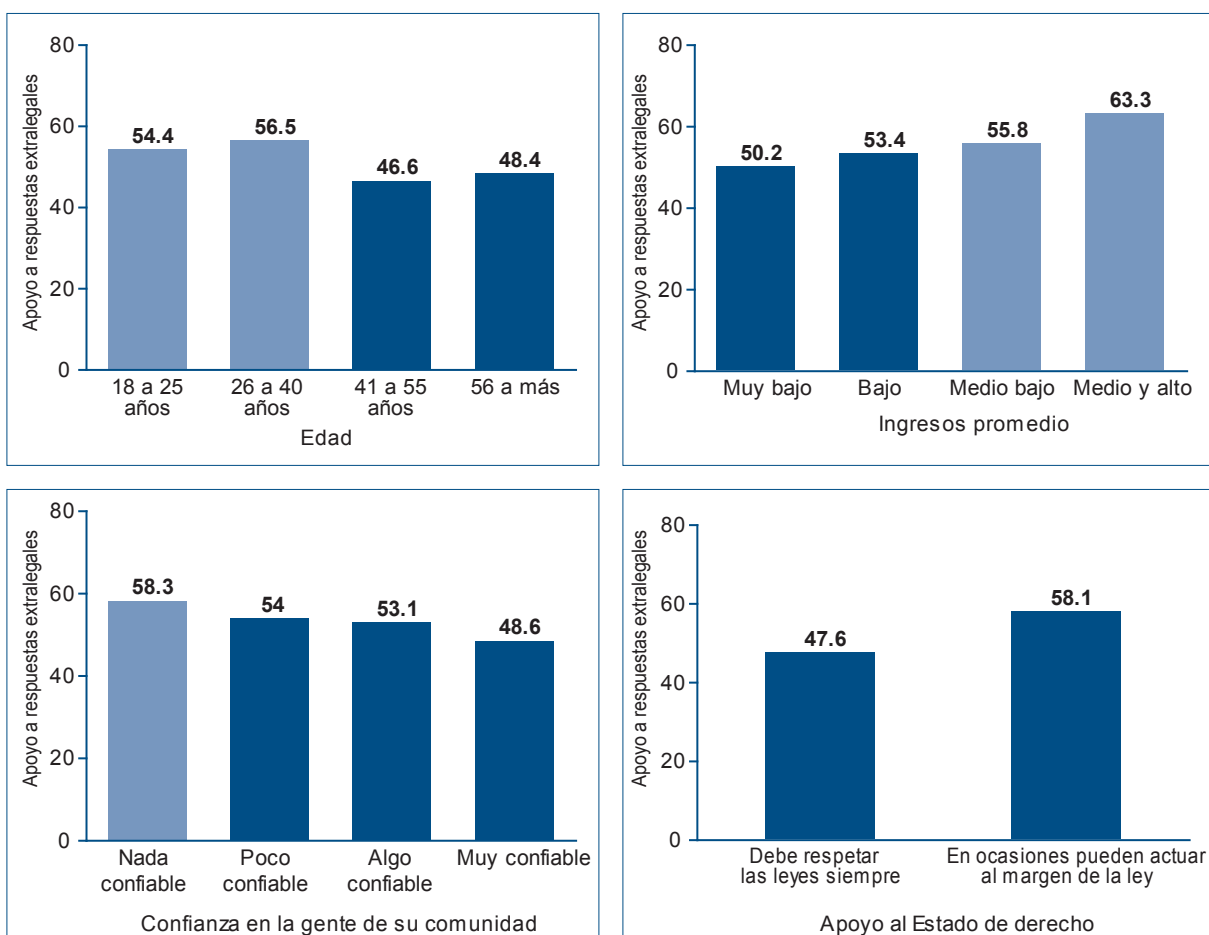
Variables	Coefficientes (Error estándar)	t
Apoyo al Estado de derecho	-.162 (1.801)	-5.283**
Confianza en la gente de la comunidad	-.100 (0.028)	-3.238*
Percepción de inseguridad	0.027 (0.028)	0.860
Victimización por crimen	0.039 (0.026)	1.219
Mujer	0.051 (1.795)	1.625
Edad	-.109 (0.057)	-3.151*
Nivel educativo	.017 (0.246)	0.461
Quintiles de riqueza	0.089 (0.727)	2.548*
Pertenencia a una religión	-.058 (2.671)	-1.885
Constante	67.366 (4.897)	13.758
F = 9.681		
R ² Ajustado = .071		
N de casos = 1,027		

* $p < 0.05$; ** $p < 0.001$

Los resultados muestran que los factores que juegan un rol más preponderante en el apoyo ciudadano a medidas extralegales son la edad y el ingreso de las personas, el grado de confianza en la gente del vecindario y el apoyo al Estado de derecho. En este caso, variables como la experiencia de victimización personal, la percepción de inseguridad y la percepción sobre el grado de afectación de pandillas en el barrio no resultaron ser factores de relevancia estadística en la explicación del apoyo a medidas extralegales. En cuanto a la edad de la persona entrevistada, las personas entre 18 y 40 años parecen apoyar en mayor medida, acciones extralegales en la persecución del delito que los que sobrepasan los 40 años. De igual manera, el apoyo a acciones al margen de la ley tiende a incrementarse conforme aumentan los ingresos del entrevistado. Si bien estos datos no pueden generalizarse, los resultados sugieren que las personas de ingresos medios y altos son propensas a justificar en mayor medida que las personas de menores ingresos, el uso de recursos al margen de la ley para perseguir el delito o eliminar personas consideradas indeseables.

Los datos también indican que en aquellas comunidades donde la gente apoya menos el respeto a la legalidad y confía menos en sus vecinos, las personas estarían más dispuestas

a justificar el uso de medidas radicales como la tortura y el asesinato de personas para garantizar su seguridad, lo que ratifica la importancia de la calidad del tejido comunitario y del grado de respeto al Estado de derecho que muestran los ciudadanos, en la búsqueda de soluciones democráticas a los problemas que enfrenta una sociedad.



Gráficos 1.9, 1.10, 1.11 y 1.12. Apoyo a respuestas extralegales según edad, ingresos promedio, confianza en la gente de su comunidad y apoyo al Estado de derecho (en puntajes promedio de 0 a 100)

1.5. Conclusiones

Si bien la delincuencia no es señalada por una abrumadora mayoría de los entrevistados como el mayor problema en la comunidad, como sucede cuando se pregunta por el principal problema del país, la percepción de que el vecindario enfrenta serias dificultades con el crimen, tiene un impacto mucho más negativo en las actitudes hacia el entorno comunitario, que la percepción de que su comunidad enfrenta otra clase de problemas como la pobreza o deficiencias en los servicios públicos. Un impacto aún mayor tienen en la apreciación del barrio como un lugar para vivir y en la confianza hacia los vecinos, las percepciones sobre la presencia de pandillas en sus comunidades. Aunque en general, una amplia mayoría

de los consultados considera a su vecindario como un lugar bueno para vivir y expresa altos niveles de confianza hacia la gente de su comunidad, la apreciación del lugar donde residen y la confianza adjudicada a los vecinos se ve erosionada de manera significativa cuando la gente percibe que su vecindario está afectado por la presencia de pandillas. De hecho, en la indagación de los factores que están influyendo más en la percepción subjetiva de inseguridad, la opinión sobre la presencia de pandillas en el vecindario resultó ser la variable que juega un rol más determinante en el sentimiento de inseguridad personal, incluso por encima de los eventos de victimización directa. Esto último ofrece elementos para dimensionar, independientemente de su contribución objetiva a la criminalidad, el impacto que la percepción sobre la presencia de las pandillas tiene en la subjetividad de las personas y en las predisposiciones hacia el entorno comunitario. En la práctica, las pandillas se han convertido en El Salvador en un factor configurador de las dinámicas cotidianas en las comunidades.

Un segundo aspecto que vale la pena destacar entre los hallazgos del estudio es la participación de otros actores estatales y no estatales en la provisión de servicios de seguridad en las comunidades. La indagación sobre quiénes proveen seguridad en las comunidades mostró que, si bien la policía es señalada por un poco más de la mitad de los consultados como la institución a cargo de la seguridad de sus comunidades, en importantes sectores del país el resguardo de la seguridad ciudadana ha quedado en manos de grupos privados o de actores gubernamentales que tienen un papel subsidiario en la seguridad pública. Los datos sugieren que la policía ha incrementado su presencia en regiones del interior del país, principalmente en zonas rurales, mientras que la seguridad en importantes segmentos del AMSS y en estratos medios y altos es provista principalmente por empresas privadas, grupos comunitarios o policías municipales. Esta posible mayor concentración de la policía en regiones donde tradicionalmente ha existido menor presencia de unidades territoriales de la PNC muestra un cambio de estrategia en la lucha delincriminal, lo que conlleva a la vez, el riesgo de favorecer una mayor segmentación social y territorial de los servicios policiales que genere un vacío de control estatal de la seguridad, el cual podría sea suplido por grupos paralegales.

Finalmente es importante señalar que, si bien el apoyo a acciones al margen de la ley no puede generalizarse a todos los grupos poblacionales, resulta inquietante que el mayor respaldo a estas prácticas provenga de personas de mayores ingresos y de edades inferiores a los 40 años, precisamente porque las víctimas frecuentes de violencia policial y de limpieza social son personas jóvenes y de extracción social baja, lo que puede profundizar la mayor fragmentación de la sociedad salvadoreña.

2 La relación de la policía con la comunidad

La mayoría de estudios sobre el desempeño policial y la relación entre el público y la policía subrayan la importancia del contacto de los agentes de policía con los ciudadanos y cómo éstos perciben que son tratados durante esas interacciones.²¹ El presente estudio exploró a profundidad las diversas formas en las cuales los salvadoreños suelen interactuar con la policía y los factores que determinan esos encuentros. Este capítulo se divide en cuatro secciones. La primera presenta los resultados de las preguntas relacionadas con el contacto directo de los encuestados con los agentes de policía; la segunda sección da cuenta de la frecuencia con la cual los salvadoreños perciben la actividad policial en forma de patrullajes y operativos policiales; la tercera y cuarta partes de este capítulo exploran las percepciones de los ciudadanos sobre la policía de carácter comunitaria y las percepciones de efectividad de la misma. La última sección se concentra en la importancia del contacto con la policía en el tema de la seguridad.

2.1. Contacto directo con la policía

El estudio incluye una serie de preguntas que evalúan la calidad del trato que se brinda a los ciudadanos durante el contacto directo con la policía. En la encuesta se preguntó a las personas entrevistadas si han tenido algún contacto directo con la policía y sus valoraciones sobre las distintas maneras bajo las cuales ese contacto pudo haber ocurrido. La formulación de la pregunta y los resultados correspondientes se presentan en el Cuadro 2.1. Los resultados indican que la mayor parte de los ciudadanos no ha tenido contacto directo con agentes de policía. Solamente alrededor del 20.2% de la población ha interactuado directamente con la policía. El Cuadro 2.1 presenta un listado de circunstancias en las que ocurrió la interacción.

21 Para una discusión sobre la importancia de la interacción entre policías y ciudadanos ver: Scaglion, Richard, and Richard G. Condon. 1980. "Determinants of attitudes toward city police." *Criminology* 17 (4):485-94; Rosenbaum, Dennis P., Amie M. Schuck, Sandra K. Costello, Darnell F. Hawkins, and Marianne K. Ring. 2005. "Attitudes Toward the Police: The Effects of Direct and Vicarious Experience." *Police Quarterly* 8 (3):343-65.

Cuadro 2.1.
Contacto directo con la policía

P56. ¿Ha tenido usted algún contacto directo con un policía en los últimos 12 meses, en alguna de las siguientes circunstancias?	Frecuencia	%
Ningún contacto	1,007	79.8
Sí, para conversar sobre la seguridad en su colonia	86	6.8
Sí, para denunciar un hecho delictivo	62	4.9
Sí, por una parada o infracción de tránsito	34	2.7
Sí, porque lo han detenido (por cualquier razón)	31	2.5
Sí, porque han realizado un operativo en mi colonia	26	2.1
Por otra razón	16	1.3
Total	1262	100.0

De esas personas que ha interactuado con la policía, cerca de un 7% lo hizo como parte del interés por conversar sobre la seguridad en el barrio o lugar de vivienda; en la mayoría del resto de casos, la interacción ha sido producto de circunstancias en las que se han visto envueltos los ciudadanos: para denunciar un hecho delictivo, para cumplir con un retén policial o porque ha sido detenido. En otras palabras, buena parte de la gente ha interactuado con policías como producto de una intervención que fue iniciada por los policías mismos y que, probablemente, los ciudadanos hubiesen preferido evitar. De hecho, la encuesta también preguntó directamente sobre la frecuencia con la cual el encuestado había participado directamente en alguna reunión comunitaria con agentes de policía para identificar problemas de la comunidad.²² Los resultados indican que la gran mayoría de la población, cerca del 90%, nunca ha participado de reuniones con policías en su comunidad para identificar los problemas de seguridad, mientras que solamente el 3.1% ha tenido más de dos reuniones con policías en la comunidad en el lapso del último año antes de la encuesta. Puesto de otra forma, los salvadoreños han interactuado muy poco directamente con la policía para discutir los problemas de seguridad de su comunidad.

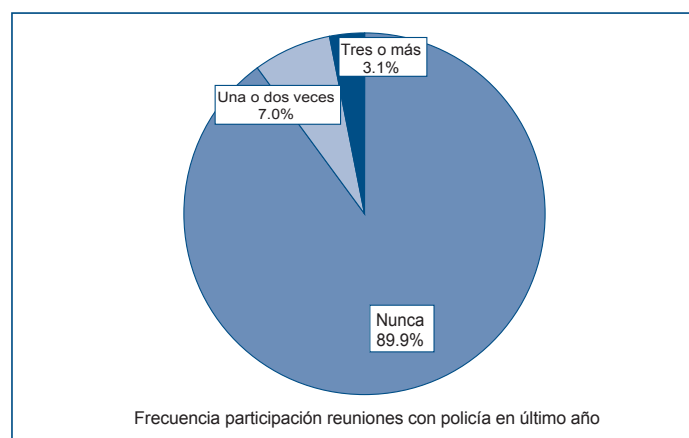


Gráfico 2.1. Frecuencia con la que el encuestado participó en una reunión con la policía en la comunidad

²² La pregunta estaba formulada de la siguiente manera: **P53.** En los últimos doce meses, ¿con qué frecuencia ha participado en reuniones con la policía para identificar los principales problemas de seguridad de su comunidad?

Con las dos preguntas anteriores se construyó un indicador sobre las interacciones con la policía que pueden ser consideradas de manera positiva. El contacto positivo se definió como la interacción que no implica un contexto de riesgo ni una sanción por parte del oficial hacia el ciudadano, esto es, la naturaleza del tipo de contacto. Por tanto, en el contexto de las preguntas sobre el contacto con la policía, la interacción positiva se refiere al contacto para hablar sobre la seguridad del barrio de vivienda, el contacto para denunciar un hecho delictivo y la asistencia a reuniones comunitarias con agentes de policía. Los resultados revelaron que, tomando en cuenta todas esas posibles interacciones el 18.6% del total de los encuestados ha tenido algún tipo de contacto positivo con la policía.

¿Quiénes son las personas que más han interactuado en un contexto positivo con oficiales de policía? Dentro de este sector de los encuestados, el 65.5% son hombres y el 34.5% son mujeres, mientras que casi dos terceras partes, el 62.7%, pertenecen a sectores de bajos recursos económicos y el 25.9% pertenecen a sectores socioeconómicos medio-altos. Es decir, los hombres tienen casi dos veces más contacto con la policía que las mujeres; mientras que los encuestados de ingresos bajos tienen dos veces más contacto con la policía que las personas de extracción media y alta. En suma, estos datos reiteran el hallazgo que la vasta mayoría de los salvadoreños abordados por el presente estudio no han tenido ningún contacto directo con la policía. Al mismo tiempo, para buena parte de los que sí han tenido este contacto, la experiencia ha sido para abordar los problemas que afectan a su comunidad.

Además, a los encuestados que han tenido un contacto directo con la policía se les preguntó la forma en que fueron tratados por los agentes en ese intercambio. Estos datos se refieren a la calidad del trato personal. El Cuadro 2.2 presenta la formulación de la batería de preguntas y los resultados correspondientes. La mayor parte de personas que reportaron haber tenido un intercambio con miembros del cuerpo policial opinaron de forma positiva sobre el mismo. Por ejemplo, alrededor de la mitad de la gente que tuvo contacto con la policía dijo que siempre habían sido tratados con amabilidad y con respeto; mientras que menos del 15% dijo que había sido abordado con rudeza y groserías frecuentemente (“siempre” y “a menudo”). En resumen, en los pocos casos en los cuales los ciudadanos reportan interacción directa con la policía, la mayoría de la gente se siente tratada con respeto. Esto no niega, sin embargo, la existencia de casos de maltrato y abuso policial, pero ese es un tema que será abordado directamente en el tercer capítulo de este informe.

Cuadro 2.2.
Evaluación del contacto directo con la policía (en porcentajes)

Pensando en las veces que usted ha interactuado con la policía en el último año, me puede decir por favor, con qué frecuencia le han tratado de las siguientes formas:				
	Siempre	A menudo	Algunas veces	Nunca
P57. Con amabilidad	45.5	12.5	26.3	15.7
P58. Con respeto	50.6	11.0	23.5	14.9
P59. Con agresividad (sin ser maltratado)	6.3	4.3	22.0	67.4
P60. Con rudeza y grosería	8.6	3.5	18.8	69.0

2.2. Patrullajes y operativos

En el marco del plan de policía comunitaria, el Gobierno de El Salvador ha creado lo que ha dado en llamar “Patrullas de Intervención Policial Comunitarias” dentro de la estructura de la Policía Nacional Civil (PNC)²³. Según el plan oficial, estas patrullas deben realizar patrullajes constantes en el área urbana de San Salvador como parte de su labor de prevención y para lograr un mayor acercamiento con los residentes de diversas comunidades.²⁴ El presente estudio se propuso recoger información sobre qué tanto los ciudadanos han oído hablar de esta iniciativa y de otras que implican un esfuerzo de la policía por mejorar la vigilancia en los barrios y comunidades.

En concreto, durante este estudio se preguntó a los encuestados sobre la frecuencia con que la PNC patrulla su comunidad de vivienda. Al mismo tiempo, se consultó a los ciudadanos si la policía ha hecho recientemente algún operativo en su barrio para capturar a delincuentes. Cerca de tres de cada diez ciudadanos, el 29.4%, reconocieron que agentes policiales patrullan su comunidad varias veces al día; dos de esos diez, el 21.9%, dijeron que al menos una vez al día; otros dos de cada diez, el 20%, dijeron que en su comunidad se patrulla algunas veces por semana; mientras que el 18.3% respondió que rara vez ven una patrulla en su comunidad. En cambio, el 5.7% dijo que en su comunidad se patrulla algunas veces por mes y solo el 4.7% respondió que la policía nunca ha patrullado su lugar de residencia.

23 Información sobre este programa se puede encontrar aquí: http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/temas/programas/policia_comunitaria.

24 Ver: http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/temas/programas/policia_comunitaria

Cuadro 2.3.
Frecuencia de patrullajes según zonas del país y categoría de ingresos (en porcentajes)

	Frecuencia de patrullajes de la policía					
	Varias veces diarias	Una vez al día	Algunas veces por semana	Algunas veces por mes	Rara vez	Nunca
Todos	29.4	21.9	20.0	5.7	18.3	4.7
Región del país						
Occidental	32.8	22.5	19.2	5.9	16.2	3.3
Central	27.7	16.7	16.2	3.7	21.5	14.1
AMSS	24.8	22.3	18.9	7.8	22.6	3.6
Paracentral	37.2	24.0	20.8	3.8	10.9	3.3
Oriental	27.7	22.9	24.9	5.5	17.4	1.6
Ingresos promedio						
Muy bajo	30.5	21.4	22.5	5.4	15.5	4.7
Bajo	29.9	19.7	22.3	4.7	19.4	3.9
Medio-bajo	27.6	25.1	16.6	7.5	16.6	6.5
Medios y altos	20.0	8.6	25.7	8.6	34.3	2.7

¿Qué tipo de población reporta patrullajes más frecuentes por parte de la policía? Los resultados no indican diferencias en términos de tipo de zona de vivienda, urbana o rural, pero sí indican diferencias en cuanto a la región geográfica del país. En concreto, las personas que viven en las zonas paracentral y occidental del país reportan patrullajes policiales más frecuentes que las personas que viven en el Área Metropolitana de San Salvador (ver Cuadro 2.3). De la misma manera, las personas que viven en comunidades en donde mayoría de la gente tiene ingresos bajos reporta la frecuencia más alta de patrullajes por parte de la policía que las colonias en donde vive la gente con ingresos promedios altos. En otras palabras, la policía parece tener una presencia más constante en aquellos lugares en donde la gente vive con escasos recursos.

En cuanto a los operativos o redadas para capturar delincuentes, el mayor número de los encuestados, el 57.3%, reportó que nunca había visto un operativo en su barrio; el 33.7% dijo que alguna vez sí había visto un operativo; mientras tan sólo el 7.9% informó haber visto frecuentemente un operativo en su barrio. Puesto de forma resumida, casi el 42% de los salvadoreños han presenciado una batida policial en el último año. Un cruce de estos resultados con distintas variables geográficas y socioeconómicas no reveló diferencias significativas en la ocurrencia de operativos policiales, lo cual significa que la frecuencia de percepción de operativos es muy similar entre diferentes regiones y áreas del país, niveles de ingreso y años de estudio aprobados.²⁵

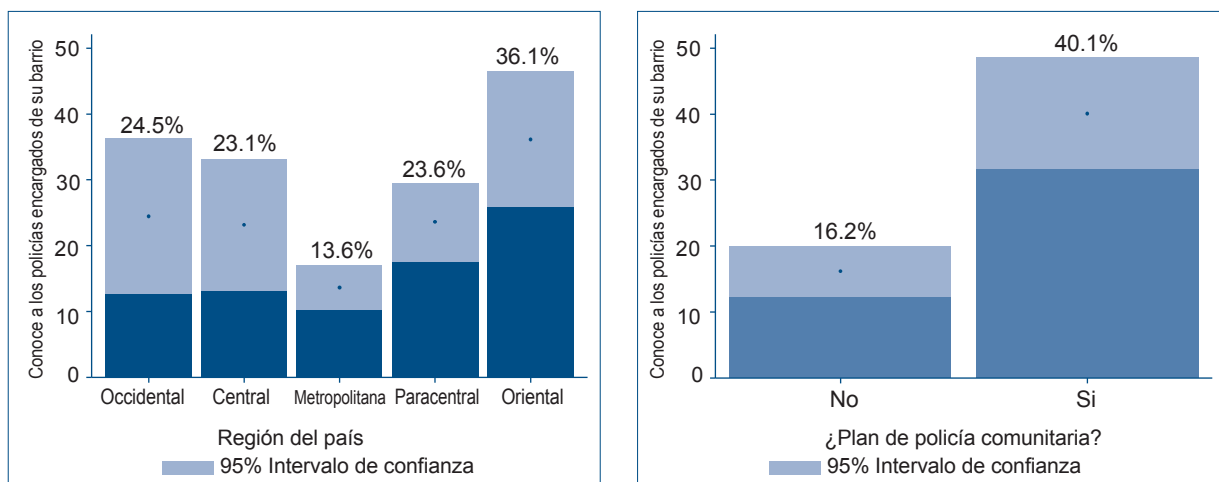
²⁵ El nivel educativo es comúnmente un predictor de ingreso económico.

2.3. Implementación de policía comunitaria

Una de las facetas del trabajo de prevención de la violencia es la participación policial en la vida comunitaria. Para medir el involucramiento de la policía en la comunidad, se realizó una serie de preguntas sobre la actuación policial en la comunidad. A pesar de que la actual administración gubernamental inició la implementación del plan de policía comunitaria en agosto del 2014,²⁶ solo el 24.3% de los salvadoreños encuestados respondieron que en su comunidad se implementa un plan de policía comunitaria y aproximadamente el mismo porcentaje (el 25.5%) contestó que conocen a los y las policías asignados a cuidar y atender su comunidad o barrio.

El conocimiento sobre la implementación de planes de policía comunitaria resultó ser más elevado en las zonas paracentral y oriental del país. Allí, alrededor del 30% de la población encuestada dijo saber sobre la aplicación de un programa de policía comunitaria en su comunidad, en contraste con aproximadamente el 20% que reportó lo mismo en el resto del país. Estas diferencias son más pronunciadas cuando se comparan los resultados de la pregunta si la gente conoce a los policías encargados de atender a la comunidad o barrio (ver Gráfico 2.2). De acuerdo a los resultados, más de la tercera parte de los pobladores de la zona oriental del país conocen a los policías encargados de su colonia, mientras que menos del 14% de los habitantes del AMSS conocen a los agentes de policía. De hecho, la presencia de un plan de policía comunitaria está fuertemente relacionada con la probabilidad de que los ciudadanos conozcan personalmente a los agentes de policía que cuidan su barrio. Para muestra, el 40.1% de las personas que viven en distritos en donde se reconoce la presencia de un plan de policía comunitaria conocen a los policías encargados de atender dicho distrito; en cambio, ese porcentaje se reduce de forma significativa a un 16.2% entre las personas que habitan en un sector que no tiene un programa de policía comunitaria (ver Gráfico 2.3). En cualquier caso, estos datos sugieren que en la zona del Gran San Salvador, el esfuerzo por que la población reconozca la implementación de la policía comunitaria y por conectar a los policías con los ciudadanos en las comunidades ha sido más difícil que en la zona oriental del país, en donde la cooperación japonesa (JICA) ha apoyado de manera más prolongada el desarrollo de un plan de policía comunitaria.

26 En 2010 se adoptó por primera vez la política institucional de policía comunitaria y como estrategia transversal de trabajo de la PNC. Ver: Policía Nacional Civil. 2010. Plan Estratégico Institucional 2009-2014. Seguridad y tranquilidad con participación social. San Salvador: Dirección General PNC.



Gráficos 2.2 y 2.3. Conocimiento de policías encargados de la comunidad según región del país e implementación de policía comunitaria (en puntajes promedio de 0 a 100)

Por otro lado, el involucramiento de la policía en la comunidad también se midió utilizando las siguientes preguntas:

¿Cuáles actividades ha visto a la PNC hacer en este barrio o comunidad en los últimos 12 meses?

P46. Conversar con los residentes de este barrio

P47. Asistir a reuniones de vecinos de este barrio

P48. Ha visto a la PNC ayudar a realizar actividades de prevención de la violencia en este barrio

P49. Ha visto a la PNC relacionarse con los niños y jóvenes de este barrio a través de actividades recreativas y educativas

Los resultados presentados en el Gráfico 2.4 muestran que la relación de la policía con la comunidad varía en la mayoría de los casos. El 29.5% de los encuestados ha visto a la policía contribuyendo a las actividades de prevención; mientras que el 26.1% les ha visto relacionándose con los niños y jóvenes del barrio; el 25.3% ha observado a los policías conversando con los residentes; y tan solo el 19.1% ha presenciado a los policías asistiendo las reuniones de la comunidad. Cabe destacar que estos porcentajes son menores que los del año 2012 cuando se hizo la misma pregunta en el marco del proyecto del Barómetro de las Américas.²⁷ Es decir, en 2016, los policías parecen contribuir a la prevención y relacionarse con los residentes menos que en 2012. Esto sugeriría una tendencia de reducción de la participación policial en la vida comunitaria a pesar de que el plan de la policía comunitaria empezó a implementarse de manera general en 2014, cuando el gobierno lo adoptó como una estrategia nacional.²⁸

27 Ricardo Córdova Macías, José Miguel Cruz y Mitchell A. Seligson, *Cultura política de la democracia en El Salvador y en las Américas, 2012: Hacia la igualdad de oportunidades*. San Salvador: Fundaungo, Vanderbilt University, USAID, 2013, p. 215.

28 Ver: Flores, Gloria. 2014. "Policía comunitaria es desplegada en San Salvador". *La Prensa Gráfica*, 11 de agosto de 2014 (<http://www.laprensagrafica.com/2014/08/11/policia-comunitaria-es-desplegada-en-san-salvador>).

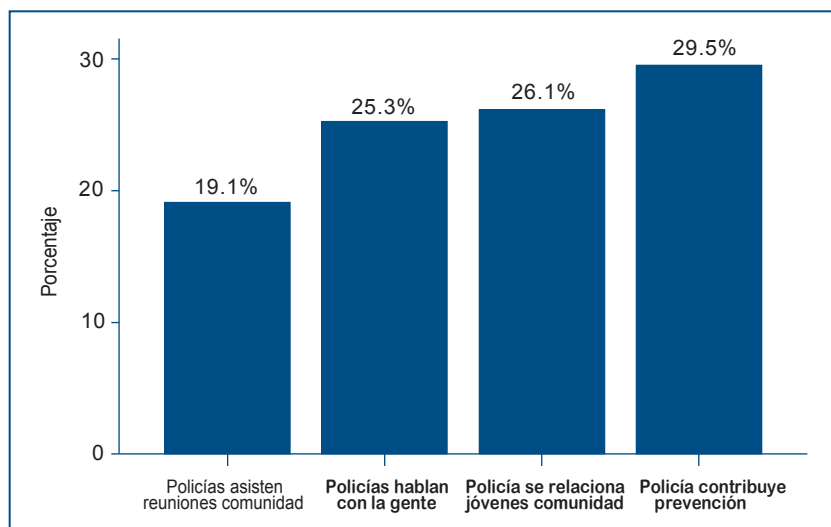


Gráfico 2.4. Actividades que ha visto hacer a la policía en el barrio

Estos ítems se integraron en un solo indicador que mide el nivel de involucramiento de la policía en la comunidad de residencia del encuestado. Este indicador se construyó como una escala de 0 a 100, donde 100 representa el mayor nivel de involucramiento policial. Para identificar los factores asociados a la participación de la policía en actividades preventivas de la comunidad se llevó a cabo una regresión lineal multivariable cuyos resultados se presentan en el Cuadro 2.4.

Cuadro 2.4.

Determinantes del involucramiento de la policía en la comunidad en El Salvador, 2016

Variables	Coef. (Error standard)	t
Programa de prevención en la comunidad	37.293 (2.004)	18.61*
Estrato social**		
• Medio bajo	14.104 (4.539)	3.11*
• Obrero	13.009 (4.343)	2.99*
Bajo	27.743 (4.663)	5.95*
Quintiles de riqueza	0.035 (0.630)	0.06
Nivel educativo	-1.208 (0.904)	-1.34
Mujer	-2.403 (1.718)	-1.40
Edad	1.455 (0.858)	1.70
Constante	6.534 (6.663)	0.98

F = 59.08

N = 1,253

*p<0.05

** La categoría de referencia es el estrato social alto

Según los resultados de la regresión, la única variable demográfica que aparece asociada significativamente con el involucramiento policial en la comunidad es el estrato social. Como se puede observar en el Gráfico 2.5, las personas del estrato social bajo son las que más participación policial han presenciado en sus comunidades. El involucramiento policial en las comunidades de los estratos sociales obrero y medio bajo es menos notable y es casi ausente en las comunidades de la clase alta. Esto indica que la participación de la policía en la vida comunitaria se relaciona con las dinámicas impuestas por el tipo de comunidad. Esto explica el hecho de que, de nuevo, la policía aparezca más activa en la región oriental del país y menos activa en la zona metropolitana (ver Gráfico 2.6), donde hay mayor concentración de las comunidades de clase alta.

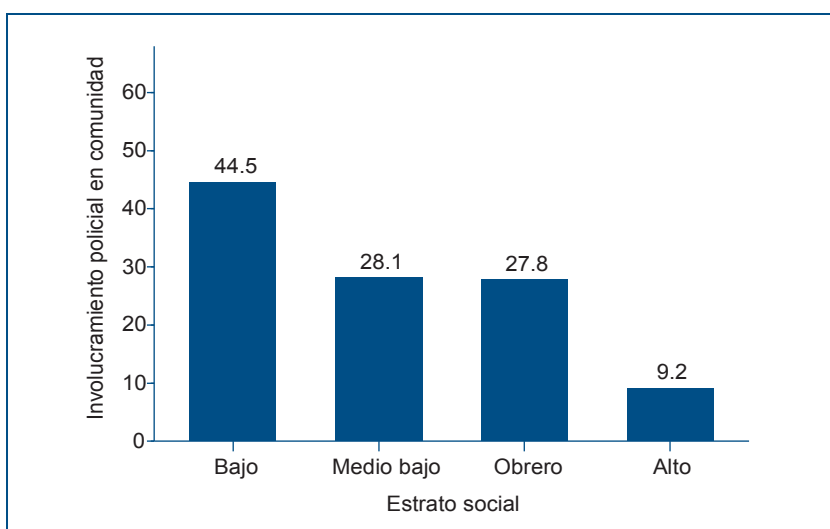


Gráfico 2.5. Involucramiento de la policía en la comunidad según estrato social (en puntajes promedio de 0 a 100)

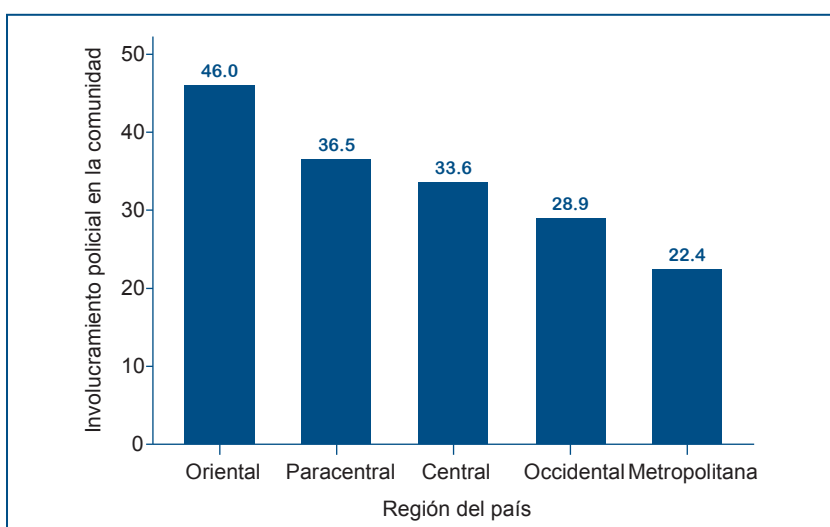


Gráfico 2.6. Involucramiento de la policía en la comunidad según región del país (en puntajes promedio de 0 a 100)

Pero el factor que aparece más fuertemente asociado con la participación de agentes policiales en actividades locales es la existencia de un plan de policía comunitaria. Como se observa en el Gráfico 2.7, en donde se implementa un plan de policía comunitaria los agentes policiales aparecen mucho más reconocidos como activos localmente que en los lugares donde el plan no se implementa. Esto resalta la importancia de la implementación de los planes de policía comunitaria y de los programas de prevención para lograr una mayor visibilidad de la policía en las comunidades.

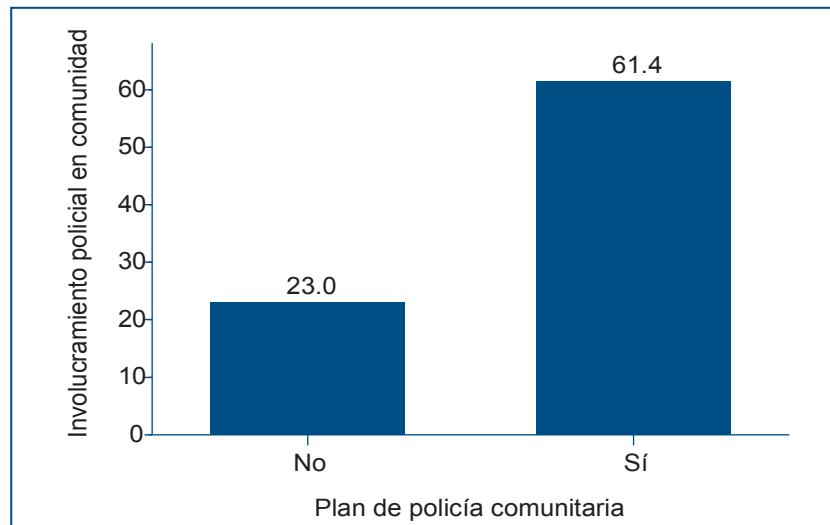


Gráfico 2.7. Involucramiento de la policía en la comunidad según existencia de plan de policía comunitaria (en puntajes promedio de 0 a 100)

2.4. Los tiempos de respuesta de la policía y la percepción de efectividad

La percepción pública de la efectividad policial en desempeñar sus tareas básicas de reducir la delincuencia y proteger a los ciudadanos es un determinante importante de la confianza que tiene la comunidad en la policía. Como se ha probado en otros estudios académicos, la percepción de la efectividad policial afecta cuán dispuestos están los ciudadanos a cooperar con la policía.²⁹ Para medir este aspecto de la efectividad policial, se utilizaron las siguientes preguntas:

P61. Suponga que alguien se mete a robar a su casa y usted llama a la policía. ¿Cuánto tiempo cree que la policía se demoraría en llegar a su casa un día cualquiera, al mediodía?

P74. Si usted fuera víctima de un robo o asalto, ¿cuánto confiaría en que la policía capture al culpable: mucho, algo, poco o nada?

(3) Mucho	(2) Algo	(1) Poco	(0) Nada	(99) NS/NR
-----------	----------	----------	----------	------------

29 Ver Tankebe, J. (2013), "Viewing things differently: The dimensions of public perceptions of police legitimacy," *Criminology: An Interdisciplinary Journal*, 51, 103–135.

Como se observa en el Gráfico 2.8, la percepción de la rapidez de la respuesta policial a una llamada de denuncia presenta mucha variedad. En principio, un poco más de la mitad de la población piensa que, en caso de llamar a la policía, por una emergencia de seguridad, los agentes tardarían más de 30 minutos en llegar. Sin embargo, la respuesta más común, indicada por el 30% de los encuestados, ha sido que los agentes tardarían “entre 10 y hasta 30 minutos”; el 19.7% piensa que la policía llegaría en más de 30 minutos y hasta 1 hora; solo el 17.7% piensa que la respuesta policial sería rápida y llegaría en menos de 10 minutos. El resto de personas piensa inclusive que la policía tardaría más de una hora: el 14.4% cree que la policía se demoraría entre una y tres horas; y el 12.8% piensa que le tomaría más de tres horas en llegar. Un indicio positivo es que tan solo el 2.7% piensa que la policía no llegaría nunca; mientras menos del 1% de los encuestados no llamaría nunca a la policía.

Cuando se cruzan estos resultados con diversas variables de orden geográfico, los datos indican que los tiempos de la policía varían un poco en función del área geográfica de residencia en el país. En concreto, casi el 53% de la gente encuestada en el AMSS dijo que la policía tardaría menos de 30 minutos en llegar a la casa por una emergencia; este porcentaje se reduce a solo 41.7% entre los habitantes de la zona central y a 43.1% entre los residentes de la zona oriental del país. En ambas regiones, casi la tercera parte de la población encuestada dijo que la policía se demoraría más de una hora en acudir al llamado de la población.³⁰

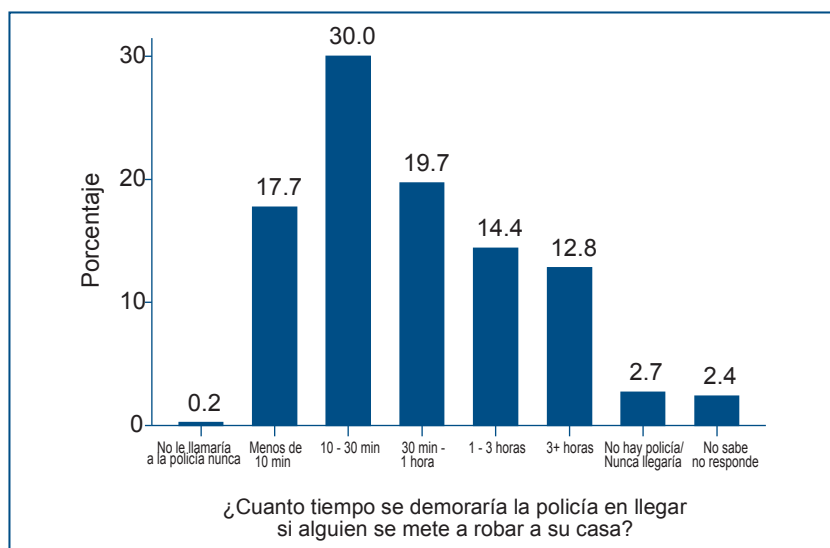


Gráfico 2.8. Tiempo que se demoraría la policía en llegar a una casa a la que se metieron a robar

Pero, por otro lado, la condición que parece afectar de manera más notable la percepción sobre los tiempos de respuesta de la policía es la existencia de un plan de policía comunitaria.

³⁰ Este aspecto se aborda de forma más extensa en el Capítulo IV, como parte de las dimensiones de la legitimidad policial.

De acuerdo a los resultados que se muestran en el Cuadro 2.6, las personas que viven en comunidades en donde se reconoce la presencia de policía comunitaria tienden a pensar que la policía reaccionaría más rápidamente a una emergencia que las personas que viven en distritos en donde no existe un programa de policía comunitaria. En concreto, el 61.5% de las personas que viven en lugares que son atendidos por policía comunitaria dicen que la policía tardaría menos de 30 minutos en acudir a una llamada de emergencia; en contraste, este porcentaje se reduce al 43.3% entre quienes viven en lugares en donde no hay policía comunitaria. En estos barrios, casi una tercera parte de la gente cree que la policía se tardaría más de una hora en comparación con solo el 17% de los que viven en lugares con policía comunitaria. De nuevo, estos hallazgos subrayan la importancia de la presencia de programas de policía comunitaria en las percepciones de efectividad de las autoridades del orden público.

Cuadro 2.6. Tiempo que se demoraría la policía según existencia de programa de policía comunitaria (en porcentajes)

Policía comunitaria	Tiempo de respuesta de la policía				
	No llamaría	Menos de 30 minutos	Entre 30 minutos y una hora	Más de una hora	No sabe
No	3.2	43.3	20.2	30.7	2.6
Sí	2.3	61.5	17.8	17.1	1.3

Por otro lado, los resultados presentados en el Gráfico 2.9 revelan que la mayoría de los encuestados tienen poca o ninguna confianza en que la policía capture al culpable en el caso de un asalto o robo. El 19.2% de los encuestados tiene algo de confianza, mientras que tan solo el 15.9% de los encuestados confía mucho en la efectividad policial para atrapar a los malhechores. Esto sugiere que la labor de perseguir a los sospechosos por parte de la policía, por lo general, no se percibe como efectiva por los salvadoreños.

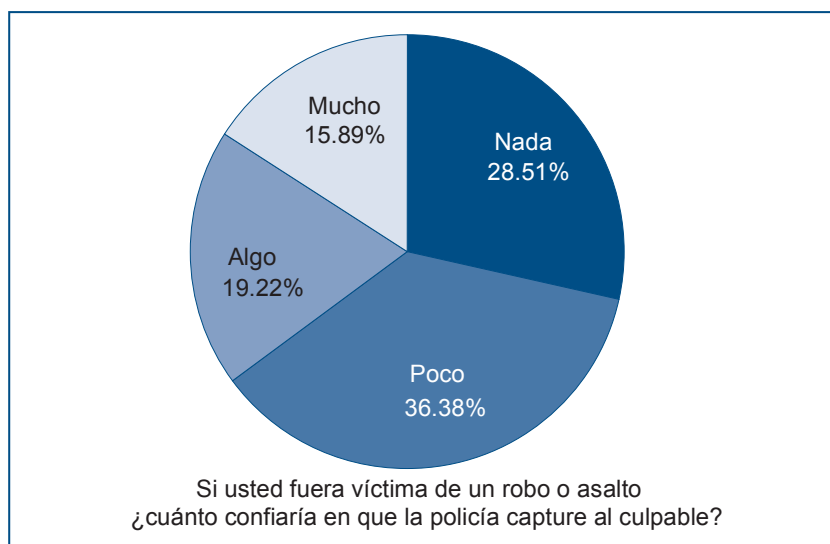


Gráfico 2.9. Nivel de confianza en que la policía capture al culpable

Nuevamente, los resultados indican que la confianza en la capacidad de la policía para capturar a los sospechosos o culpables varía en función del área geográfica de residencia y, además, de si la persona vive en una zona urbana o rural. La confianza en la capacidad de la policía aparece mucho más baja entre los residentes de las zonas urbanas (con solo 11.7% de la gente que dice que tiene mucha confianza en la policía) que en los habitantes de las zonas rurales (24.8% con mucha confianza en la policía). Estas diferencias se expresan de manera más evidente cuando se analizan los resultados por zona geográfica. En la zona metropolitana de San Salvador, por ejemplo, solamente el 7.8% de los capitalinos tienen mucha confianza en que la policía capturaría al culpable de un robo, mientras que casi el 73% dijo tener poca o ninguna confianza en el trabajo de la policía. Por el contrario, en la zona oriental, el porcentaje de personas con mucha confianza en el trabajo de la policía apresando a los culpables alcanza el 30% (ver Cuadro 2.7).

Cuadro 2.7.
Confianza que la policía atraparía al culpable según (en porcentajes)

	Confianza que la policía atraparía al culpable			
	Nada	Poco	Algo	Mucho
Región del país				
Occidental	30.7	35.0	20.1	14.2
Central	31.9	42.4	12.6	13.1
AMSS	35.5	37.4	19.3	7.8
Paracentral	23.1	35.7	23.6	17.6
Oriental	17.7	32.3	20.1	29.9
Policía comunitaria				
No	32.2	37.8	17.8	12.3
Sí	17.5	32.0	23.7	26.7

El Cuadro 2.7 también revela que la confianza en la capacidad de la policía varía en función de la presencia o no de un programa de policía comunitaria en el barrio de vivienda del encuestado. Como era de esperarse luego de ver los resultados a lo largo de este capítulo, las personas que viven en distritos en donde existen iniciativas de policía con orientación comunitaria suelen mostrar más confianza en la capacidad de la policía, que las personas que viven en lugares donde estas iniciativas no existen.

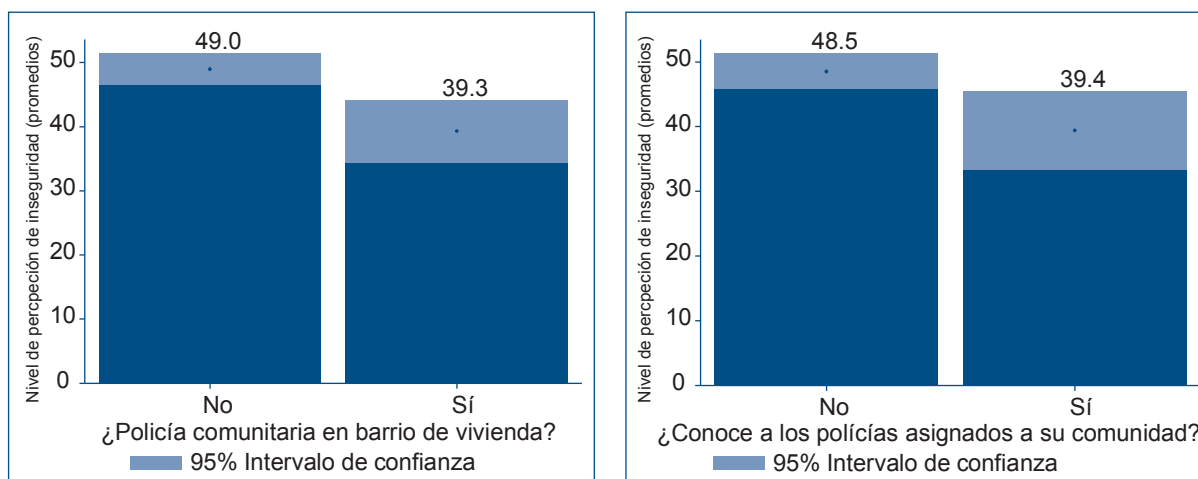
2.5. La importancia del contacto con la policía

En el primer capítulo de este reporte se exploraron la situación de inseguridad, la victimización por delincuencia y las respuestas extralegales a la inseguridad. En este último apartado del capítulo se analiza si el contacto directo con los policías y la existencia de las iniciativas de policía comunitaria tienen alguna relación con las respuestas ante los eventos de victimización, las percepciones de inseguridad y las respuestas extralegales.

En principio, los datos no muestran diferencias significativas en términos de victimización por delincuencia según la presencia o no de policía comunitaria en el barrio de vivienda del encuestado. Tampoco en función de si las personas conocen o no a los policías asignados a la comunidad. Dicho de otra forma, el desarrollo de iniciativas de policía comunitaria no parece tener relación con la prevalencia de la delincuencia que afecta a las personas. Tampoco parece tener un efecto significativo directo sobre la disposición de las víctimas en denunciar el hecho delictivo frente a las autoridades. Por ejemplo, las personas víctimas de crimen que viven en colonias que han sido incluidas en los planes de policía comunitaria denunciaron el hecho en solo un 41.5%, apenas 3.6 puntos porcentuales más que las víctimas que viven en lugares que no tienen atención de policía comunitaria.

No obstante, cuando se trata de percepciones de inseguridad, los datos sí muestran diferencias importantes en función de la presencia de policía comunitaria y los contactos directos con los policías. Como lo muestra el Gráfico 2.10, el puntaje promedio de percepciones de inseguridad (en una escala de 0 a 100) entre los que viven colonias sin policía comunitaria es casi 10 puntos arriba (49) que entre los que viven en lugares en donde se implementa dicha iniciativa (39.3). Algo muy parecido sucede cuando se comparan los promedios de percepciones de inseguridad entre las personas que conocen personalmente a los policías asignados a la comunidad y los que no les conocen (ver Gráfico 2.11). Sobre este punto, vale la pena mencionar que cuando se cruzaron los datos sobre ocurrencia de operativos policiales con las percepciones de inseguridad, los resultados no mostraron relación alguna. En otras palabras, a diferencia de los programas de policía comunitaria, la ejecución de redadas policiales no parece contribuir a reducir los sentimientos de inseguridad de la población.

Todo lo anterior indica que, a pesar de que la implementación de policía comunitaria no parece tener efectos sobre las probabilidades de ser víctima de un asalto o robo, sí los tiene sobre qué tan seguros se sienten los ciudadanos frente al problema de la delincuencia. La policía con orientación comunitaria, con énfasis en la interacción personal entre los ciudadanos y los policías, tiene a disminuir las ansiedades de los ciudadanos, lo cual, a su vez, puede tener efectos sobre otros comportamientos relacionados con la prevención de la delincuencia y la disposición de colaborar con la policía. Aunque los planes de policía comunitaria pueden no evitar la ocurrencia de victimización a corto plazo, sí contribuyen a enfrentar los sentimientos de incertidumbre generados por los hechos criminales.



Gráficos 2.10 y 2.11. Percepción de inseguridad según presencia de policía comunitaria y conocimiento personal de los policías asignados a la comunidad
(en puntajes promedio de 0 a 100)

2.6. Conclusiones

Tres conclusiones generales se pueden mencionar como resultado de los datos presentados en este capítulo. En primer lugar, la mayoría de salvadoreños no suelen tener contacto frecuente con agentes de policía y la mayoría de aquellos que lo han tenido dicen haber sido abordados con respeto y amabilidad. Los salvadoreños en realidad interactúan muy poco con la policía, a pesar de que un porcentaje importante de los mismos reconoce que la misma patrulla y lleva a cabo operativos con relativa frecuencia para capturar delincuentes. En segundo lugar y relacionado con lo anterior, los resultados muestran que menos de una cuarta de la población reporta la implementación de policía comunitaria en el país, mientras que la mayoría de la gente dijo no conocer de forma personal a los agentes de policía encargados de atender los problemas de seguridad de su colonia. La ausencia de policía comunitaria, así como también el escaso conocimiento sobre los agentes de policía encargados de la seguridad es más notable en la región del Gran San Salvador, a pesar de que es en esta misma zona en donde se reportan más patrullajes y más presencia policial. Finalmente, y de forma interesante, los datos presentados en este apartado revelan que a pesar de que la presencia de programas de policía comunitaria no parece estar relacionada con una menor prevalencia de victimización por crimen, sí se encuentra vinculada con menores sentimientos de inseguridad por parte de la población que vive en los lugares en donde se desarrollan esos programas.

Estos resultados tienen, sin duda, implicaciones para las políticas de gestión policial. Muestran, por un lado, la necesidad de incrementar el contacto y la interacción de los ciudadanos con la policía en programas de atención local, especialmente en las zonas urbanas del país, como forma de acercar a los policías con las necesidades de la población. Pero por otro lado, muestran que un paso importante para reducir la sensación de inseguridad en los salvadoreños constituye la implementación de estos programas y no solo la ejecución regular de patrullajes o la realización de operativos enfocados en la captura de delincuentes.

3

Los problemas de la actuación policial

Una de las dimensiones del trabajo policial que suelen ser motivo de preocupación social son los problemas de conducta policial. De acuerdo a especialistas en administración de la policía como James Fyle et al, la mala conducta policial puede clasificarse de varias formas, pero una de las distinciones más importantes es entre la corrupción motivada por una ganancia y la que implica abusos no lucrativos contra los ciudadanos que van desde la brutalidad, pasan por el abuso verbal y llegan hasta la simple descortesía.³¹

Desde que El Salvador inició su proceso de democratización en los años noventa, se han logrado avances modestos en el ámbito de la reforma policial. La policía salvadoreña ha tenido que lidiar desde su fundación con distintos obstáculos que han impedido su consolidación como un cuerpo policial democrático, profesional y respetuoso de los derechos humanos. Estas debilidades se reflejan en el predominio de las políticas de “mano dura” en el combate a la delincuencia, en la militarización de la seguridad pública, en la violación de derechos humanos y en el aumento de abusos policiales, entre otros. Este capítulo está dedicado a desarrollar los resultados de distintos ítems que midieron los problemas de la actuación policial. Una primera y segunda parte examina el abuso policial experimentado y presenciado por los ciudadanos, mientras que la tercera parte se enfoca en analizar la percepción pública de la corrupción dentro de la institución policial. El capítulo finaliza con un análisis de la percepción del miedo a la policía en las comunidades. Estas facetas forman parte de una amplia gama de obstáculos para avanzar en la profesionalización policial en El Salvador, ya que permean la confianza pública en la policía, impiden el acercamiento y la colaboración por parte de los ciudadanos y, por lo tanto, reducen la efectividad de los esfuerzos de prevención de delito y de combate a la delincuencia.

31 Fyle, James F.; Jack R. Greene; William F. Walsh; O.W. Wilson; and Roy C. McLaren. 1997. *Administración de la policía*. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores. Ver también: Punch, Maurice. 2000. “Police Corruption and its Prevention.” *European Journal on Criminal Policy and Research* 8 (3):301-24.

3.1. Abuso policial

Una de las manifestaciones más comunes de mala conducta policial son los abusos o excesos en que incurren los agentes del orden en contra los ciudadanos, favorecidos por el uso arbitrario y discrecional de su fuerza y autoridad. El abuso policial comprende una serie de comportamientos de los policías que incluyen excesos y brutalidad, actos de corrupción y la conducta fraudulenta. En esta sección, se presentan los resultados de las preguntas que exploraron precisamente la experiencia directa de los ciudadanos con eventos de abuso policial como maltrato verbal, maltrato físico, mordida o soborno policial y extorsión por parte de un policía. Los resultados generales de estos ítems se presentan el siguiente cuadro.

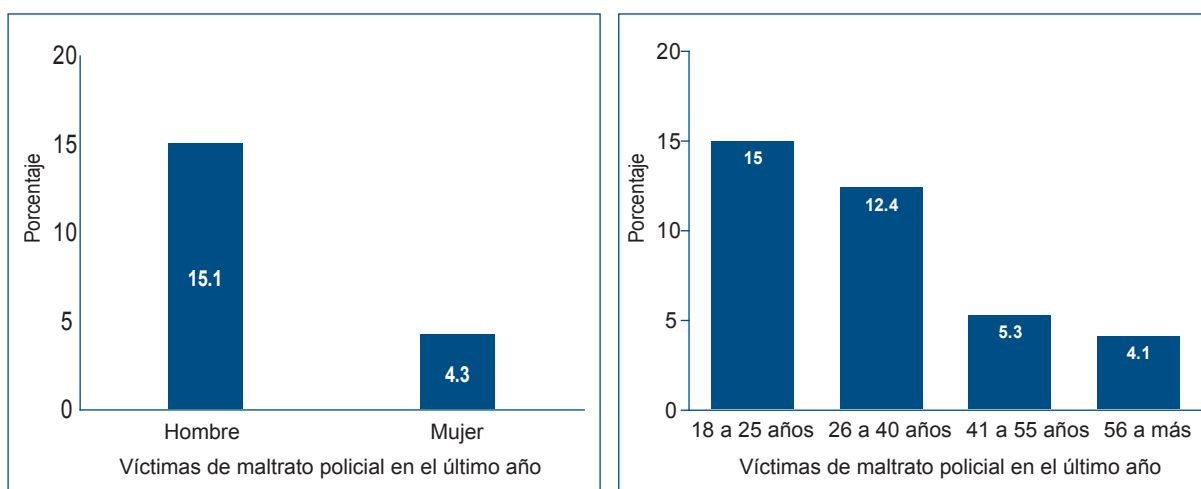
Cuadro 3.1. Eventos de victimización policial (en porcentajes)

Pregunta	No	Sí
P82. ¿Algún policía lo maltrató verbalmente o lo insultó en los últimos doce meses?	92.3	7.7
P83. ¿Algún policía lo maltrató físicamente o lo golpeó en los últimos doce meses?	97.6	2.4
P85. ¿Algún agente de policía le pidió una mordida (o soborno) en los últimos doce meses?	97.0	3.0
P86. ¿Ha sido víctima de una extorsión o renta por parte de algún policía en los últimos doce meses?	98.8	1.2

Los resultados de la encuesta muestran que un poco más del 90% de las personas encuestadas no han experimentado ningún abuso policial en el año previo a la realización de la encuesta. Entre el grupo restante que admitió haber sufrido una agresión por parte de un agente del orden, destacan aquellos que fueron víctimas de maltrato verbal, que alcanzan el 7.7% de los encuestados. Otra clase de vejámenes como el soborno, el maltrato físico o la extorsión de policías a ciudadanos fueron mencionados solamente por un 3% o menos de los encuestados.

¿Quiénes reportan ser víctimas de abuso policial? Para profundizar en el conocimiento de quiénes son más las personas más proclives a sufrir victimización policial, las preguntas anteriores se integraron en un solo indicador representado por una variable binaria. Para conocer los factores asociados a la victimización policial se realizó una regresión logística con variables demográficas y otras relacionadas con el desempeño policial. Los datos revelan que del grupo de variables demográficas analizadas, el sexo y la edad son los predictores más fuertes del abuso policial ($p < 0.05$). En términos del sexo, los datos muestran que el porcentaje de abuso policial reportado se incrementa notablemente entre los hombres. Mientras el 15.1% de los hombres entrevistados reportaron algún tipo de maltrato por parte de la policía, este porcentaje se reduce al 4.3% entre las mujeres entrevistadas. Al mismo tiempo, la probabilidad de experimentar un abuso policial se reduce en función de la edad del encuestado. Los resultados muestran que este tipo de atropellos policiales afectan principalmente a los jóvenes entre 18 y 25 años (el 15%) y a las personas entre 26 y 40 años

(el 12.4%); mientras que tan sólo alrededor del 6% de los entrevistados de 41 años o más han sido víctimas de maltrato policial.



Gráficos 3.1 y 3.2. Abuso policial experimentado según el sexo y la edad

Es decir, los hombres han sufrido casi cuatro veces más que las mujeres un episodio de abuso policial en el transcurso del año previo a la realización de la encuesta, mientras que los jóvenes han experimentado casi cuatro veces más que las personas mayores de 56 años, esta clase de agresiones. Estos datos reiteran la mayor vulnerabilidad de los hombres y de los jóvenes a los excesos policiales. Cabe señalar que los hombres jóvenes de 18 a 25 años constituyen el grupo demográfico más representado entre los miembros de pandillas en El Salvador,³² por lo tanto, el que la policía acose con mayor frecuencia a los hombres jóvenes que a otros sectores de la población, refleja cierta predisposición en contra de este grupo por parte de la institución.

La prevalencia de los abusos policiales varía también en función de la zona de residencia de los entrevistados. Nuevamente, el análisis revela diferencias significativas en los niveles del abuso policial reportados en el AMSS, respecto al resto del país. El 13.9% de los entrevistados en el AMSS reportaron haber sufrido personalmente un abuso policial en el año previo a la realización de la encuesta, mientras que en las demás zonas este porcentaje no supera el 7.8%. La alta concentración de fuerza policial en el AMSS, que por lo general obedece a la mayor prevalencia delictiva y presencia de pandillas en los municipios del Gran San Salvador, puede estar favoreciendo la emergencia de comportamientos policiales indeseables hacia los residentes de esta región del país, especialmente hacia los ciudadanos que residen en distritos estigmatizados por la violencia.

Además de la relación entre las variables demográficas y el abuso policial, se analizó el efecto que sobre la mala conducta policial tienen otras variables como la implementación

32 Ver el informe elaborado por José Miguel Cruz, Jonathan D. Rosen, Luis Enrique Amaya y Yulia Vorobyeva. 2017. *The New Face of Street Gangs: The Gang Phenomenon in El Salvador*. Miami, FL: Florida International University.

de un plan de policía comunitaria, la frecuencia de patrullajes policiales en la comunidad y el involucramiento de la policía en la vida comunitaria.³³ Los resultados muestran que la única variable que se relaciona de una manera significativa con el abuso policial, es el nivel de involucramiento de la policía en la vida comunitaria. Estos datos sugieren que los ciudadanos que residen en comunidades donde los oficiales de policía entablan una relación de mayor cercanía y colaboración con la población y realizan actividades de prevención están menos expuestos a abusos o atropellos por parte de la policía, respecto a aquellos ciudadanos que habitan en comunidades donde no hay involucramiento de la policía con la comunidad (Gráfico 3.2).

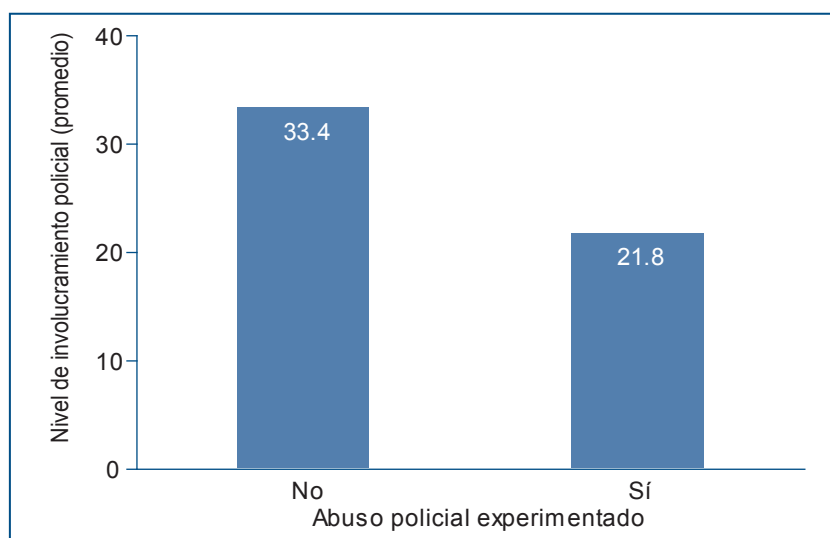


Gráfico 3.3. Abuso policial experimentado según el involucramiento de la policía en la vida comunitaria (en puntajes promedio de 0 a 100)

Los resultados subrayan nuevamente la importancia que cobran los enfoques comunitarios y de prevención del delito, no solo en la reducción de la criminalidad que afecta a las comunidades, sino en las estrategias de prevención de los abusos policiales. El control social que pueden ejercer los ciudadanos sobre la conducta de oficiales de policía que mantienen vínculos y relación con las comunidades, reduce la probabilidad de ocurrencia de atropellos hacia los ciudadanos. De allí que haya una estrecha relación entre la implementación de los programas de la policía comunitaria, los enfoque policiales preventivos y la profesionalización de los cuerpos de seguridad pública.

³³ La variable involucramiento de la policía en la comunidad reúne los resultados de cuatro ítems que midieron si los entrevistados había visto a miembros de la policía: conversar con los residentes del barrio, asistir a las reuniones de vecinos, realizar actividades de prevención de la violencia en el barrio y relacionarse con los niños y jóvenes de su barrio a través de actividades recreativas y educativas (ver Capítulo 2).

3.2. Percepción del abuso policial

A diferencia de la sección anterior donde se abordó la experiencia directa de episodios de abuso policial hacia los ciudadanos, este apartado indaga el grado en que los ciudadanos han atestiguado hechos delictivos o incidentes de maltrato policial dirigidos hacia terceros. Para medir la percepción de abuso policial la encuesta incluyó una serie de preguntas para conocer si los ciudadanos habían atestiguado alguna acción ilegal o violenta por parte de la policía hacia otras personas en año previo a la realización de la encuesta. Las preguntas utilizadas fueron las siguientes:

P89. ¿Ha visto a un policía maltratar físicamente (pegar, pisotear, etc.) a una persona en los últimos doce meses?

P90. ¿Ha visto a un policía cometer un hecho delictivo en los últimos doce meses?

P91. ¿Ha visto a un policía ejecutar pandilleros o presuntos pandilleros en los últimos doce meses?

Los resultados muestran un patrón preocupante. El 27.2% de los entrevistados ha visto a un policía golpear a otra persona, el 7.5% ha observado a un miembro de la PNC cometer un hecho delictivo, mientras que el 7.2% fue testigo de la ejecución de un pandillero o presunto pandillero por parte de un policía. Si bien es cierto que, a excepción del grupo que ha atestiguado maltrato físico policial, en el resto de los casos los porcentajes pueden parecer menores, la gravedad de los hechos reportados requeriría la inmediata adopción de distintas estrategias de investigación y erradicación de estas prácticas al interior del cuerpo policial.

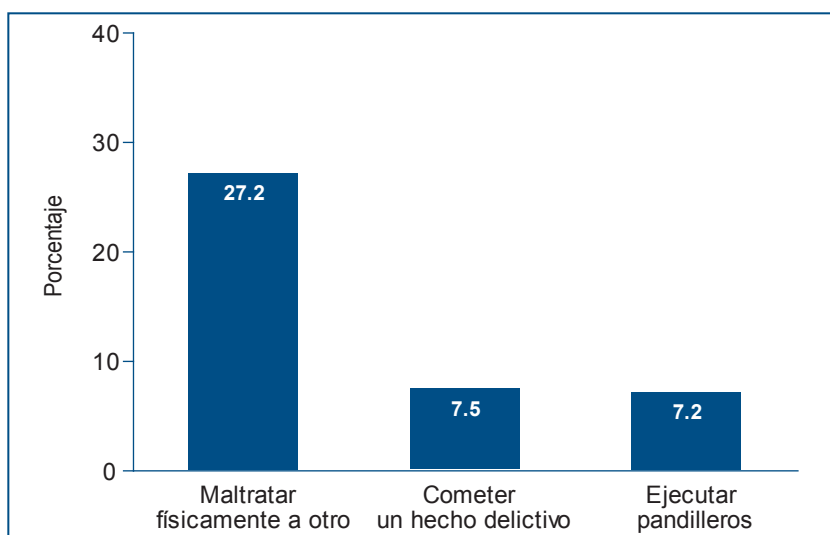


Gráfico 3.4. Abusos o hechos delictivos que han visto realizar a un policía

Los resultados de estos tres ítems se integraron en un solo indicador que mide la percepción del abuso policial y se transformaron a una escala de 0 a 100, donde 100 indicaría la mayor exposición a hechos de abuso policial y 0 ninguna exposición a estos

comportamientos. Para conocer los factores asociados a la exposición de hechos de abuso policial, se realizó una regresión logística en que se contrastaron las variables del género, el nivel de educación, el estrato social y el área de residencia. Los resultados muestran que las únicas variables demográficas determinantes en la percepción del abuso policial fueron la edad y la zona de residencia de las personas ($p < 0.05$). El Gráfico 3.5 muestra que los jóvenes de 18 a 25 años han atestiguado mucho más maltrato por parte de la policía hacia terceros, que el resto de grupos etarios, principalmente respecto de la franja de personas de 56 años en adelante, quienes reportaron una exposición a eventos de abuso policial casi cuatro veces menor que los más jóvenes.

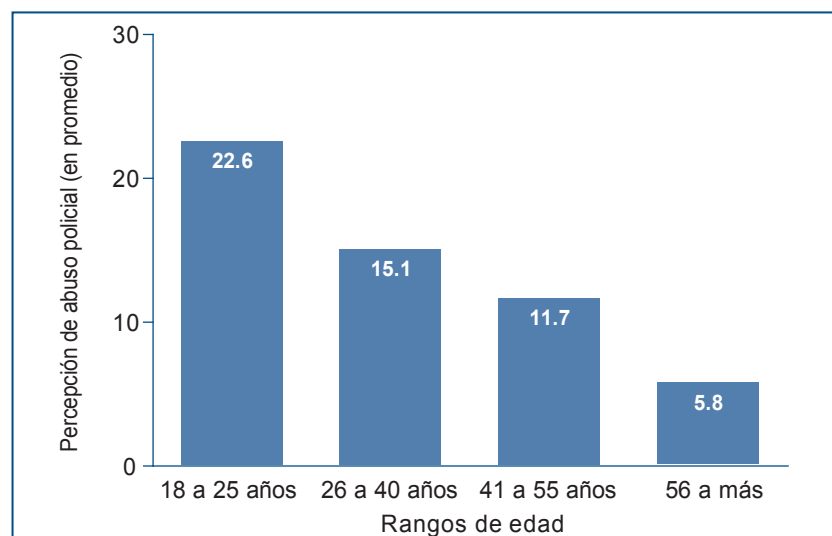


Gráfico 3.5. Percepción del abuso policial según la edad
(en puntajes promedio de 0 a 100)

La tendencia encontrada indica que hay una progresiva reducción de los niveles de exposición a eventos de abusos policiales hacia otros, a medida crece la edad de las personas. Estos datos confirman de nuevo que los más jóvenes constituyen tanto las víctimas más frecuentes de abusos policiales, como los que están más expuestos a presenciar diversos atropellos policiales hacia terceros, incluso actos extremos de violencia policial como ejecuciones extralegales de pandilleros.

Además de las variaciones según la edad, la percepción del abuso policial comporta diferencias significativas según la zona de residencia del país. Nuevamente, los habitantes del AMSS registran un promedio mucho más elevado de exposición a eventos de abusos policiales respecto al resto (17.5). Los datos indican que los residentes del Gran San Salvador están mucho más expuestos tanto a constituirse en víctimas de abuso policial, como a presenciar los vejámenes que agentes del orden cometen en contra de terceros. De cualquier manera, los problemas de la actuación policial advertidos por el público erosionan la confianza y legitimidad que los ciudadanos le otorgan a la policía y propician entre los sectores afectados sentimientos adversos de temor, rechazo e intolerancia hacia la autoridad policial.

3.4. Percepción de la corrupción policial

La encuesta en la que se basa el presente estudio buscó medir la percepción de la corrupción policial en El Salvador a través de dos aspectos. Por un lado, se recogieron percepciones generales sobre qué tan extendida está la corrupción entre los oficiales de policía y por otro, se preguntó a los salvadoreños con qué frecuencia han observado a la policía hacer tratos con delincuentes. Para ello, se realizaron las siguientes preguntas:

P67. ¿Con qué frecuencia ha visto o escuchado usted a la policía hacer tratos con delincuentes o pandilleros en los últimos doce meses?

P76. Por lo que usted ha visto o ha oído mencionar, ¿la corrupción de agentes de la policía es muy generalizada, algo generalizada, poco generalizada o nada generalizada?

Los resultados indican que la gran mayoría de los encuestados (88.5%) no ha oído de vínculos entre la policía y los delincuentes en el año previo a cursarse la encuesta. Solo el 6.2% indicó que ha conocido de estos vínculos una o dos veces, el 2.1% dijo que tuvo conocimiento de tratos entre la policía y delincuentes tres o más veces en el último año, mientras que el 3.2% asegura haber visto o escuchado sobre tratos entre la policía y delincuentes de forma frecuentemente.

En relación con la pregunta que mide la percepción de corrupción de los agentes de policía, un poco más de la mitad de los encuestados (51.5%) sostiene que la corrupción dentro de la institución policial es mucho o algo generalizada. El 35.6% considera que la corrupción policial es poco generalizada y solo el 11.6% de los salvadoreños encuestados cree que la corrupción entre los miembros de la policía no es nada generalizada (Gráfico 3.6). En otras palabras, en más de la mitad de la población predomina la percepción de que la corrupción ha permeado de forma bastante generalizada a los miembros de la policía.

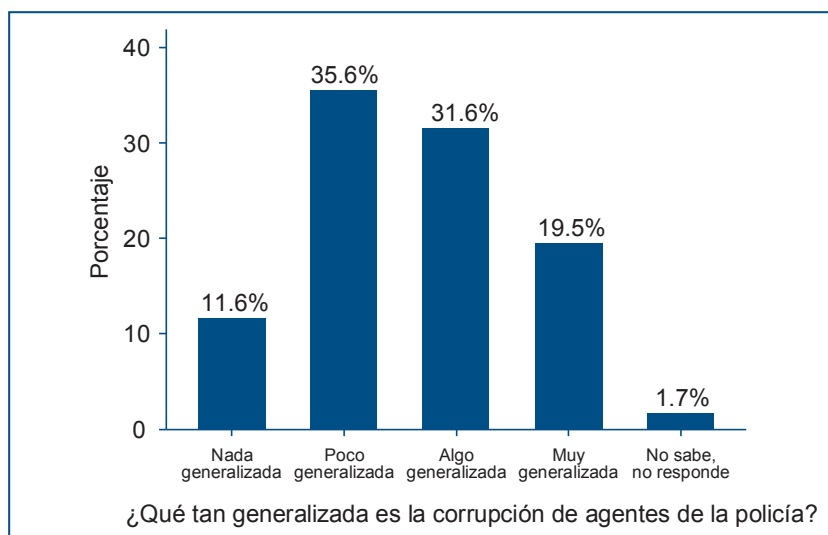


Gráfico 3.6. Percepción de la corrupción de la policía

Para conocer los factores asociados a la percepción ciudadana sobre la existencia de vínculos entre miembros de la PNC y delincuentes, se realizó una regresión lineal múltiple. Los resultados muestran que, al controlar las variables socio demográficas como el sexo, el nivel educativo, el estrato social y la zona de vivienda, las dos variables que más fuertemente aparecen asociadas con la percepción de la existencia de vínculos delictivos de la policía son el sexo y la edad del encuestado. Es decir, los hombres y las personas más jóvenes tienden a percibir a la policía como más corrupta que las mujeres y la gente de mayor edad (Cuadro 3.1). Una tercera condición demográfica que reporta una variación significativa es la zona de residencia, principalmente en tres zonas del país: la Occidental, la Central y la Metropolitana. Como se puede ver en el Cuadro 3.1, los residentes de la zona Metropolitana, donde se concentran los mayores niveles de violencia relacionada a las pandillas, reportan haber oído de tratos entre agentes policiales y delincuentes con más frecuencia (el 17% de los entrevistados en esta zona) que en otras zonas del país. Asimismo, el 14.1% de los habitantes de la zona Central admitieron haber oído de las acciones corruptas de la policía. En la zona Occidental, en cambio, sólo el 8% de los entrevistados reportaron conocimiento sobre posibles vínculos entre la policía y los delincuentes.

Adicionalmente, la percepción de vínculos criminales muestra contrastes significativos entre los entrevistados con el nivel de educación más bajo y el más alto. El 18.1% de los ciudadanos que cuentan con estudios superiores reportan conocer de los vínculos criminales de la policía, mientras que este porcentaje constituye tan sólo el 5.4% entre los que sólo completaron la educación primaria.

Cuadro 3.2.
Percepción de los vínculos delictivos de la policía según variables demográficas
(en porcentajes)

¿Con qué frecuencia ha visto o escuchado usted a la policía hacer tratos con delincuentes o pandilleros en los últimos doce meses?		
	Nunca	1 vez o más
Sexo		
Hombre	85.5	14.4
Mujer	91.1	8.9
Edad		
18-25 años	81.1	18.9
26-40 años	85.4	14.6
41-55 años	94.0	6.0
56 y más años	94.5	5.5
Nivel educativo		
Primaria	94.6	5.4
Estudios superiores	81.9	18.1
Región del país		
Occidental	92.0	8.0
Central	85.9	14.1
Metropolitana	83.0	17.0
Todos	88.5	11.5

El nivel educativo de los encuestados resulta aún más importante a la hora de analizar la pregunta sobre la percepción general de la corrupción policial entre los salvadoreños. El Gráfico 3.7 muestra que las personas con niveles de educación más bajo consideran a la policía menos corrupta que las personas con mayores niveles de instrucción. Este dato se puede atribuir a que el sector de la población más educado tiende a ser más crítico con las instituciones públicas, tiene expectativas más altas de la función policial y suelen ser menos tolerante a la mala actuación policial.

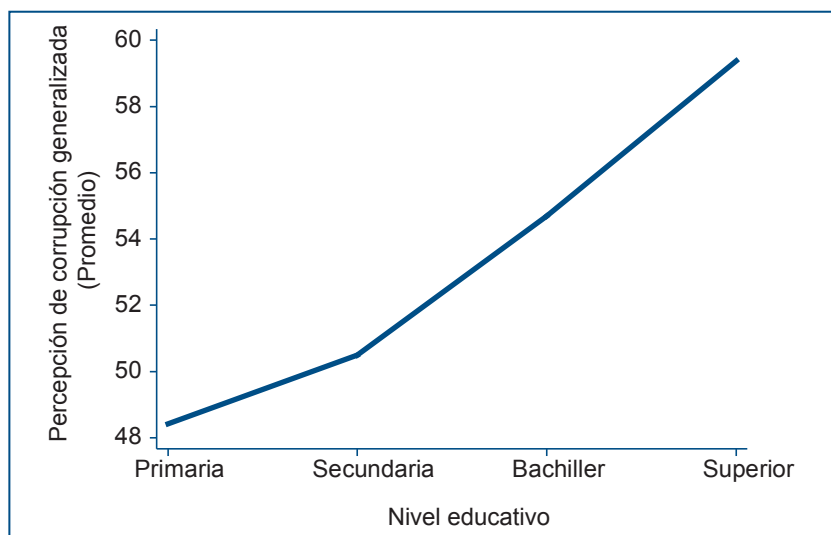


Gráfico 3.7. Percepción de la corrupción generalizada de la policía según el nivel educativo (en puntajes promedio de 0 a 100)

La encuesta también incluyó algunas preguntas para explorar el miedo y las conductas de evitación de los ciudadanos hacia la policía. Cabe subrayar que el miedo ciudadano a la policía es un sentimiento que ha caracterizado a los modelos policiales represivos y en el caso de la historia salvadoreña, fue un aspecto que definió la naturaleza de los antiguos cuerpos de seguridad debido a la brutalidad con que operaban. La ausencia de miedo a la policía es un componente esencial de los procesos de reforma policial y de la profesionalización de la institución. La consolidación de un enfoque policial preventivo y comunitario en el que es clave la colaboración y participación voluntaria de los ciudadanos en los planes de seguridad, es inviable cuando los ciudadanos sienten miedo a la policía.

Para medir la percepción del miedo a la policía entre los salvadoreños, se utilizaron dos preguntas que fueron aplicadas con formato de escala de 1 a 7 en donde el 1 representa el mayor nivel del desacuerdo con el enunciado de la pregunta, mientras que el 7 representa el mayor nivel del acuerdo con el enunciado. Las preguntas y los resultados se presentan en el Cuadro 3.3.

Cuadro 3.3.
Opiniones sobre el miedo a la policía en la comunidad (en porcentajes)

“Con las siguientes afirmaciones volveremos a usar esta tarjeta que viene en una escala de 1 a 7, en donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo. Recuerde que un número entre 1 y 7 representa un puntaje intermedio.”	De acuerdo (5-7)	Ni acuerdo ni desacuerdo (4)	En desacuerdo (1-3)
P64. La gente que vive en este barrio les tiene miedo a los policías encargados de cuidarlo.	33.1	18.3	47.4
P65. La gente que vive en este barrio evita tratar con la policía siempre que sea posible.	37.1	20.4	40.9

Los resultados sugieren que el 47.4% de los consultados se muestra en desacuerdo con la idea de que la gente le tiene miedo a la policía y el 40.9% está en desacuerdo con el predominio de conductas de evitación a la policía en el barrio. En cambio, más de la tercera parte de los consultados está de acuerdo que en su barrio existe miedo a la policía (33.1%) y que los ciudadanos rehúyen el trato con oficiales de policía (37.1%).

Para conocer los factores que podrían estar influyendo en el temor hacia la policía que prevalece en la comunidad, se integraron las dos preguntas sobre el miedo a la policía (P64 y P65).³⁴ La nueva variable se expresa en una escala de 0 a 100, en donde un promedio cercano a 100 equivale a una elevada percepción de miedo a la policía. En otras palabras, un puntaje alto significa que el entrevistado percibe miedo y actitudes de evitación a la policía en su barrio, y un puntaje bajo significa que la gente de la comunidad no tiene miedo ni rehúye el contacto con la policía. El puntaje promedio de la escala fue 45.2, lo que sugiere que un poco menos de la mitad de la población cree que la gente en su comunidad prefiere mantenerse distante de los agentes de policía.

Un análisis de regresión multivariable de esta escala muestra que ninguno de los factores socio demográficos (el sexo, la edad, el nivel de educación, el estrato social y la zona de vivienda de los entrevistados) se encuentran asociados a la percepción de miedo a la policía. Sin embargo, al analizar las variables del contexto o de comportamiento policial, los datos revelan que el trato policial a los ciudadanos y la presencia de un plan de policía comunitaria en el barrio están asociados significativamente a la percepción de miedo a la policía. En concreto, los ciudadanos que han tenido interacciones positivas con los agentes de policía, es decir han sido tratados con amabilidad y respeto, perciben menos miedo a la policía en su barrio. En cambio y de forma paradójica, se encontró que el miedo a la policía es mayor entre los ciudadanos que indicaron que existe un plan de policía comunitaria en su barrio, respecto a aquellos que viven en barrios donde no existen tales planes. El puntaje promedio de la percepción de miedo a la policía es de casi 50 entre las personas que viven en barrios

34 Estas dos preguntas tienen un coeficiente de confiabilidad de 0.60 que, aunque se encuentre en el margen inferior del rango aceptado por la medida a través del Alfa de Cronbach, indica que existe cierta consistencia entre las dos preguntas diseñadas para medir el mismo concepto.

donde existe un plan de policía comunitaria, mientras que entre los residentes de barrios donde no hay policía comunitaria se registró un promedio de 43.7 (Gráfico 3.8).

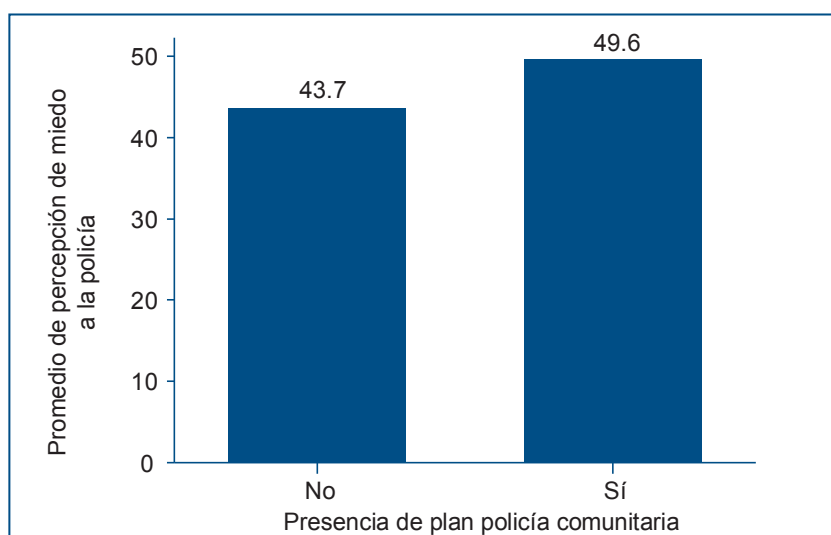


Gráfico 3.8. Percepción del miedo a la policía según presencia de policía comunitaria (en puntajes promedio de 0 a 100)

Si bien se trata de un resultado contradictorio a lo esperado, se puede atribuir a que el mayor contacto entre ciudadanos y policía en lugares en donde existe policía comunitaria aumenta la probabilidad de que sus residentes reporten abuso policial. Es decir, no solo cuenta la presencia policial visible en los territorios, ni los operativos de concentración de fuerza, sino la manera en que los policías intervienen e interactúan como la comunidad. Esto apunta a la necesidad de evaluar la naturaleza de las intervenciones policiales que se están realizando en el marco del programa de policía comunitaria y los enfoques que les subyacen.

Un resultado no previsto en este análisis fue que la victimización por delincuencia común resultó estar asociada con la percepción del miedo a la policía de una manera negativa. De acuerdo a los resultados de la regresión, los que han sido víctimas de un crimen perciben menos miedo a la policía en su comunidad que aquellos que no han sufrido un hecho delictivo en el último año. Como se puede observar en el Gráfico 3.9, el puntaje promedio de percepción del miedo a la policía entre los que han sido víctimas de algún hecho delictivo en el último año es 5.4 puntos más bajo (40.5), que entre los que no lo han sido (45.9). Estos resultados ameritan un examen más detenido de los datos, que va más allá del alcance de este estudio. Sin embargo, se puede inferir que esta diferencia se debe, posiblemente, a las experiencias personales de las víctimas. Muchas de estas víctimas, al haber experimentado un hecho delictivo en el último año, probablemente han tenido una interacción directa con la policía en su rol de víctimas, por lo tanto, perciben menos miedo a la policía en su comunidad.

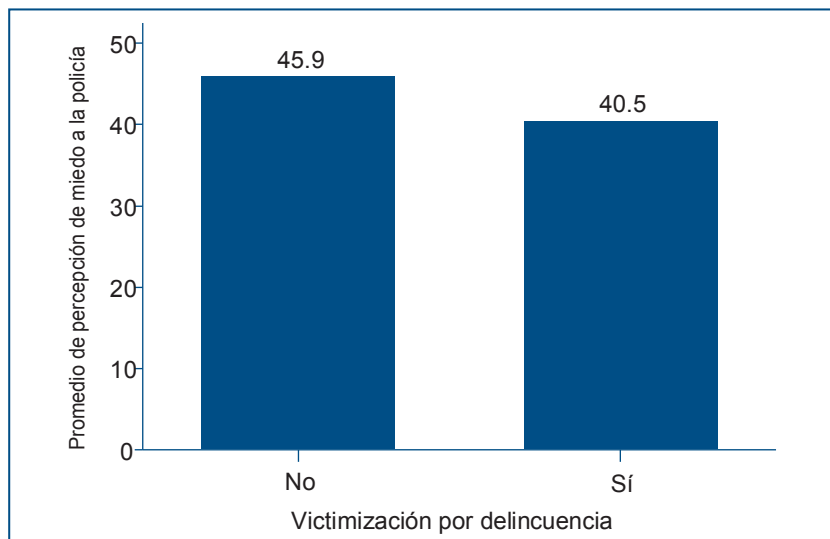


Gráfico 3.9. Percepción del miedo a la policía según la victimización por delincuencia
(en puntajes promedio de 0 a 100)

3.5. Conclusiones

Los datos analizados en el presente capítulo ofrecen elementos en torno a tres conclusiones generales. En primer lugar, la percepción de la corrupción y del abuso policial parece variar geográficamente en función de los niveles de violencia y, por consiguiente, de la mayor o menor presencia de los cuerpos policiales. Sobre todo, se destaca la diferencia entre la zona Metropolitana y la Occidental en cuanto a los vínculos delictivos de la policía, los abusos policiales experimentados y observados por los residentes de estas regiones. Dado que la zona Metropolitana suele exhibir los mayores niveles de violencia y una alta presencia de pandillas, en esta área se concentran mayores esfuerzos de presencia policial que en otras zonas. Por lo tanto, los residentes del AMSS suelen estar más expuestos a eventos de mala conducta policial, respecto al resto del país. Además, los abusos policiales se dirigen mayormente contra el sector joven de la población. Las personas entre 18 y 25 años de edad experimentan y presencian más atropellos y acoso policial que otros grupos de edad. Este hallazgo parece reflejar los efectos del endurecimiento de las políticas de seguridad adoptado por el gobierno de El Salvador, que buscan perseguir a todos los supuestos miembros de pandillas en el marco de las políticas “extraordinarias” que se han dirigido primordialmente a este grupo.

En segundo lugar, los datos muestran que las opiniones sobre los niveles de corrupción de la policía son ambiguas. Por una parte, alrededor del 87% de los encuestados considera a la policía en alguna medida corrupta; sin embargo, una proporción similar de entrevistados, el 88%, reconocen no haber oído ni visto a la policía hacer tratos con los delincuentes. Es decir, la percepción de la corrupción policial no necesariamente se basa en la experiencia propia del encuestado, sino en otros factores en los que deben seguir profundizando futuros estudios.

Finalmente, existen elementos que sugieren que la presencia policial en las comunidades puede tener efectos contradictorios en la percepción pública de la conducta policial. Por un lado, la participación de la policía en las labores de prevención y su involucramiento en las actividades de comunidad tienen un efecto positivo en la profesionalización de esta institución, ya que reduce la probabilidad del abuso policial. De la misma manera, las interacciones positivas de los ciudadanos con los policías reducen la percepción del miedo a la policía en las comunidades. Ambos aspectos de la actuación policial son esenciales para lograr un acercamiento entre esta institución y la población, lo que, a su vez, facilita la implementación efectiva de los programas de prevención de delito. Sin embargo, los residentes de las comunidades donde se desarrolla el plan de policía comunitaria perciben más miedo a la policía dentro de sus barrios, que aquellos donde no se ejecuta. Este hallazgo revela un efecto contradictorio de la presencia policial en las comunidades; demuestra los desafíos en la ejecución y en el enfoque de policía comunitaria, los cuales deben ser abordados para lograr un mayor acercamiento con los ciudadanos.

4 Satisfacción, confianza y legitimidad de la policía

Uno de los objetivos fundamentales de esta investigación es establecer cómo los salvadoreños perciben a la policía en sus diversas dimensiones, qué tanto confían en la institución en la actualidad y cuáles son las fuentes de la legitimidad de la policía en el contexto actual. La literatura académica señala que para que los ciudadanos cooperen con la policía en sus diversas funciones, es fundamental que los mismos tengan confianza y perciban a los policías de manera positiva. Dicho de otra forma, entre más confianza exista en la policía, más dispuestos estarán los ciudadanos a aceptar su autoridad y a colaborar con el mantenimiento del orden y la seguridad en el país.

Por ello, la encuesta sobre la que se basa este estudio, dedicó un número importante de preguntas a explorar las diversas dimensiones bajo las cuales es vista la Policía Nacional Civil. En este capítulo se presentan los resultados de esas preguntas e indicadores. En primer lugar, se presenta la confianza ciudadana en la policía en comparación con las otras instituciones públicas fundamentales del país. En segundo lugar, en este capítulo se examina qué tanto los ciudadanos se encuentran satisfechos con el trabajo de la policía en su comunidad de vivienda. En tercer lugar, se presentan las diversas dimensiones de la legitimidad de la policía. Finalmente, se hace un esfuerzo por identificar los factores más importantes que están asociados a la legitimidad general de la policía salvadoreña.

4.1. Satisfacción y confianza de la policía en perspectiva comparada

¿En qué medida los ciudadanos de El Salvador confían en la policía en comparación con otras instituciones de carácter público? La encuesta midió la confianza de la población en las instituciones políticas fundamentales del país por medio de las siguientes preguntas.

- P12.** ¿Hasta qué punto tiene confianza en el sistema de justicia?
- P13.** ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en el presidente?
- P14.** ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en la Asamblea Legislativa?
- P15.** ¿Hasta qué punto tiene confianza en la alcaldía de su localidad?
- P16.** ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en la Fuerza Armada?
- P17.** ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en la Fiscalía General de la República?
- P18.** ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en la Policía Nacional Civil?

En dichas preguntas se usó una escala del 1 al 7 en la que el 1 significa “nada” y el 7 “mucho”. El indicador de la confianza se construyó transformando las respuestas a una escala del 0 al 100, donde el 0 representa el menor grado de confianza en una institución, mientras que el 100 representa el mayor grado de confianza. Como se puede observar en el Gráfico 4.1, la institución del Estado que goza de mayor nivel de confianza es la Fuerza Armada, con un puntaje promedio de 65.2. La Fuerza Armada ha mantenido esa posición en las diversas encuestas que se han realizado en el país en los últimos años.³⁵ En un segundo grupo se encuentran la confianza en la alcaldía (56.8), la Policía Nacional Civil (55.8) y la Fiscalía General de la República (55.1). En un tercer grupo se encuentran el sistema de justicia (43.3), la Presidencia (38.2) y la Asamblea Legislativa (36.8) que enfrenta los niveles más bajos de confianza entre todas las instituciones públicas nacionales. Si se comparan estos resultados con los de otros estudios similares en el pasado, en este caso la encuesta del Barómetro de las Américas del 2012, se puede ver que en ese estudio de opinión pública, la policía obtuvo 54 puntos de confianza entre los salvadoreños. Esto significa que la confianza en esta institución ha permanecido prácticamente en el mismo nivel durante los últimos años a pesar del entorno cambiante de seguridad y de violencia en el país.

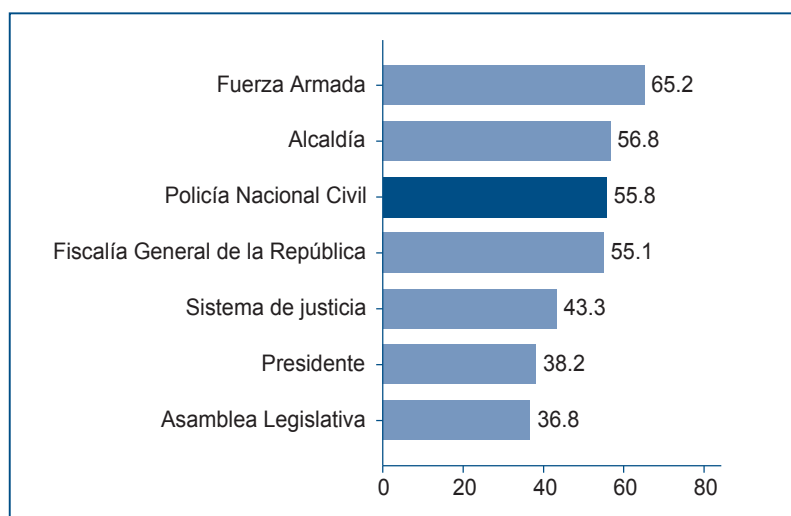


Gráfico 4.1. Confianza en las instituciones públicas en El Salvador, 2016
(en puntajes promedio de 0 a 100)

35 Instituto Universitario de Opinión Pública. 2016. “Los salvadoreños y salvadoreñas evalúan la situación del país a finales de 2015”. *Boletín de prensa*, Año XXX, No. 1, p. 5. Ver también: Ricardo Córdova Macías, José Miguel Cruz y Mitchell A. Seligson, *Cultura política de la democracia en El Salvador y en las Américas, 2012: Hacia la igualdad de oportunidades* (San Salvador: Fundaungo, Vanderbilt University, USAID, 2013), p. 157.

De acuerdo a los resultados, no existen diferencias en los niveles de confianza hacia la policía en función de las variables socio demográficas de género, edad, nivel de ingreso y área urbana o rural. Sin embargo, la confianza ciudadana en la policía sí varía en función de la educación del entrevistado y la región del país en donde reside. En concreto, las personas con menos años de escolaridad tienden a mostrar más confianza en la policía que los ciudadanos con más años de educación, de manera tal que en la medida en que los entrevistados tienen más educación, en esa medida es menos probable que tengan confianza en la Policía Nacional Civil. De hecho, los promedios de confianza van de un puntaje de 60.7 (en una escala de 0 a 100) entre las personas con educación primaria o ninguna educación, a solo 47.1 entre los entrevistados con estudios universitarios (ver Gráfico 4.2).

En cuanto a la zona del país, los puntajes más altos de confianza pública hacia la policía se encuentran en las zonas oriental y occidental del país. Por ejemplo, el puntaje promedio de confianza en la policía en la región oriental (Usulután, San Miguel y La Unión) es de 64 (sobre una escala de 0 a 100), mientras que en la región occidental (Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate) es de 56. En contraste, el promedio en el puntaje de confianza en la policía entre los residentes del Área Metropolitana de San Salvador es de 47, por debajo del punto medio de la escala. En otras palabras, la policía salvadoreña recibe más votos de confianza en la medida en que la población se encuentra más alejada de la metrópoli del país.

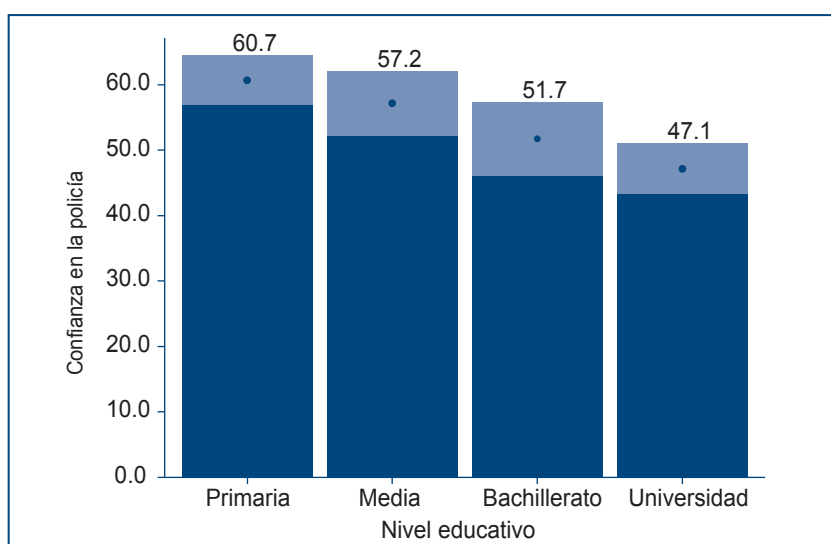


Gráfico 4.2. Niveles de confianza en la policía según nivel educativo
(en puntajes promedio de 0 a 100)

En otro ámbito, en la encuesta se preguntó a los ciudadanos qué tan satisfechos se encuentran con el desempeño de la policía en su barrio o comunidad. Mientras que la pregunta de confianza se refiere a la policía en general, esta interrogante sobre satisfacción se concentra en el desempeño policial de los agentes en la comunidad. La pregunta concreta se formulaba de la siguiente manera: “En general, ¿usted está muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a) con el desempeño de la policía en su

barrio o comunidad?” Según los resultados de la pesquisa nacional, tan solo el 6.4% de los encuestados dijo sentirse muy satisfechos con la labor policial, la mayor parte de las personas, el 51.8%, dijeron estar “satisfechos” con el trabajo de la policía en su colonia o barrio. El resto de los ciudadanos entrevistados para esta investigación se declararon “insatisfechos” (35%) con la labor policial o “muy insatisfechos” (6.7%). Esto significa que aproximadamente la mitad de la población salvadoreña confía en la policía y se siente satisfecha con su desempeño.

En este caso, los resultados indican diferencias importantes en términos de la edad de los entrevistados. Las personas menores de 40 años tienden a sentirse menos satisfechas con el desempeño de la policía que el resto de la población, especialmente los ciudadanos que tienen más de 55 años. Alrededor del 52% de los entrevistados que tienen menos de 40 años se sienten complacidos con el trabajo que los agentes policiales realizan en la comunidad; en contraste, el 68% de los ciudadanos mayores de 55 años están satisfechos con la labor policial en el barrio. En cuanto al nivel educativo, los datos indican una tendencia similar a la registrada con la confianza en la policía. Esto es, las personas con menos años de educación tienden a revelar mayor satisfacción con el desempeño de la policía que las personas con estudios superiores. De hecho, casi el 75% de los ciudadanos que tienen educación primaria o ninguna educación mostraron satisfacción hacia el trabajo que los agentes policiales realizan en la comunidad; en cambio, los porcentajes de satisfacción se reducen al 46% entre quienes tienen estudios universitarios. Algo similar sucede con los niveles de satisfacción en función del nivel de ingreso del entrevistado: en la medida en que la gente reporta ingresos económicos más altos, la satisfacción con el trabajo policial es significativamente menor. En otras palabras, el grado de satisfacción hacia el desempeño policial depende en buena medida del estatus socioeconómico del ciudadano. Las personas que están en desventaja social tienden a ver de forma más positiva el trabajo de los policías. Estos resultados indican una tendencia distinta a la registrada por los estudios sobre la policía en los países industrializados, especialmente en los Estados Unidos, en donde los agentes de policía suelen ser vistos con menos confianza entre los sectores socioeconómicos desaventajados.³⁶

36 Ver, por ejemplo: Brown, Ben, and Wm Reed Benedict. 2002. “Perceptions of the police: Past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implications.” *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 25 (2):543-80; Decker, Scott. H. 1981. “Citizen attitudes toward the police: a review of past findings and suggestions for future policy.” *Journal of Police Science and Administration* 9 (80-87).

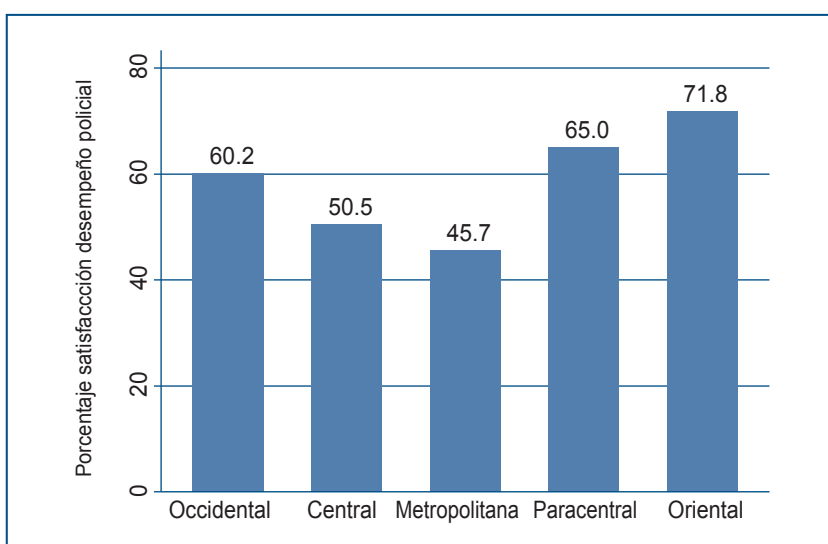


Gráfico 4.3. Satisfacción con el desempeño policial según región del país

De la misma manera y de acuerdo a los resultados, el agrado hacia la labor de la policía es claramente más alto entre los pobladores de áreas rurales del país que entre los residentes de las zonas urbanas. En concreto, en el campo, cerca del 68% de la gente se siente satisfecha con el trabajo que hacen los policías en su cantón, mientras que en las ciudades ese porcentaje se reduce al 53%. Esto se encuentra relacionado con los niveles de satisfacción expresados en función de la región del país. De nuevo, la satisfacción hacia el trabajo de la policía es particularmente más baja en el Área Metropolitana de San Salvador, que concentra el mayor número de población urbana del país. En contraste, los policías encuentran altos niveles de aprobación por su desempeño en las zonas oriental y paracentral del país, en donde dos terceras partes —o más— de los residentes ven con satisfacción la labor de los agentes de policía. En cualquier caso, los datos indican que, en general, la mayor parte de los salvadoreños se sienten satisfechos con el desempeño de los oficiales de la policía, pero el grado de satisfacción varía en virtud del lugar geográfico y la posición socioeconómica que la persona ocupa dentro de la sociedad salvadoreña.

4.2. Las dimensiones de la legitimidad de la policía

La mayor parte de estudios de opinión pública sobre la policía se basan en las expresiones de confianza y satisfacción que los ciudadanos expresan hacia los agentes policiales en particular o hacia la institución policial en su conjunto. Esta manera de medir la legitimidad de la policía, esto es la percepción de que los policías son confiables, es muy útil para comprender qué tanto los ciudadanos están dispuestos a cooperar y acudir a la policía en situaciones de inseguridad, quebrantamiento de la ley o alteración del orden público.³⁷ Sin embargo, para comprender de manera integral la legitimidad de la policía, es muy importante medir

³⁷ Ver, por ejemplo: Sunshine, Jason, and Tom R. Tyler. 2003. "The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing." *Law & Society Review* 37 (3):513-48.

las varias dimensiones que, según los especialistas, constituyen la base de la legitimidad de la institución policial. De acuerdo a teóricos como Tom Tyler, esta no solo incluye las percepciones de confiabilidad de los agentes policiales o los niveles de satisfacción en su trabajo, sino también la convicción de que los policías son honestos, que están preocupados por el bienestar de los ciudadanos y por las personas que atienden, y que la gente tiene la obligación de respetar las decisiones de los agentes policiales y seguir sus indicaciones.³⁸

Por ello, en el presente estudio se incluyeron una serie de ítems que exploran precisamente las diversas dimensiones de la legitimidad de la policía. Las preguntas incluyen sentimientos de orgullo hacia la policía, opiniones sobre la honestidad de los miembros de la PNC, la disposición de la institución de actuar bajo el marco de la ley, de respetar los derechos humanos y de tratar a todas las personas por igual, así como también su efectividad en la aplicación de la ley. La formulación específica de las preguntas se presenta a continuación y para cada una de ellas se les pedía a las personas que respondieran qué tan de acuerdo o en desacuerdo estaban con la frase en una escala de 1 a 7, en donde 1 significa “Nada” y 7 significa “Mucho.” Para facilitar su interpretación, y tal como se ha hecho con otras preguntas, los resultados se transformaron en una escala de 0 a 100, en donde 100 significa “Mucho”.

P19. ¿Hasta qué punto está usted orgulloso de la PNC?

P20. ¿Hasta qué punto cree usted que la PNC está integrada por gente honesta?

P21. ¿Hasta qué punto cree usted que la PNC actúa siempre dentro del marco de la ley?

P22. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC trata a todas las personas con respeto?

P23. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC trata de manera igual a todas las personas?

P24. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC respeta los derechos humanos de todas las personas?

P25. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC cumple con su función de garantizar la seguridad de los ciudadanos?

P26. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC aplica bien la ley?

Los resultados revelan diferencias importantes en las opiniones relacionadas con la legitimidad de la policía. Por ejemplo, el 50% de los salvadoreños incluidos en el estudio se sienten orgullosos de la Policía Nacional Civil, y cerca del 48% de las personas entrevistadas piensan que la policía cumple con la función de garantizar la seguridad de los ciudadanos.³⁹ En cambio, apenas un poco más de la tercera parte de los encuestados piensan que la policía está integrada por gente honesta y solamente el 29.3% de la gente considera que la PNC trata a todas las personas por igual. En el Gráfico 4.4 se comparan los resultados de los ítems de legitimidad, promediando todos los resultados en una escala de 0 a 100. Como puede verse, las dimensiones en las cuales se percibe mejor a la PNC se refieren al trabajo de garantizar la seguridad ciudadana y la aplicación de la ley, además del sentimiento de

38 Tyler, Tom R. 2011. “Trust and legitimacy: Policing in the USA and Europe.” *European Journal of Criminology* 8 (4):254-66. Ver también: Goldsmith, Andrew. 2005. “Police reform and the problem of trust.” *Theoretical Criminology* 9 (4):443-70.

39 En estos casos, se incluyen los porcentajes de las personas que respondieron de 5 a 7 en la escala de 1 a 7 puntos.

orgullo hacia la policía. Por el contrario, las dimensiones en donde los salvadoreños tienden a dar valoraciones bajas a la policía incluyen el tratamiento de los ciudadanos y la honestidad de sus miembros.

Estos resultados permiten introducir una descripción más detallada de las maneras en que los policías salvadoreños son percibidos por la población y los factores que están detrás de dichas percepciones. En concreto, en las próximas páginas se presentan resultados más amplios sobre tres dimensiones específicas, a saber: a) qué tanto los salvadoreños piensan que la policía es efectiva; b) qué tanto la gente piensa que policía atiende los intereses y necesidades de los ciudadanos; y c) qué tanto los entrevistados están dispuestos a obedecer y cooperar con la policía. Estos aspectos fueron explorados con otra serie de preguntas, las cuales se presentan a continuación para cada dimensión.



Gráfico 4.4. Opiniones sobre la PNC
(en promedios de 0 a 100)

4.2.1. Efectividad

Además de la pregunta sobre si la Policía Nacional Civil garantiza la seguridad ciudadana, la percepción sobre la efectividad de la policía se midió a través de dos preguntas adicionales. La primera pregunta adicional se refiere al esfuerzo que hace la policía para reducir el crimen en la comunidad de vivienda del entrevistado, mientras que la segunda explora las opiniones de si la policía ha logrado controlar la delincuencia. La formulación específica de las preguntas junto con los resultados se presenta en el Cuadro 4.2. Como puede verse y en sintonía con la opinión de que la policía cumple con la función de garantizar la seguridad ciudadana, un poco más de la mitad de los salvadoreños entrevistados consideran que la policía está haciendo un esfuerzo importante para reducir el crimen (52.2%) y que la policía ha logrado

controlar la delincuencia en la comunidad de vivienda del entrevistado (54%). En contraste, menos de la tercera parte de los consultados está en desacuerdo con esa pregunta.

Cuadro 4.2.
Opiniones sobre la efectividad de la policía (en porcentajes)

“Con las siguientes afirmaciones volveremos a usar esta tarjeta que viene en una escala de 1 a 7, en donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo. Recuerde que un número entre 1 y 7 representa un puntaje intermedio.”	De acuerdo (5-7)	Ni acuerdo ni desacuerdo (4)	En desacuerdo (1-3)
P62. La policía está haciendo un esfuerzo importante para reducir el crimen en esta comunidad	52.2	17.7	30.1
P63. La policía ha logrado controlar la delincuencia en esta comunidad.	54.0	15.0	31.0

¿Cuáles son los determinantes de las percepciones de efectividad de la policía? Para medir las variables que están detrás de las opiniones que aseguran que la policía es efectiva, se creó una variable integrando las tres preguntas sobre efectividad de la policía (la opinión de que la PNC garantiza la seguridad, la opinión de que la policía ha controlado la delincuencia en la comunidad y la opinión de que la policía ha hecho un esfuerzo importante para reducir el crimen). La nueva variable se expresa en una escala de 0 a 100, en donde un promedio cercano a 100 indica una elevada percepción de efectividad de la policía. El puntaje promedio de la escala fue de 57, lo cual, en concordancia con los resultados previos, indica que más de la mitad de los ciudadanos tienen una opinión positiva sobre la efectividad de la policía.⁴⁰

Un análisis de regresión multivariable de esta escala muestra que los factores socio demográficos que se encuentran asociados a la percepción de efectividad de la policía son esencialmente la edad y el nivel educativo de los entrevistados. En concreto, las personas que tienen más años de edad suelen opinar más positivamente sobre la efectividad de la policía que el resto de la población, en particular los más jóvenes. Los salvadoreños mayores de 55 años promedian 62.5 en la escala de percepción de efectividad de la policía, mientras que las personas menores de 40 años tienen un puntaje promedio menor de 56 en la misma escala. En cuanto al nivel educativo, los resultados indican una tendencia opuesta en función de los años de estudio. Las personas con bajo nivel de escolaridad (con estudios de primaria o inferior) tienden a evaluar mejor la efectividad de los policías, con un promedio de 64.3, que el resto de los salvadoreños, especialmente aquellos que tienen estudios universitarios. Entre este grupo, el promedio en la percepción de efectividad de la policía es de 49.8, por debajo del punto medio de la escala.

Sin embargo, los resultados más interesantes se obtienen al analizar variables del contexto o vinculadas con el comportamiento policial. El análisis multivariable incluyó la presencia de un plan de policía comunitaria en el barrio de vivienda del entrevistado, la percepción que la

40 El coeficiente de fiabilidad de escala, medido a través del Alfa de Cronbach fue de 0.78, indicando un nivel aceptable de fiabilidad de los ítems incluidos en la escala.

policía interactúa con los vecinos de la comunidad, la frecuencia con la cual la policía patrulla la comunidad, el conocimiento que la policía ha llevado a cabo un operativo (o redada) en la comunidad para capturar criminales, la victimización por delincuencia, la victimización por abuso policial y la percepción de inseguridad. Con excepción de la victimización por crimen y la percepción que la policía ha realizado redadas, todos estos factores tienen un efecto sobre las percepciones de efectividad de la policía salvadoreña. Por ejemplo, las personas que reportan la presencia de un plan de policía comunitaria piensan que la policía es más efectiva (puntaje promedio = 69) que los ciudadanos que no reportan presencia de policía comunitaria (puntaje promedio = 52). El resultado es similar cuando los datos se cruzan con el nivel de interacción de la policía con la comunidad y con la frecuencia de patrullaje de la comunidad (ver Gráfico 4.5). En la medida en que los policías son vistos interactuando más con los vecinos o con la comunidad, en esa medida, la percepción de efectividad aumenta de manera significativa. Este efecto, sin embargo, no se logra con la variable de batida policial en la comunidad. En otras palabras, la realización de operativos para capturar sospechosos y pandilleros parece no tener ningún efecto significativo en la percepción de efectividad de la policía.

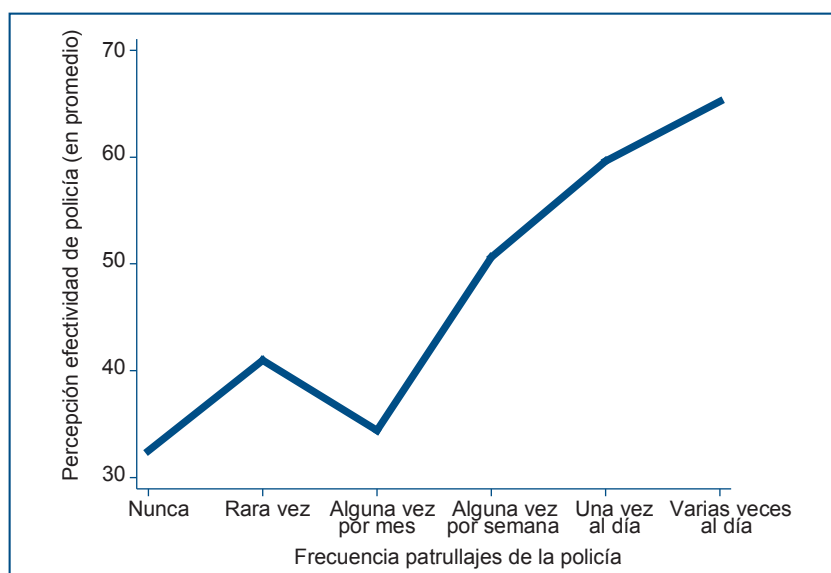


Gráfico 4.5. Percepción de efectividad de la policía según frecuencia de patrullajes (en puntajes promedio de 0 a 100)

Por el contrario, los factores de inseguridad y de victimización por abuso policial tienen un efecto negativo sobre las opiniones de efectividad policial. Los salvadoreños que se sienten muy inseguros o que han sido victimizados por abuso policial (maltrato verbal o físico, víctima de sobornos o extorsión en manos de la policía) tienden a percibir menos efectividad en la actividad policial. Es curioso, sin embargo, que haber sido victimizado directamente por delincuencia no tiene efectos estadísticamente significativos sobre las opiniones acerca de la efectividad de la policía, en tanto que persistan los sentimientos de inseguridad. En otras palabras, la sensación de inseguridad parece ser más importante

que la experiencia directa de victimización por crimen común. En cualquier caso, estos resultados indican la importancia de la actividad policial en las percepciones ciudadanas sobre la efectividad del cuerpo de policía. La presencia de la policía a través de patrullajes, policía comunitaria e interacción directa con los ciudadanos son factores fundamentales en la construcción de percepciones de efectividad y buen trabajo de la policía.

4.2.2. Policía defiende y representa intereses de ciudadanos

Una dimensión importante de la legitimidad de la policía gira en torno a la percepción que la policía defiende los intereses y protege los derechos de todos los ciudadanos, esto en contraste con las opiniones que la policía solo defiende a quienes se encuentran en el poder. Para tener una idea sobre cómo los ciudadanos perciben el empeño de la policía por defender los intereses y derechos de todas las personas, el estudio incluyó una serie de preguntas que tocaban estos temas. Algunas de esas preguntas, tal y como fueron formuladas en el cuestionario así como sus resultados generales, se presentan en el Cuadro 4.3.⁴¹

Cuadro 4.3.
Opiniones sobre la defensa de intereses por parte de la policía
(en porcentajes)

“Con las siguientes afirmaciones volveremos a usar esta tarjeta que viene en una escala de 1 a 7, en donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo. Recuerde que un número entre 1 y 7 representa un puntaje intermedio.”	De acuerdo (5-7)	Ni acuerdo ni desacuerdo (4)	En desacuerdo (1-3)
P34. La policía solo representa los intereses de las personas que están en el poder.	49.6	18.1	32.3
P35. La policía solo defiende a la gente con dinero y olvida a los más pobres.	48.9	15.9	35.2

Casi la mitad de las personas encuestadas piensan que la policía representa y defiende los intereses de las personas que están en el poder (49.6%) y de los que tienen recursos económicos (48.9%). Ello significa que para una proporción importante de salvadoreños, la policía no necesariamente defiende o representa sus intereses. Estas opiniones reflejan una tendencia distinta a la mostrada en los ítems relacionados con las percepciones de efectividad de la policía y sugieren una percepción no tan positiva sobre los agentes del orden. Estas dos preguntas se integraron en una sola escala de 0 a 100 y se invirtió el sentido de la escala, de manera tal que un puntaje cercano a 100 representa opiniones en desacuerdo con la idea que la policía solo representa y defiende los intereses de los poderosos y ricos, en otras palabras, un puntaje alto significa que los ciudadanos no piensan que la policía solo defiende a las personas pudientes. Los resultados indican que el puntaje promedio de esta escala fue de 44.6, lo cual sugiere que menos de la mitad de la población percibe sus intereses defendidos

41 En el Cuadro 4.3 se incluyen las preguntas adicionales sobre esta dimensión que no han sido presentadas con anterioridad y que constituyen la base para la escala de percepción de defensa de intereses por parte de la policía. Estas dos preguntas tienen un coeficiente de confiabilidad de 0.71.

por la policía. Dicho de otra manera, la mayoría de la gente en El Salvador cree que la policía defiende los intereses de los acaudalados y poderosos.

Un análisis de regresión multivariable reveló que el único factor socio demográfico que aparece estadísticamente relacionado con estas opiniones es el área de vivienda del encuestado. En concreto, las personas que viven en las zonas rurales tienden a estar más en desacuerdo con que la policía solo defiende a los ricos y poderosos (promedio 48 en la escala), que las personas que viven en las zonas urbanas (promedio = 43 en la escala). Por el contrario, en este caso, ni el nivel educativo ni el estrato socioeconómico parecen estar relacionados con estas opiniones. Por otro lado, en cuanto a las variables de contexto o de comportamiento policial, solamente las experiencias directas de victimización por abuso policial resultaron estar asociadas con las opiniones sobre la defensa de intereses por parte de la policía. Como se observa en el Gráfico 4.6, los salvadoreños que no declararon haber sido víctimas de cualquier forma de abuso policial exhiben un puntaje promedio mayor en la escala (44.2) que las personas que sí fueron víctimas de cualquier forma de maltrato policial (32.9). Nuevamente, estos datos indican el impacto del abuso policial sobre una dimensión importante de la legitimidad de la policía.

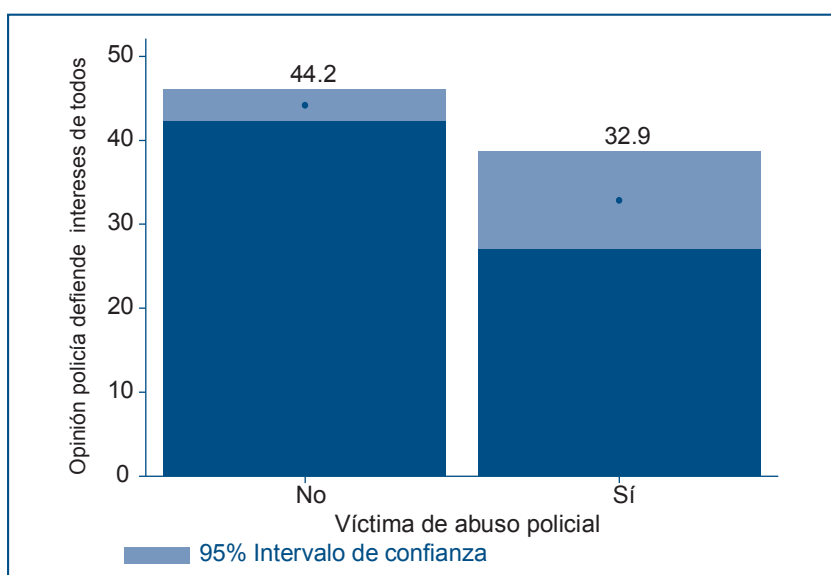


Gráfico 4.6. Opinión que la policía defiende intereses de todos según victimización por abuso policial (en puntajes promedio de 0 a 100)

4.2.3. Disposición a obedecer y cooperar con la policía

Probablemente uno de los indicadores más apropiados de la legitimidad de la institución policial es la disposición de los ciudadanos a cooperar y obedecer las órdenes de la policía en una situación específica. En la práctica, elevados niveles de confianza en los policías deberían traducirse en la aceptación de la autoridad de los agentes policiales. Esto debería expresarse en la obediencia y en la inclinación a seguir las indicaciones de los representantes

de la ley, independiente de si las personas están de acuerdo o no con las instrucciones y las órdenes de la policía. El estudio incorporó cuatro preguntas sobre esta dimensión. Todos los ítems se refieren a qué tanto los encuestados están de acuerdo o en desacuerdo con que la gente siga las órdenes de un policía aunque piense que las mismas están equivocadas o no comprenda sus razones. En el Cuadro 4.4 se presenta la formulación específica de cada una de esas preguntas, junto con sus resultados.

En términos generales se puede decir que solamente una tercera parte de la población expresa disposición de obedecer a la policía de manera consistente. Por ejemplo, el 31.1% de los salvadoreños creen que los ciudadanos deberían aceptar las decisiones de la policía a pesar que piensen que dichas decisiones están equivocadas y el 34.5% está de acuerdo con la idea que la gente debería de seguir una orden a pesar de que no entienda esa orden. Por el contrario, cerca de la mitad de la población entrevistada está consistentemente en desacuerdo con las opiniones de aquiescencia hacia la policía, especialmente cuando consideran que la policía les ha tratado injustamente.

Cuadro 4.4.
Opiniones sobre la disposición a obedecer a la policía (en porcentajes)

“Con las siguientes afirmaciones volveremos a usar esta tarjeta que viene en una escala de 1 a 7, en donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo. Recuerde que un número entre 1 y 7 representa un puntaje intermedio.”	De acuerdo (5-7)	Ni acuerdo ni desacuerdo (4)	En desacuerdo (1-3)
P27. La gente debería aceptar las decisiones de la policía aunque piense que esas decisiones están equivocadas	31.1	21.5	47.4
P28. La gente debería hacer exactamente lo que la policía le dice aunque no entienda por qué recibió esa orden	34.5	18.1	47.4
P29. La gente debería hacer exactamente lo que la policía le dice aunque no esté de acuerdo con la orden	34.5	19.3	46.2
P30. La gente debería aceptar las decisiones de la policía aunque no les guste cómo los trata la policía	31.7	19.1	49.2

¿Quiénes están más dispuestos a obedecer las órdenes de los agentes policiales, aun cuando no compartan y no entiendan las razones de las mismas? Los resultados de estas cuatro preguntas se integraron, de nuevo, a una escala de 0 a 100, en la cual el puntaje más alto representa la mayor disposición de los ciudadanos a obedecer y colaborar con la policía. La escala mostró un elevado nivel de confiabilidad (Alpha de Cronbach= 0.85) y el promedio general de la misma fue de 43.5, confirmando el hallazgo que menos de la mitad de los salvadoreños encuestados están listos para seguir las órdenes de la policía. Esta escala fue utilizada entonces para cruzarla con los diversos factores que podrían estar detrás de la disposición de la gente para acatar las órdenes de los agentes policiales.

De acuerdo al análisis de los datos, los hombres, las personas con menor nivel de educación formal, los ciudadanos que viven en la zona oriental del país y los que profesan una religión distinta a la católica y evangélica son quienes se muestran más dispuestos a aceptar la autoridad policial. En cambio, las mujeres, las personas con más años de formación escolar, los que no pertenecen a religión alguna y, especialmente, los ciudadanos que viven en el Área Metropolitana de San Salvador, son quienes aparecen menos dispuestos a seguir las instrucciones de los agentes de la policía. De estos resultados se puede inferir que los miembros de la Policía Nacional Civil tienen más dificultades de hacer valer su autoridad entre las mujeres del Gran San Salvador que entre los hombres que viven en los departamentos orientales del país (ver Gráfico 4.7).

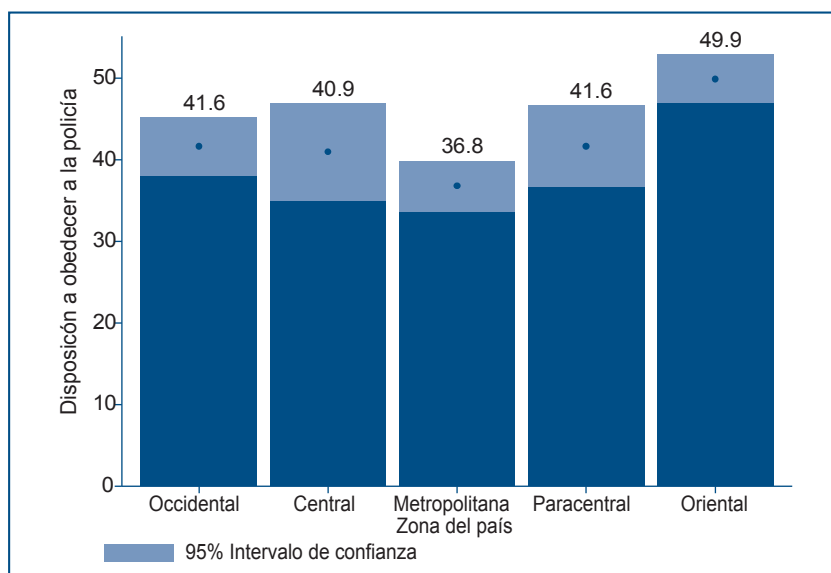


Gráfico 4.7. Disposición a obedecer a la policía según región del país
(en puntajes promedio de 0 a 100)

Sin embargo, algunos de los predictores más importantes de la aceptación de la autoridad policial son de carácter relacional. Primero, el conocimiento personal de los policías asignados a atender el barrio de vivienda; segundo, la percepción que los agentes policiales interactúan de forma regular con los vecinos de la comunidad; tercero, no haber sufrido de forma directa un episodio de abuso policial y, especialmente, no haber sido testigo de abusos policiales en la interacción con otras personas; y finalmente, no sentirse inseguro a causa de la criminalidad. Dicho de otra manera, estos resultados apuntan a la importancia del involucramiento de los agentes policiales en la comunidad como manera de apuntalar su autoridad y su capacidad de contar con la cooperación de los ciudadanos: los salvadoreños que conocen a los policías asignados a cuidar su comunidad y que les ven interactuar con los vecinos están más dispuestos a seguir los comandos de la policía y, por lo tanto, a aceptar su autoridad. Por el contrario, las personas que han presenciado—o sufrido— maltrato policial (ver Gráfico 4.8) y que se sienten más inseguras a causa de la delincuencia muestran mucho menos disposición a colaborar con la policía.

Es importante señalar aquí, no obstante, que no es el contacto con los policías por sí mismo el que parece ayudar a la construcción de autoridad—y legitimidad— policial. Los datos indican, por ejemplo, que el simple hecho de haber tenido algún contacto directo con la policía porque la persona fue detenida en un retén policial o porque denunció un hecho de delincuencia a la policía no aumenta la actitud de colaborar con la policía. La disposición de seguir las órdenes de los agentes de policía se relaciona exclusivamente con la interacción que tienen los ciudadanos con la policía dentro del contexto de su propia comunidad, especialmente si en esa comunidad existe un programa de policía comunitaria (ver Gráfico 4.9).

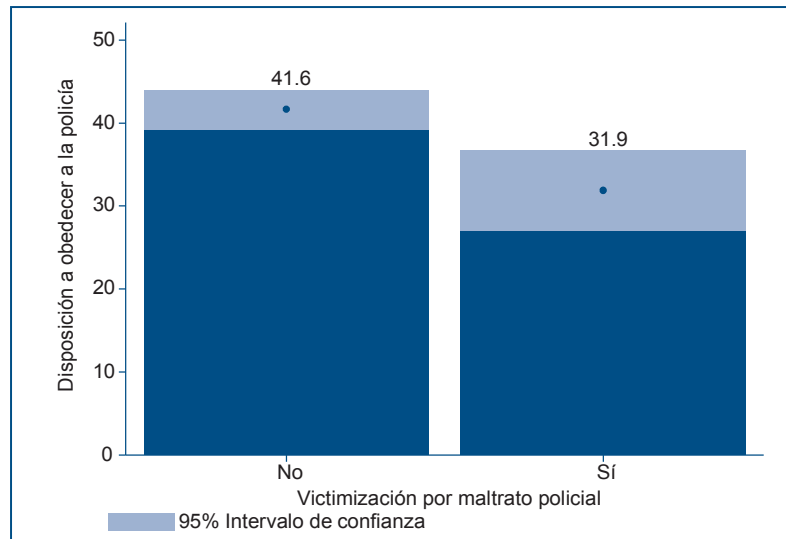


Gráfico 4.8. Disposición a obedecer a la policía según victimización por maltrato policial
(en puntajes promedio de 0 a 100)

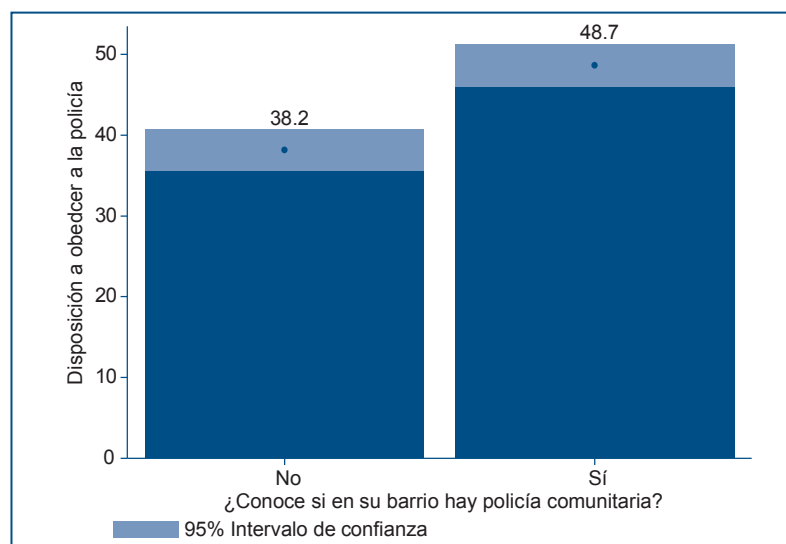


Gráfico 4.9. Disposición a obedecer a la policía según existencia de programa de policía comunitaria
(en puntajes promedio de 0 a 100)

Los datos del estudio también revelan que esta actitud de acatar las órdenes policiales es fundamental para colaborar con la policía en diversas circunstancias. La encuesta incluyó una serie de preguntas sobre la disposición de la gente a llamar o acudir a la policía en diversas situaciones. Los resultados se expresan en el Cuadro 4.5 y muestran diferencias en la inclinación para colaborar con los agentes policiales dependiendo de las circunstancias. Por ejemplo, un poco más del 41% de la gente está muy dispuesta a llamar a la policía cuando se comete un delito, el 21% está algo dispuesta y el 37.5% está poco o nada dispuesta a hacerlo. Cuando se trata de ayudar a la policía sobre información acerca de un posible delincuente, los resultados cambian de forma notable. En este caso, solamente el 23.6% de los encuestados dicen estar muy dispuestos a colaborar con la policía proveyendo información sobre sospechosos, el 19.1% afirma estar algo dispuesto y más de la mitad de los entrevistados, el 57.3% señala estar poco o nada dispuesto a colaborar con la policía.

Cuadro 4.5.
Disposición a ayudar a la policía en diversas circunstancias (en porcentajes)

Pregunta	Mucho	Algo	Poco	Nada
P93. ¿Qué tan dispuesto está usted a llamar a la policía cuando se comete un delito en su barrio o comunidad?	41.5	21.0	20.9	16.6
P94. ¿Qué tan dispuesto está usted a ayudar a la policía con información sobre un posible delincuente?	23.6	19.1	25.6	31.6
P95. ¿Qué tan dispuesto está usted a poner la denuncia en la policía cuando ve actividades sospechosas en su barrio o comunidad?	27.7	24.2	20.7	27.4

Los resultados de estos ítems se transformaron también en escalas individuales de 0 a 100 para poder comparar su comportamiento en función de la variable de disposición a obedecer las órdenes de la policía. Para cada una de esas escalas, en la medida que el promedio se acerca a 100, en esa medida indica mayor disponibilidad de reportar un crimen a la policía, un sospechoso o actividades inusuales en el barrio. El Gráfico 4.10 presenta los resultados de cada una de esas escalas en función del nivel de la actitud de los ciudadanos para obedecer las órdenes de la policía. En los tres casos, como puede verse, la inclinación actitudinal de acatar las indicaciones de la policía se encuentra positivamente relacionada con la disposición de los ciudadanos para: a) llamar a la policía cuando se comete un delito en la comunidad, b) ayudar a la policía con información sobre un sospechoso y c) poner una denuncia ante la policía cuando se presencian actividades sospechosas en el barrio. Es interesante ver, sin embargo, que persiste una diferencia notable entre la disposición a denunciar un delito y la disposición a informar sobre un sospechoso y denunciar actividades sospechosas en el barrio. En cualquier caso, estos datos refuerzan el argumento que el reconocimiento de la autoridad de la policía es fundamental para conseguir que la gente acuda a la corporación policial en caso de sospechas.

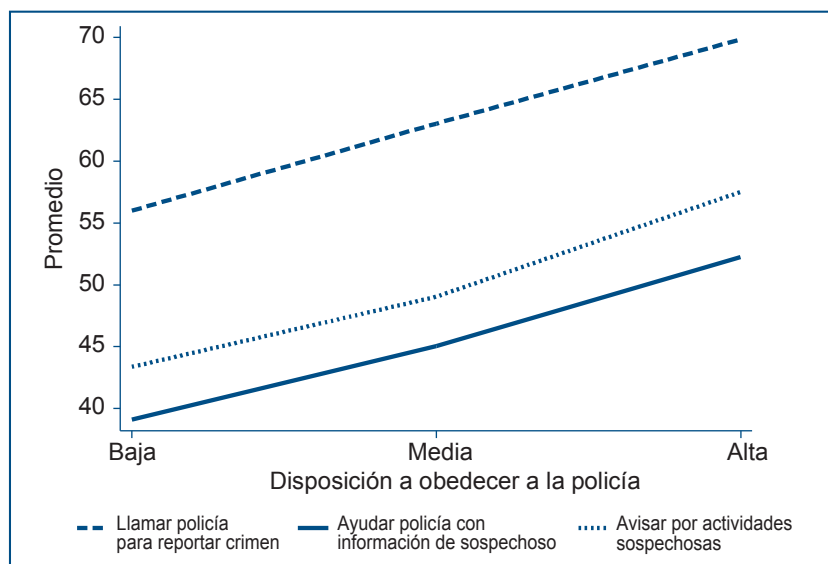


Gráfico 4.10. Disposición a poner denuncias en la policía en función de actitud de obedecer a la policía
(en puntajes promedio de 0 a 100)

4.3. Los determinantes de la legitimidad de la policía

Buena parte de los datos expuestos en este capítulo constituyen, en el fondo, componentes de la legitimidad de la policía. En esta sección se hace un ejercicio por integrar los ítems o reactivos más importantes que miden la legitimidad policial en un solo indicador en forma de escala de 0 a 100 puntos. Este indicador reúne la pregunta general sobre confianza sobre la policía, más todos los ítems que recogen opiniones acerca la policía que se muestran en el Gráfico 4.4 y las preguntas utilizadas para medir las dimensiones de legitimidad (efectividad, defensa de intereses de ciudadanos y disposición de obedecer a la policía). En total, la escala de legitimidad se construyó con un total de 17 preguntas, las cuales mostraron un elevado coeficiente de consistencia (Alfa de Cronbach = 0.92). El promedio general de la escala fue de 49.7, lo cual sugiere un nivel intermedio de legitimidad de la policía. Esta escala fue utilizada para llevar a cabo un análisis de regresión lineal multivariable y establecer cuáles son los determinantes, o los factores más importantes, que se encuentran relacionados con la legitimidad hacia la policía salvadoreña.

Los resultados de la regresión se muestran en el Cuadro 4.6 y ofrecen una perspectiva general sobre las condiciones que están detrás de los niveles de legitimidad de la policía. En términos demográficos, solamente las condiciones de vivir en el área rural y en la zona oriental del país están relacionadas con niveles de legitimidad de la policía. Las variables tradicionales de género, edad, nivel educativo e ingreso familiar no se encuentran relacionadas con visiones diferentes sobre la legitimidad de la policía salvadoreña. La orientación ideológica tampoco se encuentra relacionada con la legitimidad pública hacia la policía. Esto significa que la percepción general sobre la PNC no parece estar sujeta a la posición ideológica de izquierdas o de derechas que los ciudadanos pueden tener. Sin embargo, la condición que sí parece

tener un impacto en la manera cómo los ciudadanos aprecian a la PNC es la pertenencia a una confesión religiosa específica. En concreto, los ciudadanos que se declaran miembros de una iglesia cristiana-evangélica y quienes pertenecen a otras religiones (Testigos de Jehová, Mormones, etc.) exhiben un nivel más alto de confianza general (legitimidad) en la policía que el resto de la población, especialmente en comparación con las personas que se declaran agnósticas y que no tienen religión alguna.

Sin embargo, a juzgar por los resultados del análisis multivariable,⁴² los factores que parecen jugar un papel más determinante en el grado de legitimidad de la policía son los que tienen que ver con las condiciones relacionadas a la seguridad de las personas y el propio comportamiento policial. Estas condiciones son: la presencia de un programa de policía comunitaria reportado por el encuestado, la percepción que la policía interactúa con los vecinos de la comunidad, haber sido víctima directa de maltrato policial, haber sido testigo de maltrato policial y, finalmente, la percepción de inseguridad.

Cuadro 4.6.
Determinantes de la legitimidad de la policía en El Salvador

Variable	Coficiente (Error estándar)	t
Sexo	-0.791 (1.00)	-0.79
Edad	0.034 (0.03)	1.09
Nivel educativo	-0.256 (0.13)	-1.92
Orientación ideológica	-0.009 (0.06)	-0.15
Ingreso familiar mensual	0.194 (0.35)	0.55
Residente de área rural	4.005 (1.22)	3.27*
Residente de zona central del país	-1.280 (1.61)	-0.80
Residente de zona metropolitana del país	-1.439 (1.48)	-0.97
Residente de zona paracentral del país	-0.890 (1.66)	-0.54
Residente de zona oriental del país	5.012 (1.51)	3.30*
Religión católica	2.021 (1.50)	1.34
Religión evangélica	3.163 (1.56)	2.02*

42 El Cuadro 4.6 incluye los valores del estadístico t, el cual mide la precisión con la cual el coeficiente de la variable es calculado y refleja la probabilidad de que el valor estimado por la regresión sea diferente de cero.

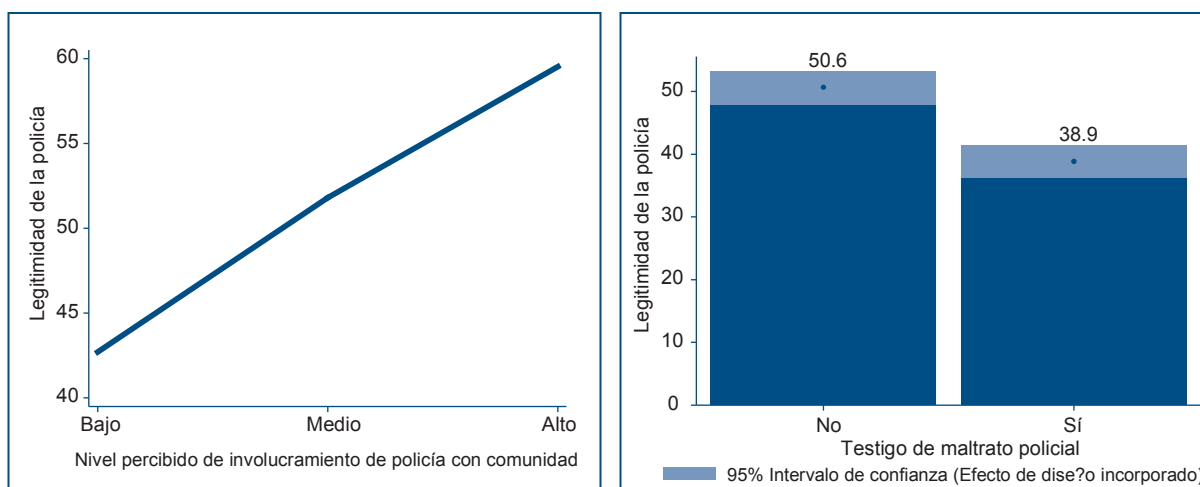
Otra religión	8.287 (2.78)	2.98*
Conocimiento policía comunitaria en su barrio	4.355 (1.27)	3.42*
Conocimiento de policías asignados a barrio	0.831 (1.23)	0.67
Victimización por crimen	-0.017 (0.01)	-1.16
Percepción de inseguridad	-0.062 (0.01)	-3.97**
Ha visto policía interactuar con vecinos de comunidad	0.110 (0.01)	6.32**
Frecuencia de patrullaje en comunidad	2.001 (0.33)	6.01**
Policía ha hecho operativos	0.006 (0.04)	0.14
Víctima de cualquier forma de maltrato policial	-0.064 (0.01)	-3.58**
Testigo de maltrato policial	-0.144 (0.02)	-6.54**
Constante	39.88 (3.64)	10.93
R ² ajustado	0.303	
F (22, 1220)	25.63	
N	1,243	

*p<0.05; **p<0.001

La existencia de policía comunitaria, la percepción que los agentes policiales interactúan con los vecinos del barrio o colonia y el presenciar que la policía hace patrullajes constantes, tienen un impacto positivo en la legitimidad de policía. En otras palabras, la presencia de estas condiciones aumenta los niveles de legitimidad de la policía. Por ejemplo, las personas que viven en comunidades en donde existe un programa de policía comunitaria muestran mayores niveles de legitimidad en la policía. De la misma manera, y como puede verse en el Gráfico 4.11, en la medida en que la gente reporta más interacción con la policía, en esa medida se incrementa la legitimidad pública en la policía.

Por el contrario, haber sido víctima personal de cualquier forma de maltrato policial o haber atestiguado un evento de abuso en manos de la policía, así como también sentirse inseguro a causa de la criminalidad, tienen efectos negativos sobre la legitimidad de la Policía Nacional Civil. Este impacto negativo es particularmente severo en el caso de los entrevistados que han sido testigos de maltrato policial. El Gráfico 4.12 revela que el puntaje de legitimidad de la policía baja de un promedio de 50.6 (en una escala de 0 a 100) en el grupo de quienes no han visto abuso policial a un promedio de 38.9 en el grupo de quienes sí han atestiguado maltrato por parte de los policías. Dicho de otra forma, malos comportamientos por parte de los agentes de policía erosionan los niveles de legitimidad que tiene la PNC en El Salvador. Estos resultados pueden no ser sorprendentes. Después

de todo, es lógico esperar que gente que ha presenciado o experimentado maltrato y abusos por parte de agentes policiales tenga una pobre percepción y confianza en la policía. Lo que es notable, sin embargo, es que a pesar de la presencia de otras variables y condiciones, la existencia de la percepción de maltrato policial juegue un papel tan importante en la erosión de la imagen de la policía.



Gráficos 4.11 y 4.12. Legitimidad de la policía según nivel percibido de involucramiento de policía con comunidad y haber sido testigo de maltrato policial (en puntajes promedio de 0 a 100)

Finalmente, y por otro lado, es importante notar que en la presencia de los factores mencionados anteriormente, las variables de conocimiento personal de los agentes de policía, la victimización directa por delincuencia y la presencia de operativos policiales no parecen estar estadísticamente relacionadas con la legitimidad policial. En otras palabras, el grado de legitimidad de la policía ante los ojos de los ciudadanos no cambia en función de si las personas conocen o no a los oficiales de policía, de si han sido afectados personalmente por hechos de crimen o de si la policía ha realizado operativos en su comunidad para capturar delincuentes. Por el contrario, en el mantenimiento de buenos niveles de legitimidad, las cosas que sí importan son la existencia de un programa de policía comunitaria, la presencia de agentes en la comunidad, la ausencia de maltrato y abuso policial y la sensación de seguridad por parte de los ciudadanos.

Estos resultados claramente tienen implicaciones para el desempeño de la policía en el país. Por un lado, indican que una policía que tiene presencia sobre el territorio es importante para la generación de legitimidad, autoridad y aquiescencia por parte de los ciudadanos. Pero esto no significa cualquier presencia. De acuerdo a los datos, la misma debería ser orientada al intercambio directo y personal con los miembros de la comunidad y no necesariamente a la realización de operativos y batidas policiales. Esto no quiere decir que, en determinadas circunstancias, la ejecución de redadas de sospechosos e incursiones en comunidades afectadas por el crimen no contribuya a mejorar la visión de los ciudadanos en los policías.

Significa más bien que, considerando todas las circunstancias, una policía orientada a interactuar con los ciudadanos y que no maltrata a los mismos tiene más probabilidades de ganar el favor de los ciudadanos que una policía que se concentra en la realización de redadas y que, en esa dinámica, es vista como violadora de los derechos de las personas. En este sentido, la percepción de efectividad (un ingrediente importante de la legitimidad) pasa por la interacción de los agentes y miembros de la corporación policial con los ciudadanos.

El contexto salvadoreño—y centroamericano—impone además unas condiciones que no son comunes en otras sociedades, esto es, la presencia de pandillas juveniles. Una pregunta que surge en la consideración de la legitimidad policial en El Salvador, por tanto, es la siguiente: ¿En qué medida la presencia de maras y jóvenes pandilleros afecta la legitimidad pública de los agentes de policía? Un cruce bivariado de los resultados entre la pregunta sobre presencia pandilleril en la comunidad y la escala de legitimidad policial parece sugerir que en la medida en que las personas viven en un barrio infestado de pandillas, en esa medida la legitimidad de la policía desciende. Sin embargo, cuando la variable de presencia pandilleril en la comunidad se añade al análisis de regresión múltiple lineal—en conjunto con otros factores—, la relación con la legitimidad policial desaparece, mientras que las otras variables apuntadas atrás mantienen su significancia estadística. Esto sugiere que los otros factores (policía comunitaria, interacción con la comunidad, abuso policial e inseguridad) son más importantes en la relación con la legitimidad policial que la aparición o no de pandillas. Resumiendo, el involucramiento de la policía en la comunidad importa, y esto importa más allá de la presencia o no de jóvenes asociados con las maras.

4.4. La importancia de la legitimidad de la policía

A lo largo de este capítulo se han expuesto algunas de las razones por las cuales la confianza y la legitimidad de la policía son importantes. En particular, se ha hecho énfasis en la propiedad intrínseca de la disposición de los ciudadanos para colaborar con los agentes de policía y reconocer su autoridad. En la práctica, esto significa que en situaciones de inseguridad crónica, como la que ocurre en El Salvador, la gente está dispuesta a acudir a las autoridades en la medida en que su actitud general hacia la policía sea más positiva. Esto se refleja de manera clara en el Gráfico 4.13, el cual presenta los valores estimados de la escala de disposición a acudir a la policía en función del nivel de legitimidad de la policía, controlando las variables intervinientes más importantes.

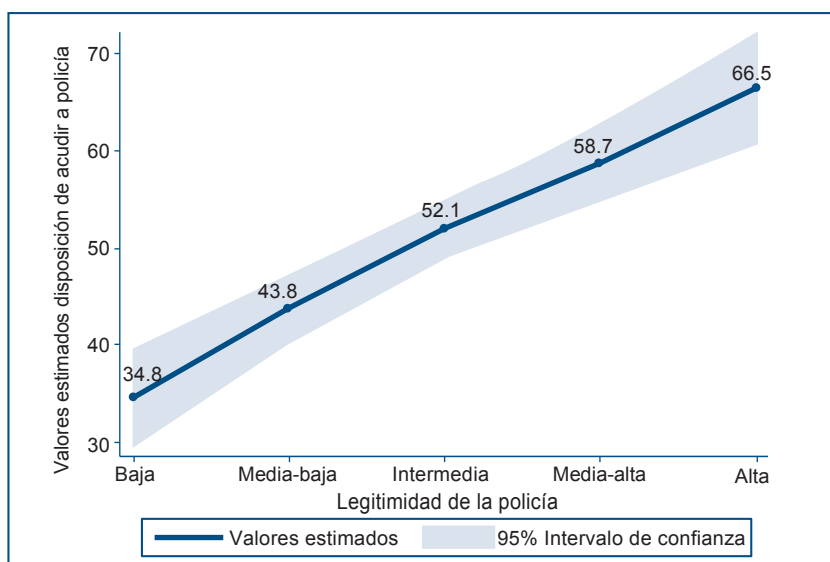


Gráfico 4.13. Valores estimados de la escala de disposición de acudir a la policía según legitimidad de la policía (en puntajes promedio de 0 a 100)

Sin embargo, de acuerdo a los datos, la relevancia de la legitimidad policial no se limita a la disposición para contactar a las autoridades, también se encuentra relacionada con la actitud ciudadana de apoyo al sistema político. Esto es, la inclinación de las personas por apoyar las instituciones fundamentales del ordenamiento político: esto incluye el respeto por las instituciones políticas del país, la idea de que la institucionalidad protege los derechos de las personas y la idea, entre otras cosas, que los tribunales del país garantizan un juicio justo. La encuesta incluyó una serie de ítems que medían el nivel de soporte al sistema político por parte de los ciudadanos y, como ha sido la práctica en este análisis, estos ítems se fusionaron en un solo indicador escalar de 0 a 100.⁴³ Este indicador se cruzó con la legitimidad de la policía para establecer si ambos factores se encuentran relacionados y los resultados indican una fuerte asociación entre ambos: en la medida en que la gente muestra actitudes más elevadas de legitimidad hacia la policía, en esa medida la gente presenta también altos niveles de apoyo al sistema político. Por ejemplo, controlando todos los factores que se han discutido a lo largo de este capítulo, las personas que exhiben una baja legitimidad de la policía promediarían un puntaje de apoyo al sistema político de solo 24.3. Este puntaje aumenta de forma significativa en la medida en que la gente ve con mejores ojos la legitimidad de la

43 La escala de apoyo al sistema político está basada en una propuesta desarrollada por Mitchell Seligson y que, en este caso, incluyó las siguientes preguntas: P7. ¿Hasta qué punto cree usted que los tribunales de justicia de El Salvador garantizan un juicio justo?; P8. ¿Hasta qué punto tiene usted respeto por las instituciones políticas de El Salvador?; P9. ¿Hasta qué punto cree usted que los derechos básicos del ciudadano están bien protegidos por el sistema político salvadoreño?; P10. ¿Hasta qué punto se siente usted orgulloso de vivir bajo el sistema político salvadoreño?; y P11. ¿Hasta qué punto piensa usted que se debe apoyar al sistema político salvadoreño? Estos ítems reportaron un coeficiente de consistencia de 0.79 (Alpha de Cronbach). Ver: Seligson, Mitchell A. 2000. "Toward a Model of Democratic Stability: Political Culture in Central America." *Estudios Interdisciplinarios de América Latina y el Caribe* 11 (2):5-29.

policía hasta llegar a un puntaje promedio de 70.7 entre quienes revelan el más alto nivel de legitimidad de la policía. Dicho de otra manera, la legitimidad policial también es importante para apuntalar el apoyo ciudadano al sistema político. En realidad, sobre la base de estos datos es difícil saber si esta es una relación causal, dado que existe la posibilidad que la legitimidad de la policía también esté en función de cómo la gente evalúa al sistema político, pero en cualquier caso estos datos indican que, en el fondo, lo que hace la policía puede ser parte esencial de la lealtad de los salvadoreños hacia las instituciones políticas del país.⁴⁴

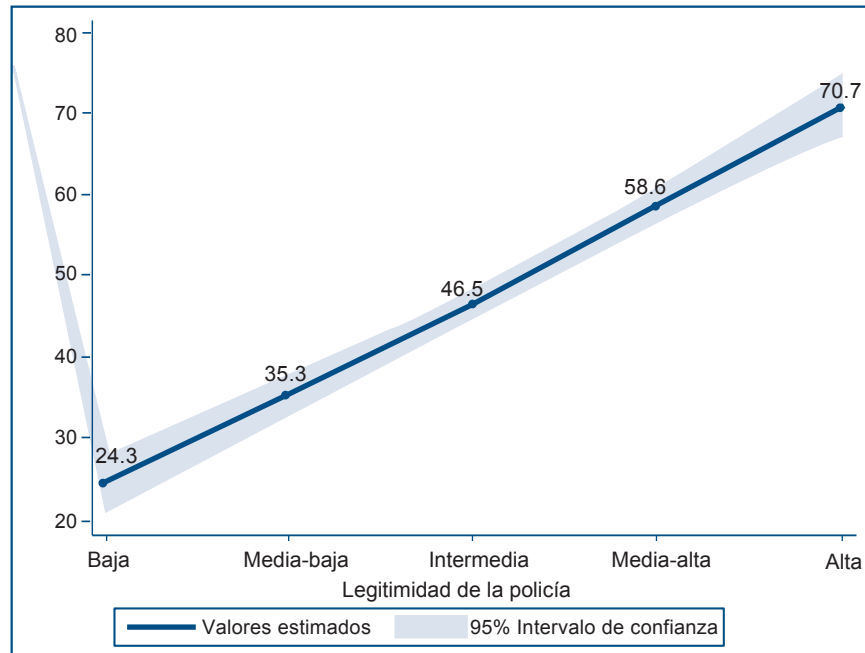


Gráfico 4.14. Valores estimados de la escala de apoyo al sistema político según legitimidad de la policía (en puntajes promedio de 0 a 100)

4.5. Conclusiones

En este capítulo se han explorado las opiniones sobre la confianza, la satisfacción y las fuentes de legitimidad de la policía en El Salvador. En general, la mayoría de los ciudadanos salvadoreños siguen teniendo confianza en la policía y parecen estar satisfechos con su trabajo a nivel local. Las opiniones son aún más positivas cuando se refieren a su trabajo y su desempeño en la lucha contra el crimen, esto es, la efectividad percibida de la policía. Estas opiniones dependen, de acuerdo a los resultados del estudio, de la percepción de la presencia policial y la interacción de los agentes de policía con la población en las comunidades y colonias. Curiosamente, sin embargo, la percepción de la efectividad de la policía—y de su legitimidad— no parece depender de la frecuencia con la cual

⁴⁴ Para una discusión más amplia sobre este tema ver: Cruz, José Miguel. 2015. "Police Misconduct and Political Legitimacy in Central America." *Journal of Latin American Studies* 47 (02):251-83.

se realizan redadas u operativos policiales, sino de la frecuencia con la cual los policías son vistos patrullando los barrios.

No obstante, esta exploración más detallada de la manera en cómo las personas ven a la policía sugiere que existen dos áreas en las cuales la policía no recibe opiniones muy positivas, a saber: la percepción de que la policía sirve mejor a los ricos y poderosos y, especialmente, la disponibilidad de los salvadoreños para reconocer la autoridad de los agentes de policía y obedecer sus órdenes. Lo último es especialmente cierto para los ciudadanos con muchos años de educación y que tienen mayores ingresos económicos, mientras que la dificultad para que la policía sea vista como una policía de todos es un problema que se presenta independientemente del grupo social de pertenencia. En otras palabras, la policía es vista como separada de los intereses del ciudadano común y como una institución que no genera suficientes sentimientos de autoridad.

De cualquier manera, algunos de los hallazgos más relevantes de este capítulo y del estudio en general son los que indican que la legitimidad de la policía salvadoreña gira en torno a dos grupos de factores. Por un lado, depende de la percepción que la policía es accesible e interactúa con los ciudadanos a nivel comunitario; mientras que por otro lado, depende también de la ausencia de episodios—percibidos o atestiguados— de maltrato y abuso policial. Por tanto, las implicaciones de estos hallazgos son claras. En la medida en que la gente tenga la oportunidad de interactuar con la policía bajo la lógica de prevención comunitaria—y no bajo la dinámica de batidas policiales y retenes de tránsito—, y en la medida en que la gente no perciba que los agentes de policía abusan de su posición, en esa medida la legitimidad y, por tanto, la disponibilidad de los ciudadanos de reconocer y cooperar con la policía será más fuerte. Las implicaciones también tocan al sistema político. La existencia de altos niveles de legitimidad policial está asociada con un fuerte sentimiento de apoyo al sistema político, lo cual significa que creer y aceptar la autoridad policial es también creer y aceptar que las instituciones políticas siguen siendo las adecuadas para el país.

Apéndice

Aspectos metodológicos del estudio

El estudio “Legitimidad y confianza pública de la policía en El Salvador” ha sido realizado con base a una encuesta de opinión pública cursada del 30 de agosto al 7 de septiembre de 2016, bajo la coordinación del Centro Green de Estudios Latinoamericanos y del Caribe (KG-LACC), de la Universidad Internacional de la Florida y del Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop), de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, de El Salvador. El estudio fue realizado bajo los auspicios de Open Society Foundations (OSF) y tiene como propósito conocer las percepciones públicas sobre la legitimidad, el desempeño y la actuación policial en El Salvador, con el fin de ofrecer insumos que permitan impulsar reformas orientadas a la profesionalización y la supresión de abusos y excesos en la actuación policial.

Selección de la muestra nacional

El procedimiento de muestreo se diseñó de manera que la muestra resultante reflejase la totalidad de la población adulta salvadoreña, esto según las proyecciones poblacionales para el 2016-2017 del VI Censo de Población y V de Vivienda 2007, de la Dirección General de Estadísticas y Censos del Ministerio de Economía (Digestyc).

El total de encuestas a realizar considerando un 95% de confiabilidad (Z), una varianza del 50% (σ^2) y un error muestral (E) del 2.76%, fue de 1260 entrevistas y se estableció haciendo uso de la siguiente fórmula diseñada para poblaciones grandes o infinitas:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

donde,

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50)}{(0.027608372)^2} = 1260$$

Posteriormente, se determinó el número de encuestas que deberían ser hechas en cada uno de los 14 departamentos del país según la cantidad poblacional en cada uno de ellos, de acuerdo a las proyecciones poblacionales para el 2016-2017, del VI Censo de Población y V de Vivienda 2007. Por ejemplo, el departamento de San Salvador concentra al 28% de la población mayor de 18 años del país, por lo que del total de 1260 entrevistas, 353 deberían ser aplicada en este de departamento. En contraste, el departamento de Morazán reúne para este mismo año a solo el 3% de la población adulta del país, lo que para la muestra nacional representa un total de 38 entrevistas. El detalle de la distribución de la población según las proyecciones poblacionales para el 2016 como de la muestra de 1260 entrevistas a nivel departamental y su distribución urbano y rural se expone en el Cuadro A.1.

Cuadro A.1. Distribución de la población mayor de 18 años según proyecciones para 2016-2017 y de la muestra según departamento y zonas urbano y rural

Departamento	Total			Urbana			Rural		
	Habitantes		Muestra total	Habitantes		Muestra total	Habitantes		Muestra total
	n	%		n	%		n	%	
Ahuachapán	237 588	5.2%	66	137 743	57.98%	38	99 845	42.02%	28
Santa Ana	429 079	9.4%	118	303 912	70.83%	84	125 167	29.17%	34
Sonsonate	327 607	7.2%	90	240 272	73.34%	66	87 335	26.66%	24
Chalatenango	148 382	3.2%	41	48 701	32.82%	13	99 681	67.18%	28
La Libertad	556 497	12.1%	154	452 368	81.29%	125	104 129	18.71%	29
San Salvador	1 279 609	28.0%	353	1 180 457	92.25%	326	99 152	7.75%	27
Cuscatlán	187 829	4.1%	52	83 997	44.72%	23	103 832	55.28%	29
La Paz	236 279	5.2%	65	133 536	56.52%	37	102 743	43.48%	28
Cabañas	113 617	2.5 %	31	42 006	36.97%	11	71 611	63.03%	20
San Vicente	128 448	2.8%	35	64 525	50.23%	18	63 923	49.77%	17
Usulután	263 537	5.8%	73	145 259	55.12%	40	118 278	44.88%	33
San Miguel	341 059	7.5%	94	183 975	53.94%	51	157 084	46.06%	43
Morazán	137 977	3.0%	38	36 681	26.58%	10	101 296	73.42%	28
La Unión	181 426	4.0%	50	65 241	35.96%	18	116 185	64.04%	32
Total	4 568 934	100%	1260	3 118 673	68.26%	860	1 450 261	31.74%	400

La forma de selección de la muestra fue polietápica escogiendo en primer lugar los municipios a ser incluidos, luego los segmentos en las zonas urbanas y los cantones en las zonas rurales dentro de cada municipio. Finalmente se seleccionaron los hogares en cada segmento o cantón. Una vez determinada la cantidad de encuestas que deberían hacerse en cada departamento de acuerdo a su peso poblacional según proyecciones, se estableció realizar 30 entrevistas por municipio, tomando como base un criterio de eficiencia y efectividad. Luego, se procedió a la selección de los municipios dentro de cada departamento.

Un primer paso fue establecer el número de municipios necesarios para cubrir la cantidad de encuestas en cada departamento, y posteriormente realizar una selección sistemática de éstos. Para ello, se listaron los municipios por departamento en forma ascendente, es decir, comenzando del más pequeño en población al más grande en cada departamento. Así, por ejemplo, en el departamento de Santa Ana, el listado comenzó con el municipio de San Antonio Pajonal, que es el más pequeño (3321 habitantes) y terminó con el municipio de Santa Ana, que es el más grande con una población de 270 413 habitantes.

El segundo paso fue sumar en forma acumulativa las poblaciones de cada uno de los municipios listados. Luego, se obtuvo un intervalo poblacional que determinaría el municipio que debería ser seleccionado. En cada departamento, este intervalo resultó de dividir la cantidad total de la población en cada departamento, entre el número de municipios necesarios para completar las entrevistas en cada uno de los departamentos. El tercer paso fue determinar un punto de inicio para seleccionar los municipios dentro de cada departamento, para lo cual se hizo uso de una tabla de números aleatorios entre 0 y 1. El número aleatorio obtenido se multiplicó por el total de la población del departamento, para poder determinar el punto de inicio de la selección sistemática y el primer municipio a incluir dentro de la muestra. Tomando el ejemplo del departamento de Santa Ana, el número aleatorio obtenido fue de 0.526251595; este número se multiplicó por la población total del departamento (595 004), lo que dio un valor de 313122.

En la suma acumulativa, el municipio que registró este valor fue Chalchuapa, por lo que este fue el primer municipio seleccionado. Para elegir el segundo municipio, se le sumó a este valor el intervalo poblacional resultante de dividir la cantidad total de la población del departamento (que en el caso de Santa Ana es de 595 004) entre el total de los municipios necesarios para completar la muestra. En el caso de Santa Ana el intervalo poblacional fue de 148 751. Este mismo procedimiento se utilizó hasta completar sucesivamente el número de municipios requeridos en este departamento. En las ocasiones en las que el número de entrevistas a realizar en un departamento no coincidió con un número múltiplo de 30, se eligió otro municipio adicional para completar las entrevistas necesarias en el departamento.

Con este procedimiento, en Santa Ana fueron elegidos cuatro municipios siguiendo el intervalo poblacional. En el ejemplo del Cuadro A.2 se detalla cómo se seleccionaron los municipios. En la segunda columna se muestra la población de cada municipio; en la tercera, la población acumulada y en la última columna, se especifica el orden en el cual fueron escogidos los municipios. Los municipios seleccionados aparecen sombreados. Cuando la aplicación de la sumatoria del intervalo de razón excede la población total del departamento, se acumula para comenzar de nuevo el procedimiento, lo que permite seleccionar municipios pequeños que están al inicio del listado. En los casos en que el intervalo poblacional se acumuló en el mismo municipio, la selección de este se repitió hasta que la sumatoria de dicho intervalo alcanzó un número mayor que el de la población acumulada para ese municipio.

En el caso de las zonas urbanas, el proceso de selección de los segmentos en donde se aplicaría la encuesta fue sistemático, con un punto de arranque aleatorio utilizando los mapas de la Digestyc. Cada mapa de los municipios muestra una zona urbana de 2000 a 15 000 viviendas y fue dividido en segmentos numerados correlativamente siguiendo una secuencia en espiral. Cada segmento es un conglomerado de entre 150 y 300 viviendas. Una vez divididos los mapas, se procedió a calcular una constante que permitiera seleccionar los segmentos. Para ello, se estableció, por razones de recursos y distribución del personal que en cada segmento seleccionado se deberían hacer 10 entrevistas, de tal manera que en cada zona urbana de cada municipio debía escogerse el número de segmentos necesarios para completar el número de entrevistas a realizarse en las ciudades. Para determinar el número de segmentos urbanos a cubrir en cada municipio, se dividió el número de encuestas a realizar en la zona urbana de cada municipio entre 10 (que fue el número de entrevistas a hacer por segmento).

Cuadro A.2.
Ejemplo de selección de municipios del departamento de Santa Ana

Municipio	Población	Población acumulada	Orden de selección
San Antonio Pajonal	3321	3321	
Masahuat	3454	6775	
Santa Rosa Guachipilín	5218	11 993	
Santiago de la Frontera	5884	17 878	3
El Porvenir	9589	27 467	
Texistepeque	18 517	45 984	
San Sebastián Salitrillo	26 464	72 448	
Candelaria de la Frontera	26 540	98 988	
El Congo	29 262	128 250	
Coatepeque	41 774	170 024	4
Metapán	68 106	238 130	
Chalchuapa	86 462	324 592	1
Santa Ana	270 413	595 004	2

Luego, para cada mapa urbano se dividió el número de segmentos del mapa del municipio entre el número de segmentos que debían ser encuestados. La operación anterior, dio como resultado una cifra que se convirtió en un intervalo de razón fija, según el cual se escogió los segmentos en función de un punto de arranque aleatorio. Por ejemplo, si la división entre el número total de segmentos y el número de segmentos a escoger dio como resultado 7, se eligió aleatoriamente un número entre 1 y el 7, y a partir de ese número se escogieron los segmentos en un intervalo de cada 7 segmentos. Más concretamente, si el número elegido aleatoriamente fue el 5, se escogió el segmento con el mismo número, luego se contaron 7 segmentos más y se eligió el segmento número 12, y así sucesivamente hasta obtener el número de segmentos estipulados para ese municipio. En los segmentos urbanos seleccionados, se realizaron las entrevistas, casa por casa.

En el caso de las zonas rurales, el procedimiento fue mucho más simple. Como ha sido señalado, se determinó que los cantones fuesen las unidades de selección poblacional y se estipuló realizar 10 entrevistas por cantón. Dado que no se tiene información sobre la distribución de la población en los cantones, simplemente se listaron los cantones en cada municipio y, en función del número de entrevistas a realizar en la zona rural de cada municipio, se hizo una selección al azar para elegir los que serían incluidos en la muestra. El procedimiento de selección de los segmentos en la zona urbana y de los cantones en la zona rural de cada municipio del país, permitió la aleatoriedad y la dispersión en la elección de la muestra, lo que aseguró la representatividad poblacional del estudio.

Finalmente, en la última etapa del muestreo las encuestas se distribuyeron tomando como base las cuotas por sexo y edad, conforme a los parámetros poblacionales. Esto logró dos propósitos. En primer lugar, asegurar una distribución de la muestra encuestada equivalente a la distribución de la población total en función de las variables fundamentales de sexo y edad y, en segundo lugar, eliminar el criterio de selección personal del encuestador al escoger la persona que debe ser entrevistada en cada hogar visitado.

La aplicación del cuestionario se hizo por aproximación sistemática a los hogares ubicados en los segmentos y los cantones seleccionados de cada uno de los municipios elegidos. Los entrevistadores explicaban a las personas abordadas, los objetivos y el tema general de la encuesta. En cada caso, se entrevistó a una persona por hogar que cumpliera con las características de sexo y edad que se estipuló previamente y que voluntariamente aceptó responder la encuesta. Cuando en un segmento, un ciudadano rechazó la solicitud de responder la encuesta, se buscó dentro del mismo segmento a una persona con las mismas características de edad y sexo establecidas en la muestra.

La muestra final fue sometida a un proceso de ponderación, siendo la variable de ponderación el área en la que reside el entrevistado, sea esta urbana o rural, con el objeto de la muestra se acercara más a los porcentajes reales de la población mayor de 18 años en el país. Este proceso se realizó utilizando las proyecciones poblacionales para el 2016-2017, del VI Censo de Población y V de Vivienda 2007 de Digestyc, del Ministerio de Economía. Basado en esto, se calculó el peso que debe tener la muestra urbana y rural del país, la cual se conoce como muestra pesada. Para calcular el factor de ponderación de cada sector se utiliza la razón entre la muestra pesada y la muestra real de cada zona: $(F = mp/mr)$. El factor de ponderación indica el valor que tiene cada encuesta realizada al interior de la muestra nacional, por lo que se multiplicó cada una de ellas por el valor correspondiente al área donde se realizó. De esta manera se obtuvo una muestra proporcional a la cantidad de habitantes por zona urbana y rural.

Es importante señalar que el factor de expansión que se utiliza para la ponderación de la base de datos en SPSS, le concede a la muestra el peso proporcional a la población proyectada, por lo que al ponderar los casos, la variable POND evalúa los casos y según el peso visibiliza el total exacto de los casos dentro del estudio. En varios de los procedimientos estadísticos

en los cuales se utiliza la ponderación de variables, se puede generar una ponderación de réplica y redondear las ponderaciones fraccionarias al número entero más cercano. Esto explica porqué en algunos casos las sumatorias de las opciones de respuesta de algunos ítems pueden fluctuar una o más centésimas arriba o debajo del 100%.

Las características de la muestra final

La muestra obtenida fue de 1263 entrevistas válidas, las cuales fueron realizadas en 39 municipios de los 14 departamentos de la República. Esta muestra tiene representatividad nacional y un error muestral de dos punto setenta y cinco por ciento (+/- 0.0275%). Este error implica que las conclusiones derivadas del estudio en la población tienen representatividad a nivel nacional, y que los estadísticos pueden fluctuar, a lo sumo, dos punto setenta y cinco por arriba o por debajo de los valores reales de los parámetros poblacionales. Esto permite hacer inferencias y generalizaciones con un bajo margen de error, y por tanto, con mayor precisión.

Respecto a las características de los entrevistados, el 47.2% pertenece al sexo masculino y el 52.8% al femenino. A la vez, el 24.3% de la población encuestada son jóvenes entre los 18 y 25 años; el 28.8% se ubica en el rango de edad de los 26 a los 40 años y un 23.8% tiene entre 41 y 55 años. El grupo restante (23%) tiene 56 años o más.

Cuadro A.3.
Ejemplo de selección de municipios del departamento de Santa Ana

Grupos de edad	Hombre		Mujer		Total	%
18 a 25 años	173	29%	134	20.1%	307	24.3%
26 a 40 años	145	24.3%	219	32.8%	364	28.8%
41 a 55 años	125	21.0%	176	26.4%	301	23.8%
De 56 a más	153	25.7%	138	20.7%	291	23.0%
Todos	596	47.2%	667	52.8%	1263	100.0%

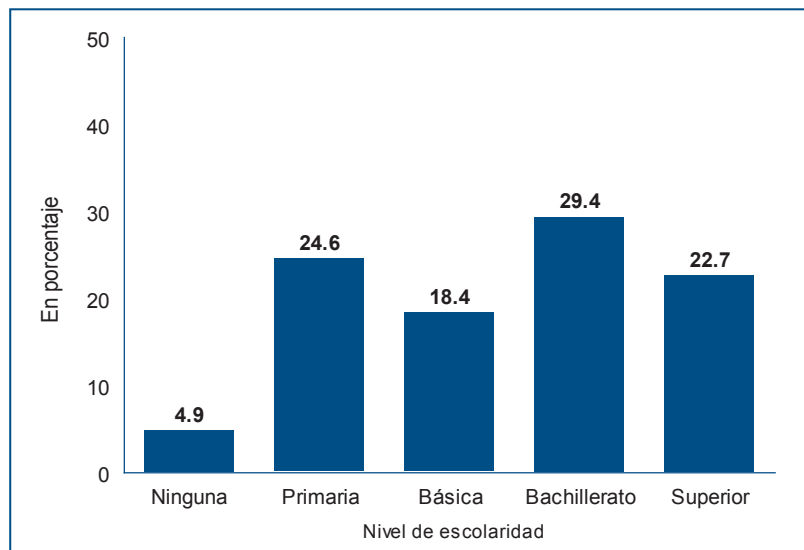
El Cuadro A.4 muestra la distribución final de la población, según departamento y el área de residencia (urbana y rural). Respecto a la zona de residencia, el 68.3% habita en las zonas urbanas, mientras el 31.7% reside en las zonas rurales del país. En cuanto a la distribución en los distintos departamentos del país, San Salvador concentra la tercera parte de los encuestados, seguido de La libertad con el 12.2%; en Santa Ana habita el 9.3% y San Miguel reúne el 7.4% de la muestra. En el resto de departamentos vive menos del 5% de la muestra.

**Cuadro A.4. Distribución de la población encuestada,
según departamento y área urbana y rural**

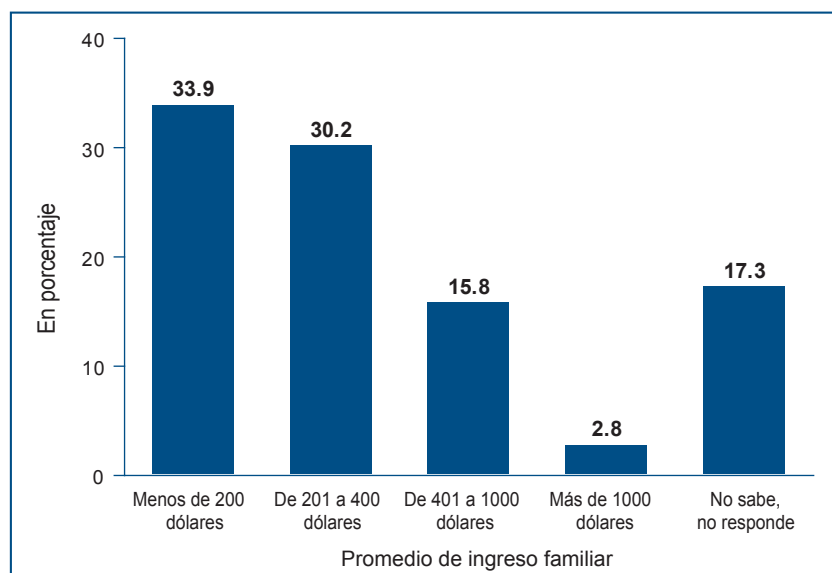
Departamento	Área		Porcentaje por departamento
	Urbana	Rural	
Ahuachapán	57.6%	42.4%	5.2%
Santa Ana	71.2%	28.8%	9.3%
Sonsonate	73.3%	26.7%	7.1%
Chalatenango	31.7%	68.3%	3.2%
La Libertad	81.2%	18.8%	12.2%
San Salvador	92.4%	7.6%	28.2%
Cuscatlán	44.2%	55.8%	5.2%
La Paz	56.9%	43.1%	5.1%
Cabañas	35.5%	64.5%	2.5%
San Vicente	51.4%	48.6%	2.8%
Usulután	54.8%	45.2%	5.8%
San Miguel	54.3%	45.7%	7.4%
Morazán	26.3%	73.7%	3.0%
La Unión	36.0%	64.0%	4.0%
	863	400	1263
Total	68.3%	31.7%	100.0%

Los departamentos fueron agrupados en cinco regiones: occidental (Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate), central (La Libertad, Chalatenango y el área rural de San Salvador), Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), que incluye el área urbana de San Salvador y área urbana de Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla), región paracentral (Cuscatlán, Cabañas, San Vicente y La Paz) y región oriental (Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión). Una quinta parte, 21.7% vive en la región occidental del país, el 15.2% en la región central, el 28.4% en el AMSS, mientras que región paracentral concentra el 14.5% de la muestra. Una quinta parte de la muestra (20.2%) se ubica en la región oriental del país.

En lo referido al nivel educativo, el 4.9% de la muestra indicó que tenía ningún grado de escolaridad formal, el 24.3% dijo haber cursado estudios de primaria, el 18.4% cuenta con estudios del nivel básico (séptimo, octavo o noveno), el 29.4% manifestó contar con estudios de bachillerato y el 22.7% ha realizado estudios técnicos o universitarios.

**Gráfico A.1. Nivel educativo de la muestra**

En cuanto al ingreso mensual familiar entre el grupo que reportó información al respecto, el promedio ronda los 354.40 dólares al mes, con una desviación estándar de 353.42 y una mediana de 300 dólares, lo que sugiere que la mitad de los encuestados percibe ingresos por debajo de los 300 dólares. Una distribución en rangos de ingresos muestra que el 33.9% declaró percibir un ingreso mensual inferior a los 200 dólares, lo que para efectos del estudio es catalogado como un ingreso muy bajo; otra tercera parte reportó ingresos de entre 201 y 400 dólares al mes, considerado un ingreso bajo. Un 15.8% de los encuestados declaró ingresos que oscilan entre los 401 y 1000 dólares, correspondiente al medio bajo, mientras que solo el 2.8% indicó percibir ingresos arriba de los 1000 dólares, es decir ingresos medios y altos. El 17.3% declinó reportar sus ingresos familiares o dijo desconocerlos.

**Gráfico A.2. Ingreso promedio familiar de la muestra**

Levantamiento, procesamiento y análisis de la información

Para el levantamiento de los datos en la encuesta se utilizaron dispositivos portátiles de captura de datos con sistema operativo Android. El uso de estos dispositivos mejora el procesamiento y recolección de información, así como reduce la probabilidad de error en el procesamiento de la información. Una de las ventajas del uso de esta tecnología es que se reducen los tiempos generales de aplicación, permitiendo obtener tiempo adicional para el análisis de los datos, ya que la información recolectada por los encuestadores en campo es descargada diariamente a un servidor central.

El procesamiento de la información se hizo de forma automática. En primer lugar se realizó el proceso de sincronización del servidor de base de datos del Iudop para luego ejecutar el vaciado de información en formato CSV (comma-separated values). Posteriormente, la información recopilada fue trasladada a los programas de análisis estadístico SPSS 24 y Stata 14.1 desde los cuales se realizaron los análisis de datos.

Posteriormente, los datos fueron analizados haciendo uso de pruebas estadísticas bivariadas y multivariadas, a fin de buscar sustentar las asociaciones entre las variables y las afirmaciones realizadas. En la mayor parte de los casos, se han realizado contrastes estadísticos con variables socio demográficas como el sexo, la edad, la zona de residencia, el estrato social, la escolaridad y los ingresos, así como con otras variables del contexto y de comportamiento y desempeño policial. Las relaciones que contaron con peso estadístico son las que han sido reportadas en este informe.



Kimberly Green
Latin American and
Caribbean Center

UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA “JOSÉ SIMEÓN CAÑAS”
FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY

Encuestador _____

Departamento _____

Supervisor _____

Municipio _____

Estrato _____

Segmento _____

Fecha _____

Colonia _____

Encuesta sobre la seguridad ciudadana
(Aprobación IRB #16-0145)

Buen día. Pertenezco al Instituto Universitario de Opinión Pública de la UCA. Estamos haciendo una encuesta con la Universidad Internacional de la Florida sobre diferentes temas de la realidad nacional, por lo que deseamos hacerle algunas preguntas, lo cual no le tomará mucho tiempo. Esta encuesta es totalmente anónima. No se preguntará su nombre, ni dirección. Por favor siéntase en libertad de responder de la manera más sincera, no existen respuestas buenas o malas, mejores o peores, solo nos interesa saber lo que usted opina. Gracias.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo (1) Hombre (2) Mujer
2. Edad _____ años cumplidos
3. En general, ¿diría usted que este barrio/comunidad es un lugar bueno para vivir o es un lugar malo para vivir?
(1) Un lugar bueno para vivir [(2) Ni bueno, ni malo] (3) Un lugar malo para vivir
4. ¿Cuál cree usted que es el mayor problema que enfrenta su comunidad actualmente? **[NO LEER OPCIONES]**
 (00) Ninguno (01) Delincuencia, robos, asaltos, inseguridad (02) Deficientes servicios básicos, falta de recursos
 (03) Pleitos entre los vecinos (04) Violencia de / entre las pandillas (05) Violencia doméstica / intrafamiliar
 (06) Extorsiones (07) Asesinatos (08) Venta de drogas
 (09) Basura (10) Riesgo medioambiental (77) Otros
 [(99) No sabe, no responde]
5. Hablando de la gente de su barrio o comunidad, ¿diría que en general la gente aquí es muy confiable, algo confiable, poco confiable o nada confiable?
 (3) Muy confiable (2) Algo confiable (1) Poco confiable (0) Nada confiable [(99) NS/NR]
6. ¿En la actualidad, quién está a cargo principalmente de la seguridad de su barrio/comunidad? **[NO LEER OPCIONES]**
 (00) Nadie
 (01) La policía (02) Los vecinos / todos (03) Yo mismo (encuestado)
 (04) Empresas privadas de seguridad (05) Los pandilleros (06) Los militares
 (07) Comité o grupos de vigilancia / seguridad (08) Grupos de tarea conjunta (policías y soldados)
 (09) CAM (77) Otros _____ [(99) NS/NR]

ENTREGAR TARJETA “C”.	
Ahora voy a hacerle una serie de preguntas, usando una tarjeta en donde hay una escalera con gradas del uno al siete, en la cual 1 es la grada más baja que significa NADA y 7 es la grada más alta que significa MUCHO. Recuerde que puede usar cualquier número intermedio para indicar distintos niveles en su respuesta.	[Si no sabe o no responde coloque 99]
7. ¿Hasta qué punto cree usted que los tribunales de justicia de El Salvador garantizan un juicio justo? ([Sondee]: Si usted cree que los tribunales no garantizan en <u>nada</u> la justicia, escoja el número 1; si cree que los tribunales garantizan <u>mucho</u> la justicia escoja el número 7 o escoja un puntaje intermedio)	
8. ¿Hasta qué punto tiene usted respeto por las instituciones políticas de El Salvador?	
9. ¿Hasta qué punto cree usted que los derechos básicos del ciudadano están bien protegidos por el sistema político salvadoreño?	
10. ¿Hasta qué punto se siente usted orgulloso de vivir bajo el sistema político salvadoreño?	
11. ¿Hasta qué punto piensa usted que se debe apoyar al sistema político salvadoreño?	
12. ¿Hasta qué punto tiene confianza en el sistema de justicia?	
13. ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en el presidente?	
14. ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en la Asamblea Legislativa?	
15. ¿Hasta qué punto tiene confianza en la alcaldía de su localidad?	
16. ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en la Fuerza Armada?	
17. ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en la Fiscalía General de la República?	
18. ¿Hasta qué punto tiene confianza usted en la Policía Nacional Civil?	
19. ¿Hasta qué punto está usted orgulloso de la PNC?	
20. ¿Hasta qué punto cree usted que la PNC está integrada por gente honesta?	
21. ¿Hasta qué punto cree usted que la PNC actúa siempre dentro del marco de la ley?	
22. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC trata a todas las personas con respeto?	
23. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC trata de manera igual a todas las personas?	
24. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC respeta los derechos humanos de todas las personas?	
25. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC cumple con su función de garantizar la seguridad de los ciudadanos?	
26. ¿Hasta qué punto piensa usted que la PNC aplica bien la ley?	

RETIRAR TARJETA “C” Y ENTREGAR TARJETA “D”.

Ahora, le voy a leer una serie de afirmaciones, para cada una de ellas le voy a pedir que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo. Vamos a usar una escalera similar, pero el número 1 representa “muy en desacuerdo” y el número 7 representa “muy de acuerdo”. Un número entre el 1 y el 7, representa un puntaje intermedio.

1	2	3	4	5	6	7	[(99)]
Muy en desacuerdo						Muy de acuerdo	NS

27. La gente debería aceptar las decisiones de la policía aunque piense que esas decisiones están equivocadas. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
28. La gente debería hacer exactamente lo que la policía le dice aunque no entienda por qué recibió esa orden. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
29. La gente debería hacer exactamente lo que la policía le dice aunque no esté de acuerdo con la orden. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
30. La gente debería aceptar las decisiones de la policía aunque no les guste cómo los trata la policía. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	

31. A veces está bien ignorar las órdenes de la policía. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
32. La policía no representa mis intereses. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
33. La policía nunca actúa para proteger mis derechos. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
34. La policía solo representa los intereses de las personas que están en el poder. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
35. La policía solo defiende a la gente con dinero y olvida a los más pobres. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	

RETIRAR TARJETA “D” Y ENTREGAR TARJETA “A” Ahora voy a entregarle una nueva tarjeta y a plantearle 3 situaciones. Frente a cada una de ellas, me gustaría saber si usted: lo aprobaría, no lo aprobaría, pero lo entendería o no lo aprobaría, ni lo entendería.	Aprobaría	No aprobaría, pero entendería	No aprobaría, ni entendería	[(NR)]
36. Si un grupo de personas comienzan a hacer limpiezas sociales, es decir, matar gente que algunos consideran indeseable. ¿Usted lo aprobaría o no aprobaría que maten gente indeseable, pero lo entendería, o no lo aprobaría, ni lo entendería?	(2)	(1)	(0)	[(99)]
37. Si la policía tortura a un delincuente para conseguir información sobre un grupo de crimen organizado muy peligroso. ¿Usted lo aprobaría, o no lo aprobaría, pero lo entendería, o no lo aprobaría, ni lo entendería?	(2)	(1)	(0)	[(99)]
38. Si la policía mata o ejecuta a un pandillero o a una persona que es un delincuente. ¿Usted aprobaría que maten a esa persona, o no aprobaría, pero lo entendería, o no lo aprobaría, ni lo entendería?	(2)	(1)	(0)	[(99)]

RETIRAR TARJETA “A” y ENTREGAR TARJETA “C”. Usando otra vez esta tarjeta en donde hay una escalera con gradas numeradas del uno al siete, en la cual 1 es la grada más baja y significa NADA y el 7 es la grada más alta y significa MUCHO. Podría decirme...	[Si no sabe o no responde coloque 99]
39. ¿Hasta qué punto piensa usted que antes de actuar, la policía le da a la gente la oportunidad de expresar sus opiniones?	
40. ¿Hasta qué punto cree usted que la policía trata de ayudar a las personas con sus problemas?	
41. ¿Hasta qué punto piensa usted que la policía toma en cuenta las necesidades de las personas con las que trata?	
42. ¿Hasta qué punto cree usted que la policía da explicaciones claras de su actuación?	
43. ¿Hasta qué punto cree usted que la policía aplica la ley a todos por igual?	

RETIRAR TARJETA “C”.

44. ¿Conoce usted si en su comunidad, barrio o colonia se está implementando un plan de policía comunitaria?
(1) Sí (0) No [(99) No responde]
45. ¿Usted conoce a los y las policías asignados a cuidar y atender su comunidad o barrio?
(1) Sí (0) No [(99) No sabe, no responde]

De las siguientes actividades, ¿cuáles ha visto a la Policía Nacional Civil hacer en este barrio o comunidad en los últimos 12 meses:...	Sí	No	[(NS/NR)]
46. Conversar con los residentes de este barrio?	(1)	(0)	[(99)]
47. Asistir a reuniones de vecinos de este barrio?	(1)	(0)	[(99)]
48. ¿Ha visto a la PNC ayudar a realizar actividades de prevención de la violencia en este barrio?	(1)	(0)	[(99)]
49. ¿Ha visto a la PNC relacionarse con los niños y jóvenes de este barrio a través de actividades recreativas y educativas?	(1)	(0)	[(99)]

50. En general, ¿usted está muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a) con el desempeño de la policía en su barrio o comunidad?
(3) Muy satisfecho(a) (2) Satisfecho(a) (1) Insatisfecho(a) (0) Muy insatisfecho(a)
51. ¿Con qué frecuencia la PNC patrulla en su comunidad?: **[LEER ALTERNATIVAS]**
(1) Varias veces al día (2) Al menos una vez al día (3) Algunas veces por semana
(4) Algunas veces por mes (5) Rara vez (6) Nunca *[(99) NS]*
52. Hablando del lugar o el barrio/la colonia donde usted vive y pensando en la posibilidad de ser víctima de un asalto o robo, ¿usted se siente muy seguro(a), algo seguro(a), algo inseguro(a) o muy inseguro(a)?
(1) Muy seguro(a) (2) Algo seguro(a) (3) Algo inseguro(a) (4) Muy inseguro(a) *[(99) NS/NR]*
53. En los últimos doce meses, ¿con qué frecuencia ha participado en reuniones con la policía para identificar los principales problemas de seguridad de su comunidad?
(0) Nunca (1) 1 o 2 veces (2) 3 o 4 veces (3) 5 o 6 veces (4) Más de 7 veces
54. En los últimos doce meses, ¿con qué frecuencia ha participado en reuniones para evaluar el trabajo de la policía?
(0) Nunca (1) 1 o 2 veces (2) 3 o 4 veces (3) 5 o 6 veces (4) Más de 7 veces
55. ¿Qué tanto confía en los policías asignados a su comunidad o barrio: mucho, algo, poco o nada?
(3) Mucho (2) Algo (1) Poco (0) Nada *[(99) NS/NR]*
56. Dígame por favor, ¿ha tenido usted algún contacto directo con un policía en los últimos 12 meses, en alguna de las siguientes circunstancias? **[Si ha tenido varios contactos, por favor refiérase a la última vez]**
[(0) No ha tenido ningún contacto con la policía] [pase a p. 61]
(1) Sí, para conversar sobre la seguridad en su colonia (2) Sí, para denunciar un hecho delictivo
(3) Sí, por una parada o infracción de tránsito (4) Sí, porque lo han detenido (por cualquier razón)
(5) Sí, porque han realizado un operativo en mi colonia (7) Por otra razón _____

Pensando en las veces que usted ha interactuado con la policía en el último año, me puede decir por favor, con qué frecuencia le han tratado de las siguientes formas:	Siempre	A menudo	Algunas veces	Nunca
57. Con amabilidad, le han tratado así...	(4)	(3)	(2)	(1)
58. Con respeto, le han tratado así...	(4)	(3)	(2)	(1)
59. Con agresividad (sin ser maltratado)...	(4)	(3)	(2)	(1)
60. Con rudeza y grosería...	(4)	(3)	(2)	(1)

61. Suponga que alguien se mete a robar a su casa y usted llama a la policía. ¿Cuánto tiempo cree que la policía se demoraría en llegar a su casa un día cualquiera, al mediodía? **[Leer alternativas]**
[(0) No le llamaría a la policía] (1) Menos de 10 minutos (2) Entre 10 y hasta 30 minutos
(3) Más de 30 minutos y hasta 1 hora (4) Más de 1 hora y hasta 3 horas (5) Más de 3 horas
[(6) No hay policía / no llegaría nunca] *[(99) NS/NR]*

ENTREGAR TARJETA "D". Con las siguientes afirmaciones volveremos a usar esta tarjeta que viene en una escala de 1 a 7, en donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo. Recuerde que un número entre 1 y 7 representa un puntaje intermedio.	<i>[Si no sabe o no responde coloque 99]</i>
62. La policía está haciendo un esfuerzo importante para reducir el crimen en esta comunidad. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
63. La policía ha logrado controlar la delincuencia en esta comunidad. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
64. La gente que vive en este barrio le tiene miedo a los policías encargados de cuidarlo. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	
65. La gente que vive en este barrio evita tratar con la policía siempre que sea posible. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?	

66. Puede que la democracia tenga problemas, pero es mejor que cualquier otra forma de Gobierno.
¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?

67. ¿Con qué frecuencia ha visto o escuchado usted a la policía hacer tratos con delincuentes o pandilleros en los últimos doce meses?

(0) Nunca (1) Una o dos veces (2) Tres o más veces (3) Frecuentemente [(99) NS/NR]

68. ¿La policía ha hecho algún operativo en este barrio o comunidad para capturar delincuentes o pandilleros en los últimos doce meses?

Sí, frecuentemente (1) Sí, alguna vez (0) No, nunca [(99) NS/NR]

Le voy a leer una lista de organizaciones. Para cada una de ellas, podría decirme si es miembro activo (pertenecer a la organización y participa), miembro no activo (pertenecer a la organización, pero no participa), o simplemente no pertenece	No pertenece	Pertenece, pero no activo	Miembro activo
69. Miembro de una organización religiosa o de una iglesia	(0)	(1)	(2)
70. Miembro de una organización comunitaria o de vecinos	(0)	(1)	(2)
71. Miembro de cualquier otra organización social (partido, sindicato, gremial, etc.)	(0)	(1)	(2)

72. Para poder capturar delincuentes, ¿cree usted que las autoridades siempre deben respetar las leyes o en ocasiones pueden actuar al margen de la ley?

(1) Deben respetar las leyes siempre (2) En ocasiones pueden actuar al margen de la ley [(99) NS/NR]

73. ¿Hasta qué punto diría que su barrio está afectado por las pandillas: mucho, algo, poco o nada?

(3) Mucho (2) Algo (1) Poco (0) Nada [(99) NS/NR]

74. Si usted fuera víctima de un robo o asalto, ¿cuánto confiaría en que la policía capture al culpable: mucho, algo, poco o nada?

(3) Mucho (2) Algo (1) Poco (0) Nada [(99) NS/NR]

75. ¿Hay alguna asociación o institución que esté promoviendo programas para la prevención de la violencia en este barrio o comunidad?

(1) Sí (0) No [(99) No sabe]

76. Por lo que usted ha visto o ha oído mencionar, ¿la corrupción de agentes de la policía es muy generalizada, algo generalizada, poco generalizada o nada generalizada?

(3) Muy generalizada (2) Algo generalizada (1) Poco generalizada (0) Nada generalizada

77. Ahora cambiando de tema, ¿ha sido usted víctima de algún asalto o hecho delictivo en los últimos 12 meses?

(1) Si [siga] (0) No [pase a p. 82]

78. Dígame por favor, ¿denunció usted el hecho a alguna autoridad o institución?

(1) Si [siga] (0) No [pase a p. 81]

79. ¿A qué institución presentó usted la denuncia sobre el asalto o hecho delictivo?

(1) PNC (2) Procuraduría de Derechos Humanos (3) CAM (4) Fiscalía
(5) Procuraduría General de la República (6) Juzgados (7) Otra institución

80. ¿Cuál fue el resultado de la denuncia? [No leer opciones, en cualquier caso pasa a la p. 82]

(0) Las autoridades no han hecho nada (1) Se está haciendo una investigación
(2) Atraparon al sospechoso (3) Atraparon al culpable y fue condenado
(4) Atraparon al culpable y el juez lo soltó (77) Otra (especifique) _____
(9) No sabe cuál ha sido el resultado

81. ¿Por qué no denunció el hecho?

(1) Es por gusto (2) Es peligroso (3) No tenía pruebas (4) No fue grave
(77) Otra razón (especifique) _____

Nuevamente, le recuerdo antes de continuar, que la encuesta es anónima, no le pediremos ni su nombre, ni dirección.

Ahora por favor, piense en lo que le pasó en los últimos doce meses para responder a las siguientes preguntas.[Si contesta “Sí”, preguntar ¿cuántas veces? y anotar el número de veces]	No	Sí	¿Cuántas veces?
82. ¿Algún policía lo maltrató verbalmente o lo insultó en los últimos doce meses?	(0)	(1)	
83. ¿Algún policía lo maltrató físicamente o lo golpeó en los últimos doce meses?	(0)	(1)	
84. ¿Algún militar o soldado lo maltrató físicamente en los últimos doce meses?	(0)	(1)	
85. ¿Algún agente de policía le pidió una mordida (o soborno) en los últimos doce meses?	(0)	(1)	
86. ¿Ha sido víctima de una extorsión o renta por parte de algún policía en los últimos doce meses?	(0)	(1)	
87. ¿Ha sido víctima de un chantaje, extorsión o renta por parte de pandilleros en los últimos doce meses?	(0)	(1)	
88. ¿Ha sido víctima directa de una acción de las pandillas en los últimos doce meses?	(0)	(1)	

Ahora por favor, piense en lo que ha visto en los últimos doce meses para responder a las siguientes preguntas.	Sí	No	[NS/NR]
89. ¿Ha visto a un policía maltratar físicamente (pegar, pisotear, etc.) a una persona en los últimos doce meses?	(1)	(0)	[(99)]
90. ¿Ha visto a un policía cometer un hecho delictivo en los últimos doce meses?	(1)	(0)	[(99)]
91. ¿Ha visto a un policía ejecutar pandilleros o presuntos pandilleros en los últimos doce meses?	(1)	(0)	[(99)]

ENTREGAR TARJETA “B”

92. Cambiando de tema, en esta tarjeta tenemos una escala del 1 a 10 que va de izquierda a derecha, en la que el 1 significa izquierda y el 10 significa derecha. Hoy en día cuando se habla de tendencias políticas, mucha gente habla de aquellos que simpatizan más con la izquierda o con la derecha. Según el sentido que tengan para usted los términos “izquierda” y “derecha” cuando piensa sobre su punto de vista político, ¿dónde se encontraría usted en esta escala? Dígame el número.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	[(NS/NR)]	Ninguno
Izquierda					Derecha					(99)	(00)

Ya para terminar ...

93. ¿Qué tan dispuesto está usted a llamar a la policía cuando se comete un delito en su barrio o comunidad?
 (3) Muy dispuesto (2) Algo dispuesto (1) Poco dispuesto (0) Nada dispuesto
94. ¿Qué tan dispuesto está usted a ayudar a la policía con información sobre un posible delincuente?
 (3) Muy dispuesto (2) Algo dispuesto (1) Poco dispuesto (0) Nada dispuesto
95. ¿Qué tan dispuesto está usted a poner la denuncia en la policía cuando ve actividades sospechosas en su barrio o comunidad?
 (3) Muy dispuesto (2) Algo dispuesto (1) Poco dispuesto (0) Nada dispuesto
96. ¿Cuál es su último grado aprobado? *[poner nivel, no profesión]* _____

97. Si usted es de alguna religión, ¿podría decirme cuál es su religión? *[No leer opciones]*

[Si el entrevistado dice que no tiene ninguna religión, sondee más para ubicar si pertenece a la alternativa 00 o 07]

(00) Ninguna (Cree en un Ser Superior pero no pertenece a ninguna religión)

(01) Católico

(02) Protestante Histórico o Tradicional (Calvinista, Luterano, Metodista, Presbiteriano, Anglicano, Episcopaliano, Iglesia Morava, Menonita, Misión Centroamericana)

(03) Evangélico (Pentecostal, Bautista, Adventista)

(04) Iglesia de los Santos de los Últimos Días (Mormones)

(05) Iglesia Luz del Mundo

(06) Testigos de Jehová

(07) Agnóstico o Ateo (No cree en un Ser Superior)

(77) Otras (Judío Ortodoxo/Conservador/Reformado; Religiones Mayas; Esotérica; Islam; Budista; Hinduista; Taoísta; Confucianismo; Baha'í)

(99) No sabe, no responde

98. Aproximadamente, ¿a cuánto asciende el gasto mensual de esta casa (incluyendo todos los miembros del hogar)?

\$ _____

SOLO PARA EL ENCUESTADOR:

99. ¿Cómo respondió el/la encuestado/a a las preguntas?

(1) Con confianza y con interés

(2) Con confianza pero sin interés

(3) Con cierta desconfianza

(4) Con miedo evidente

100. Indique por favor, cuántos rechazos o intentos fallidos tuvo para realizar esta boleta: _____

Observaciones:



Impreso en
Talleres Gráficos UCA,
en julio de 2017.

La edición consta de 500 ejemplares
San Salvador, El Salvador, C. A.

**Legitimidad y confianza pública
de la policía en El Salvador**