



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Facultad de Humanidades y Educación

Escuela de Comunicación Social

Mención Comunicaciones Publicitarias

Trabajo de Grado

**ESTUDIO DE MERCADO: POLISUCRE, DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS  
HABITANTES DEL MUNICIPIO SUCRE**

Tesista:

Leonel José Prieto Novillo

Tutor Académico: Lic. Gerardo González

Tutor Empresarial: Lic. Carlos Lagorio

Caracas, Abril de 2010

*A mis queridos padres.*  
*A mis hermanitos, máxima motivación de mi vida.*  
*A mi Alana, presente y futuro.*  
*A Army, Alan, mi familia y mis amigos.*  
*A los venezolanos, que merecen una mejor realidad.*  
*Y a Venezuela, que merece nuestra oportunidad.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis tutores, Gerardo González y Carlos Lagorio, por su orientación profesional y desinteresada.

A la Alcaldía de Sucre, por la disposición y apertura.

A mis profesores, por las enseñanzas impartidas.

A mis seres queridos, por el apoyo y la paciencia en el camino.

# ÍNDICE GENERAL

	<b>PÁG</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	14
<b>PLAN DE ACTIVIDADES</b>	19
<b>I. MARCO REFERENCIAL</b>	20
1.1 La Violencia en Venezuela	20
1.1.1 Comienzos con baja violencia	20
1.1.2 Una nueva y desagradable realidad económica (1983)	22
1.1.3 Consecuencias del Caracazo (1989)	22
1.1.4 Debilitamiento de las Instituciones	23
1.1.5 El crecimiento vertiginoso de la violencia	25
1.1.6 Las cifras reales de homicidios	25
1.1.6.1 Resistencia a la Autoridad	27
1.1.6.2 Resto de Muertes Violentas Indeterminadas:	27
1.1.6.3 Homicidios Más Violentos	28
1.1.6.4 Los Jóvenes son los Más Afectados	28
1.1.6.5 Crecimiento de la Impunidad	29
1.1.6.6 Aumento de los Secuestros	30
1.1.6.7 Aumento de los Ajusticiamientos	30
1.1.6.8 Situación Carcelaria	31
1.1.6.9 Percepción de Inseguridad	31
1.2 Comparaciones de la Violencia entre Venezuela y el Mundo	32
1.3 La Violencia en Caracas y el Área Metropolitana	33
1.3.1 Caracas en cifras	33
1.4 El Municipio Sucre	35
1.4.1 Delimitación Geográfica	35
1.4.2 Historia del Municipio Sucre	37
1.4.3 Aspectos Socioeconómicos y Demográficos	38

1.4.4 Aspectos Demográficos	39
1.4.5 Instituto Municipal de Policía de Sucre (Polisucre)	40
1.5 La Policía y los Modelos Policiales	43
1.5.1 Origen de la Policía	43
1.5.2 Esquema Tradicional de la Policía	45
1.5.3 Reforma Policial	46
1.5.4 Policía Comunitaria	46
1.5.4.1 Historia de la Policía Comunitaria	51
1.5.4.2 Aplicación de la Policía Comunitaria	53
1.5.4.3 Políticas de Participación Comunitaria en Instituciones Policiales	54
1.5.4.4 Cambios Internos de la Policía Comunitaria	56
1.5.4.4.1 La Cultura Policial	56
1.5.4.4.2 Formación y Capacitación	57
1.5.4.4.3 Transparencia y Rendición de Cuentas (Accountability)	58
1.5.4.4.5 Comunicaciones Externas	60
1.5.4.4.6 Los Gobiernos Municipales	61
1.5.4.4.7 Resultados Generales de la Policía Comunitaria	61
1.5.4.4.8 Barreras y Áreas de Oportunidad	62
1.6 Casos de Estudio de Programas de Policía Comunitaria	65
1.6.1 Policía Comunitaria (Chile)	65
1.6.2 Policía Comunitaria (Brasil)	71
1.6.3 Policía Comunitaria (Argentina)	73
1.6.4 Policía Comunitaria (Panamá)	75
1.6.5 Policía Comunitaria (Canadá)	75
1.6.6 Policía Comunitaria (Japón)	76
1.7. Aspectos Claves en la Imagen de las Organizaciones	77
1.7.1 Identidad Corporativa	77
1.7.2 Imagen Corporativa	77
1.7.3 Reputación Empresarial	78

1.7.4 Comunicación Estratégica	79
1.7.5 Confianza y Transparencia	80
1.7.6 Campañas para la Prevención del Crimen	82
<b>II. EL MÉTODO</b>	86
2.1 Modalidad de la Investigación	86
2.2 Establecimiento de los Objetivos	86
2.2.1 Objetivo General	86
2.2.2 Objetivos Específicos	86
2.3 Pregunta de la Investigación	87
2.4 Tipo de Investigación	87
2.5 Diseño de la Investigación	88
2.6 Sistema de Variables	89
2.7 Cuadro Técnico-Methodológico	90
2.8 Información Secundaria	92
2.9 Determinación de las Unidades de Análisis	93
2.10 Elaboración de Instrumentos para la Recolección de Información	93
2.10.1 Selección	93
2.10.2 Diseño	93
2.10.2.1 Instrumento para las Encuestas	94
2.10.2.2 Guía para Focus Group	107
2.10.2.3 Investigación Documental	109
2.10.3 Validación	110
2.11 Diseño del Plan Operativo de Muestreo	110
2.11.1 Definición de la Población de Interés	110
2.11.2 Método de Recolección de Datos	111
2.11.2.1 La Encuesta	111
2.11.2.2 El Focus Group	112
2.11.2.3 La Investigación Documental	112
2.11.3 Selección del Método de Muestreo	112
2.11.4 Determinación del Tamaño de la Muestra	113

2.11.5 Elección de los Elementos de la Muestra	114
2.11.6 Ejecución del Plan	115
2.12 Modificaciones	115
2.13 Limitaciones	116
<b>III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	118
3.1 Desarrollo de la Investigación	118
3.1.1 Logísticas del trabajo de campo	118
3.1.2 Recolección de Datos	118
3.2 Vaciado de Resultados	119
3.2.1 Vaciado de Resultados por Pregunta de la Encuesta	119
3.2.2 Vaciado de Resultados por Pregunta de los Focus Groups	167
3.2.2.1 Focus Group Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Petare	167
3.2.2.2 Focus Group Población Mixta y Joven (18 a 24 años) de Petare	177
3.2.2.3 Focus Group Población Femenina y Adulta (18 a 60 años) de Petare	186
3.2.2.4 Focus Group Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Zonas Foráneas	196
3.2.2.5 Focus Group Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Leoncio Martínez	207
<b>IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	220
4.1 Sobre la Situación General de Problemas del Municipio Sucre	220
4.2 Sobre la Situación General de Inseguridad	224
4.3 Sobre la Estructura Municipal de Seguridad	232
4.4 Sobre el Rol de Polisucre	237
4.5 Sobre las Recomendaciones	249
4.6 Sobre los Modelos y Cuerpos Policiales	255
4.7 Sobre la Reputación Empresarial	266
<b>V. CONCLUSIONES</b>	273
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	281
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	288
7.1 Fuentes Bibliográficas	288

7.2 Fuentes Electrónicas	294
<b>ANEXOS</b>	<b>295</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	<b>PÁG</b>
<b>TABLAS</b>	
Tabla 1. Homicidios en Venezuela 1990-2003	24
Tabla 2. Variación Porcentual de Delitos en Venezuela (1998 – 2005)	26
Tabla 3. Zonas por Parroquia (2009)	36
Tabla 4. Población Total (2001-2008)	39
Tabla 5. Población por grupos de edad (2001)	39
Tabla 6. Población por Parroquia (2001)	40
Tabla 7. Proyección de población por Parroquia	40
Tabla 8. Cuadro Técnico-Methodológico para la operacionalización de variables	90
Tabla 9. Construcción de Macro Sectores del Municipio Sucre	113
Tabla 10. Vivienda de forma permanente	119
Tabla 11. Género del encuestado	119
Tabla 12. Edad del encuestado	120
Tabla 13. Estrato socio-económico del encuestado	120
Tabla 14. Evaluación general del Municipio Sucre	121
Tabla 15. Principales problemas del Municipio Sucre (Primera Mención)	122
Tabla 16. Principales problemas del Municipio Sucre (Otras Menciones)	123
Tabla 17. Principales problemas del Municipio Sucre (Total Menciones)	124
Tabla 18. Principal responsable de los problemas	125
Tabla 19. Problema más difícil de resolver	126
Tabla 20. Problema más fácil de resolver	127
Tabla 21. Primer problema más importante (primer grupo)	128
Tabla 22. Segundo problema más importante (primer grupo)	128
Tabla 23. Tercer problema más importante (primer grupo)	128
Tabla 24. Cuarto problema más importante (primer grupo)	129
Tabla 25. Quinto problema más importante (primer grupo)	129
Tabla 26. Evaluación gestión Alcaldía (Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias)	130

Tabla 27. Evaluación gestión Alcaldía (Recolección de Basura)	130
Tabla 28. Evaluación gestión Alcaldía (Sistema de Salud Pública del Municipio Sucre)	130
Tabla 29. Evaluación gestión Alcaldía (Estado de Canchas Deportivas)	131
Tabla 30. Evaluación gestión Alcaldía (Actuación de Polisucre)	131
Tabla 31. Primer problema más importante (segundo grupo)	132
Tabla 32. Segundo problema más importante (segundo grupo)	132
Tabla 33. Tercer problema más importante (segundo grupo)	132
Tabla 34. Cuarto problema más importante (segundo grupo)	133
Tabla 35. Quinto problema más importante (segundo grupo)	133
Tabla 36. Evaluación gestión Alcaldía (Atención de la Alcaldía al Ciudadano)	134
Tabla 37. Evaluación gestión Alcaldía (Reubicación de buhoneros en el Municipio)	134
Tabla 38. Evaluación gestión Alcaldía (Promoción de actividades culturales)	134
Tabla 39. Evaluación gestión Alcaldía (Control de la inseguridad personal)	135
Tabla 40. Evaluación gestión Alcaldía (Mantenimiento de vías de circulación)	135
Tabla 41. Evaluación gestión Alcaldía (Alumbrado público)	135
Tabla 42. Tiempo en resolución de problema (Inseguridad)	136
Tabla 43. Tiempo en resolución de problema (Recolección de basura)	137
Tabla 44. Tiempo en resolución de problema (Vialidad)	137
Tabla 45. Tiempo en resolución de problema (Servicio de agua potable)	137
Tabla 46. Tiempo en resolución de problema (Reubicación de buhoneros)	138
Tabla 47. Tiempo en resolución de problema (Mejoras en el tráfico)	138
Tabla 48. Nivel de satisfacción (Actuación de Polisucre)	139
Tabla 49. Nivel de satisfacción (Recolección de basura en el Municipio)	139
Tabla 50. Nivel de satisfacción (Control de la inseguridad personal)	140
Tabla 51. Nivel de satisfacción (Reubicación de buhoneros)	140
Tabla 52. Nivel de satisfacción (Mantenimiento de vías y carreteras)	140
Tabla 53. Nivel de satisfacción (Reducción del tráfico vehicular)	141
Tabla 54. Actividades que debería realizar Polisucre para reducir inseguridad (Total Menciones)	142
Tabla 55. Actividades que debería realizar Polisucre para reducir inseguridad (Primera Mención)	145

Tabla 56. Actividades que debería realizar Polisucre para reducir inseguridad (Segunda Mención)	147
Tabla 57. Actividades que debería realizar Polisucre para reducir inseguridad (Tercera Mención)	149
Tabla 58. Evaluación de Policías (Polisucre)	151
Tabla 59. Evaluación de Policías (Policía Metropolitana)	151
Tabla 60. Evaluación de Policías (Guardia Nacional Bolivariana)	152
Tabla 61. Evaluación de Policías (Policía Municipal de Baruta)	152
Tabla 62. Evaluación de Policías (Policía Municipal de Caracas)	152
Tabla 63. Evaluación de Policías (Policía Municipal de Chacao)	153
Tabla 64. Evaluación de Policías (Policía Municipal d El Hatillo)	153
Tabla 65. Escala de seguridad en el Municipio Sucre	154
Tabla 66. Evolución de problema de inseguridad	154
Tabla 67. Presencia de Polisucre en zona de vivienda	155
Tabla 68. Nivel de seguridad que genera Polisucre	155
Tabla 69. Conocimiento canal de contacto con Polisucre	156
Tabla 70. Número de contacto con Polisucre	156
Tabla 71. Confianza en emergencia en Polisucre	157
Tabla 72. Frases Polisucre (Eficiencia)	157
Tabla 73. Frases Polisucre (Corruptibilidad)	158
Tabla 74. Frases Polisucre (Respetabilidad)	158
Tabla 75. Frases Polisucre (Derechos Humanos)	158
Tabla 76. Frases Polisucre (Confiabilidad en caso de denuncias)	159
Tabla 77. Frases Polisucre (Discriminación al ciudadano)	159
Tabla 78. Frases Polisucre (Cortesía)	159
Tabla 79. Frases Polisucre (Preocupación por la comunidad)	160
Tabla 80. Frases Polisucre (Complicidad con malandros)	160
Tabla 81. Frases Polisucre (Mejoría)	160
Tabla 82. Preferencia en canal de televisión	161
Tabla 83. Preferencia en emisora de radio	162
Tabla 84. Preferencia en periódico	163

Tabla 85. Situación laboral actual	164
Tabla 86. Nivel de instrucción educativo	165
Tabla 87. Nivel de ingreso económico	165
Tabla 88. Personas que conviven con encuestado de forma permanente	166
<b>FIGURAS</b>	
Figura 1. Histórico de Homicidios Venezuela (1986-2005)	26
Figura 2. Histórico de Homicidios, Resistencia a la Autoridad y Muertes Violentas Indeterminadas Venezuela (1986 – 2004)	28
Figura 3. Procesamiento de Homicidios, Venezuela (2004)	29
Figura 4. Comparativo Desempleo y Delincuencia como Problema Más Grave en el País, Venezuela (1989 – 2006)	32
Figura 5. Comparativo de Víctimas de Conflictos Armados vs. Homicidios en Venezuela	33
Figura 6. Situación General del Municipio Sucre	220
Figura 7. Problemas específicos del Municipio Sucre (Primera Mención – Top 10)	221
Figura 8. Problemas específicos del Municipio Sucre (Total Menciones – Top 10)	221
Figura 9. Principal responsable de los Problemas	222
Figura 10. Problema más difícil (Top 10)	223
Figura 11. Problema más fácil (Top 10)	223
Figura 12. Jerarquización de problema de inseguridad	224
Figura 13. Evaluación comparativa de gestión Alcaldía (con inseguridad)	225
Figura 14. Seguridad en el Municipio Sucre	225
Figura 15. Evolución de la inseguridad en los últimos seis meses	231
Figura 16. Jerarquización de problema de Polisucre	232
Figura 17. Jerarquización de problema de Polisucre	233
Figura 18. Tiempo en resolución de problemas	234
Figura 19. Conocimiento general de número de teléfono de Polisucre	236
Figura 20. Conocimiento específico de número de teléfono de Polisucre	237
Figura 21. Niveles de satisfacción (con Inseguridad y Polisucre)	238
Figura 22. Evaluación comparada de Cuerpos de Seguridad (con Polisucre)	239
Figura 23. Presencia de Polisucre	241

Figura 24. Confianza en Polisucre en Emergencias	242
Figura 25. Sensación de seguridad y Polisucre	245
Figura 26. Evaluación rasgos negativos de Polisucre	246
Figura 27. Evaluación rasgos positivos de Polisucre	247
Figura 28. Recomendaciones Polisucre (Total Menciones – Top 10)	251
Figura 29. Recomendaciones Polisucre (Primera Mención – Top 10)	252
Figura 30. Medios (Televisión – Top 10)	270
Figura 31. Medios (Radio – Top 10)	271
Figura 32. Medios (Prensa – Top 10)	271

## INTRODUCCIÓN

El problema de la inseguridad y la violencia se ha incrementado vertiginosamente en los últimos años. En el año 1998, se cometieron 4.550 homicidios en todo el país y apenas seis años después (2004), la cifra llegaba ya a 13.288 homicidios, casi tres veces más. Asimismo, entre 1986 y 2005, se registraron 103.392 homicidios en el país, de los cuales 60% se cometieron en el período 1999-2005.

Según cifras oficiales manejadas por el Instituto de Investigaciones de Convivencia y Seguridad Ciudadana (Incosec), el número de homicidios para el año 2008 en el territorio venezolano fue aproximadamente 13.303, derivando en un cálculo de 48 homicidios por cada 100 mil habitantes. Así, Venezuela es más violenta que Colombia, que tiene 39 homicidios por cada cien mil habitantes. Sin embargo, el hecho es aún más preocupante cuando se comparan sus respectivas capitales: mientras que en Caracas mueren 130 personas por cada cien mil habitantes, en Bogotá mueren 19.

El impacto negativo del factor homicidio no se ha dado únicamente de manera cuantitativa, sino también de manera cualitativa. Los homicidios han aumentado también en sus niveles de violencia, con incrementos porcentuales significativos en el uso de armas de fuego. Asimismo, quien más sufre estas consecuencias es el futuro de Venezuela. Así, los homicidios constituyen la primera causa de muerte en la población con edades comprendidas entre los 15 y 29 años. Según la Alcaldía de Chacao, en el año 1986 se registraron 32 secuestros y en el año 2005 se registraron 263, totalizando una variación porcentual de 512,2%. La misma fuente afirma que en el año 2004, se registraron en Venezuela 9.719 homicidios. De éstos, 61,8% (6.006 casos), fueron remitidos a la Fiscalía y sólo 7% (680 casos) recibieron condena. En suma, crecen los homicidios, crecen los niveles de violencia en los homicidios, crecen los secuestros y, por si fuera poco, crece también la impunidad.

El problema de la inseguridad en Caracas y en Venezuela ha sido incluso abordado desde el extranjero. En el año 2007, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) expresó su preocupación por los altos índices de criminalidad y violencia que se registran en el

país. Del mismo modo, un artículo publicado por la revista *Foreign Policy*, en Diciembre de 2008, aseguró que Caracas era la ciudad más violenta del mundo, por delante de Ciudad del Cabo, Sudáfrica; Nueva Orleans, Estados Unidos; y Moscú, Rusia.

Este problema no se demuestra únicamente en las distintas cifras que manejan las distintas organizaciones. También, las principales encuestadoras del país reflejan el problema de la inseguridad como el más importante. Según Luis Vicente León, Director de Datanálisis, el asesinato de los tres hermanos Faddoul, en abril de 2006, representó un claro punto de quiebre: “en Octubre de 2005 la inseguridad era el mayor problema para 23% de los encuestados (28% decía que el desempleo), para septiembre de 2006, menos de un año después, la cifra pasó a 50,7%”.

Cuatro años después, la inseguridad se mantiene, indiscutiblemente en la cima, como el principal problema de los venezolanos. El fin de semana del pasado 13-14 de marzo, se registraron 67 muertes violentas en tan solo 2 días, perfilando el que fue catalogado como el fin de semana más trágico en lo que va de año en la ciudad de Caracas.

Ante este panorama, los distintos cuerpos policiales capitalinos luchan día a día, sin contar con la confianza y el respeto de los ciudadanos a quienes sirven, por combatir unas fuerzas delictivas cada vez más desdeñosas, amparadas en un débil sistema judicial y penitenciario. En suma, la profesión policial ha perdido su honorabilidad y eficiencia y, resulta evidente, que únicamente el esfuerzo policial no será suficiente para combatir la inseguridad.

Así, resulta imperante que los ciudadanos, actúen ante esta problemática. Frente a un Estado que cobardemente decide no publicar más estadísticas oficiales relacionadas al tema y que año tras año presenta fracaso tras fracaso en el área de la inseguridad y violencia, solo queda la organización de la sociedad civil y el aporte, que cada ciudadano pueda hacer, desde su espacio.

El presente Trabajo de Grado viene a ser precisamente eso; un pequeño aporte, desde el espacio del estudiantado, que busca intentar incidir positivamente en el problema de la

inseguridad de la ciudad capitalina, con enfoque específicamente en el rol policial. Tiene sentido entonces realizar un estudio de mercado que permita determinar cómo perciben los habitantes del Municipio Sucre a Polisucré, como una forma de contribución directa al fortalecimiento institucional del cuerpo policial y a la construcción de una solución al problema de la inseguridad.

Así, esta investigación pretende determinar, por medio de una investigación cuantitativa y cualitativa, la percepción que tienen los habitantes del Municipio Sucre de Polisucré.

Debido a la poca exploración de temas similares en el país (estudios de mercado de imagen institucional de cuerpos policiales), es válido mencionar el reto que representa esta labor, ya que existe material limitado sobre el tema. Es importante destacar también, que este estudio quedará a total disposición de la Alcaldía de Sucre, así como cualquier otra alcaldía o cuerpo policial que lo considere oportuno.

A continuación se presentará el Plan de Actividades. La tesis estará dividida en cuatro capítulos: el Capítulo I, Marco Referencial; el Capítulo II, Marco Metodológico; el Capítulo III, la Presentación de Resultados; el Capítulo IV, el Análisis de Resultados; el Capítulo V, las Conclusiones; y el Capítulo VI, las Recomendaciones. Igualmente, el trabajo comprende una respectiva sección de Referencias Bibliográfica, así como el apartado de los Anexos con los detalles sobre las transcripciones de los focus group, versiones anteriores del instrumento, entre otros.

El Capítulo I contiene el Marco Referencial, en el cual el lector podrá encontrar:

- En las secciones *La violencia en Venezuela*, *Comparaciones de la Violencia entre Venezuela y el Mundo*, y *la Violencia en Caracas y el Área Metropolitana*, el lector obtendrá valiosa información referente al comportamiento de la variable violencia, su progreso y comportamiento en períodos anteriores. Igualmente, tendrá acceso a las cifras reales actuales, así como la situación de la ciudad de Caracas, y comparaciones con casos internacionales.

- En *El Municipio Sucre*, se encuentra data fundamental relativa a aspectos geográficos, históricos, socioeconómicos y demográficos del Municipio Sucre, así como información básica del Instituto Municipal de Policía de Sucre (Polisucro).
- *La Policía y los Modelos Policiales* hace un recorrido desde los orígenes mismos de los cuerpos policiales, evaluando el esquema tradicional de la policía, así como la llegada de la reforma policial. Luego, profundiza en el principio de la policía comunitaria desarrollando su historia, aplicaciones, vínculo con las políticas de participación comunitaria para finalmente ahondar en los cambios internos de la policía comunitaria.
- *Casos de Estudio de Programas de Policía Comunitaria* recoge casos de estudios exitosos de programas policiales de esta naturaleza, aplicados principalmente en países de la región y de otras regiones.
- Finalmente, *Aspectos Claves en la Imagen de las Organizaciones* repasa premisas fundamentales en el entorno y actuar de toda organización moderna, como lo son: identidad e imagen corporativa, reputación empresarial, comunicaciones estratégicas, confianza y transparencia, publicidad institucional y, la particularidad, de guías para campañas para la prevención del crimen

El Capítulo II contiene el Marco Metodológico en el cual se presenta información importante relativa a la modalidad de la investigación, los objetivos establecidos, la pregunta de investigación, los tipos de investigación y su diseño, las variables y su operacionalización, las unidades de análisis, los instrumentos para la recolección de información y finalmente las modificaciones y limitaciones del trabajo de grado.

El Capítulo III contiene la Presentación de Resultados en el cual se explicará el desarrollo de la investigación y se realizará el vaciado de resultados a través de tablas y matrices de análisis.

El Capítulo IV contiene el Análisis de Resultados realizado a partir de los objetivos y, específicamente, de las dimensiones de la investigación.

Las Conclusiones y Recomendaciones cierran el presente trabajo, explicando los hallazgos descubiertos durante la tesis, así como la formulación de recomendaciones basada en dichos resultados.

## **PLAN DE ACTIVIDADES**

### *Fase 1: Revisión de fuentes de información y Construcción del Marco Referencial*

En esta fase se ejecutó la investigación bibliográfica con el propósito de trabajar en la construcción del marco referencial. Es una fase que inició en el octavo semestre de la carrera. Sin embargo, considerando la presencia de nuevos hallazgos y requerimientos fue necesario actualizarlo constantemente. Esta fase se compuso de las siguientes actividades: investigación en la Web; lectura de artículos científicos relacionados; revisión de libros y manuales; y redacción del marco referencial.

### *Fase 2: Construcción del Método y Ejecución*

En esta fase se realizó el Marco Metodológico y se definieron los parámetros del estudio. Se justificaron los instrumentos utilizados para la investigación. Se redactaron las encuestas y guías de focus Group, a las cuales se les realizaron pruebas pilotos y finalmente, su aplicación real. En este sentido, se definió una logística de acción para todas las actividades de campo, resaltando el entrenamiento a las personas involucradas en la ejecución. En suma, las actividades realizadas fueron: redacción de los instrumentos; revisión de los instrumentos; capacitación del personal involucrado en la ejecución de los instrumentos; ejecución en práctica de ambos instrumentos.

### *Fase 3: Presentación de Resultados, Análisis o Recomendaciones y Conclusión*

En esta fase se vaciaron todos los resultados obtenidos en las encuestas y se presentaron de manera sintetizada. Posteriormente, se analizaron los resultados, cruzando productos cualitativos y cuantitativos para, posteriormente, producir las conclusiones y recomendaciones del trabajo. Así, las principales actividades fueron: la presentación de resultados, el análisis de los mismos y la creación de conclusiones y recomendaciones.

# I. MARCO REFERENCIAL

## *1.1 La Violencia en Venezuela*

El tema de la violencia y la alta repercusión de los actos violentos en la sociedad venezolana son relativamente recientes. Y es que “la violencia no fue un problema importante en la salud pública en Venezuela hasta fines de los años del siglo XX.” (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 47).

Según el Observatorio Venezolano de Violencia, las tasas de homicidios oscilaban entre seis y diez muertes por cada cien mil habitantes. Este era un número comparativamente alto con países como Argentina o Costa Rica, pero notablemente bajo en comparación con Colombia.

Sin embargo, la situación actual es totalmente distinta. Según la antes mencionada organización, la tasa de homicidios oscila ahora entre cincuenta muertes por cada cien mil habitantes, lo que posiciona a Venezuela liderando los países con más altos niveles de violencia de la región. Y dicho podio es compartido con países de tradición bélica y violenta como la misma Colombia o El Salvador.

El punto de quiebre entre ese “antes” y “después” ocurre alrededor de los años ochenta con la repentina aparición de cambios y crisis de carácter económico, social y político, entendiendo crisis como: “la manifestación instantánea, sorpresiva y violenta de procesos que se han venido incubando en las sociedades a través de los años y que se proyectan también, quién sabe por cuántos años hacia el futuro.” (Manuel Caballero, 2003, p. 23).

### *1.1.1 Comienzos con baja violencia*

“Entre 1926 y 1979 Venezuela vivió una época de gran inclusión social. Durante ese período los venezolanos vivieron cada vez mejor.” (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 49). De esta forma, este período se caracterizó por la movilidad social ascendente y

mejoras en las condiciones de educación, vivienda, salud de la población y acceso a los servicios públicos.

Venezuela pasó de ser un país rural a un país netamente urbano. Anteriormente, cerca del sesenta por ciento de la población vivía en ciudades y, posteriormente, más del ochenta por ciento de la población pasó a vivir en ciudades. El país vivió un importante proceso de institucionalización que permitió el fortalecimiento del Estado de Derecho y la ciudadanía política y civil (Córdova, 1963). En lo referente a los niveles de violencia, puede afirmarse que Venezuela dio buenos primeros pasos:

La Venezuela que se urbanizó aceleradamente entre los años cuarenta y sesenta del siglo XX, estaba, al mismo tiempo, construyendo una sociedad sin violencia. Era un país que apostaba al Estado de derecho como la respuesta adecuada a las necesidades de convivencia y resolución de conflictos de la sociedad que se modernizaba.  
(Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 50).

A comienzos de los años sesenta, nacen los movimientos guerrilleros venezolanos. A pesar de que los objetivos principales de ataque de dichos grupos rebeldes estaban directamente vinculados a las principales urbes, su labor fue contenida de manera exitosa por los gobiernos electos democráticamente. En este sentido, los ingresos petroleros jugaron un papel muy importante:

Los inmensos ingresos petroleros que llegaron al país después de la crisis petrolera de 1973, la cual triplicó en un año los ingresos del gobierno central, permitieron apuntalar la política de pacificación. ¿Quién iba a preocuparse de apoyar la lucha guerrillera cuando había tanto dinero en la “Venezuela Saudita”?  
(Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 52).

Estos pueden decirse, que fueron los primeros pasos que Venezuela dio, configurando así sus comienzos marcados por la baja violencia existente y la experiencia exitosa de haber controlado posibles brotes, como lo fue el movimiento guerrillero.

### *1.1.2 Una nueva y desagradable realidad económica (1983)*

El 18 de febrero de 1983 el “Viernes Negro” sacude a los venezolanos y les presenta una nueva y desagradable realidad, con dos fenómenos de los cuales se creían a salvo: la devaluación y la inflación. (Manuel Caballero, 2003).

El OVV coincide en lo drástico del cambio que enfrentó Venezuela ese 18 de febrero:

A partir de 1983 el país cambió para los venezolanos. Venezuela había tenido libre convertibilidad de la moneda y un sistema fijo de cambio (un dólar por 4,3 bolívares) por cerca de 20 años. Este sistema fijo de cambio significaba una revaluación continua de la moneda nacional, pues a lo interno la moneda perdía valor debido a la inflación que, aunque pequeña, existía cada año; pero hacía el exterior conservaba su valor, por lo cual los productos importados eran cada año más baratos que los nacionales. En febrero de 1983 la situación se hizo insostenible y se devaluó la moneda y aplicó un estricto control de cambio en un día que el país bautizó como el “viernes negro”. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 53).

La crisis de 1983 impactó todas las áreas posibles de nuestro país, y no únicamente la económica. La violencia se vio también afectada registrando once homicidios por cada cien mil habitantes, comparado con el total inferior de años posteriores: diez en 1984 y 1985, respectivamente y ocho en 1986 y 1987, respectivamente. Como puede apreciarse, su impacto en la violencia no fue del todo significativo. En este sentido, el OVV afirma que se trató más de un período de incubación y de presencia aún de esperanza, lo que ayudó a contener posibles actos de violencia.

### *1.1.3 Consecuencias del Caracazo (1989)*

Durante el 27 y 28 de febrero, Venezuela y concretamente el Área Capital vivió la violencia de dos distintas maneras: de parte de los civiles que saqueaban los comercios y de parte de las autoridades a través de sus acciones represivas. Así la violencia fue practicada con el uso de la fuerza para doblar y romper las puertas de los comercios y, posteriormente, saquearlos,

pero también se practicó violencia en la represión de parte de los cuerpos de seguridad y el ejército. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007).

Estas acciones tuvieron sus consecuencias directas en las cifras referentes a la violencia. El OVV recaudó datos de la morgue de Caracas y totalizó 534 fallecidos durante esos días. Esta cifra de más de 500 muertos sólo en Caracas y en menos de una semana es alarmante y elevada, si se toma en cuenta que en toda Venezuela ocurrían alrededor de 1500 homicidios anualmente. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007).

En consecuencia, “la tasa de homicidios en el año 1989 subió 4,5 puntos para alcanzar las 13,5 muertes por cada cien mil habitantes; es decir tuvo un incremento del 50% en relación al año anterior.” (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 56).

#### *1.1.4 Debilitamiento de las Instituciones*

En 1992 y luego de dos golpes de estado, ocurre la crisis militar. Sus consecuencias directas fueron: el entierro de una ilusión vieja de tres décadas acerca de un ejército monolítico en su defensa a las instituciones y al sistema democrático; y la apertura del cauce a una serie de crisis políticas e institucionales, entre las cuales se destacan el proceso y la caída del Presidente Carlos Andrés Pérez y el cambio en el cuadro político y parlamentario luego de las elecciones de 1993. (Manuel Caballero, 2003).

Estas acciones también tuvieron su impacto en la violencia:

En el año 1992 la tasa de homicidios alcanzó la cifra de 16,3 muertes por cada cien mil habitantes, 4 puntos más que en el año anterior. En los años 1990 y 1991 se había registrado en el país 2.474 y 2.502 homicidios respectivamente, es decir una magnitud casi idéntica. Pero en 1992 se produjo un salto y ascendieron a 3.366, es decir 866 homicidios más, lo cual representaba un 34% de incremento interanual.

Tabla 1. *Homicidios en Venezuela 1990-2003*

	<b>Total de homicidios</b>	<b>Población (en millones)</b>	<b>Tasa por 100 mil habitantes</b>
<b>1990</b>	2474	19,7	12,53
<b>1991</b>	2502	20,1	12,38
<b>1992</b>	3366	20,6	16,29
<b>1993</b>	4292	21,1	20,32
<b>1994</b>	4733	21,5	21,92
<b>1995</b>	4481	22,0	20,32
<b>1996</b>	4961	22,9	22,04
<b>1997</b>	4225	23,4	18,40
<b>1998</b>	4550	23,4	19,43
<b>1999</b>	5974	23,8	25,02
<b>2000</b>	8021	24,3	32,99
<b>2001</b>	6432	24,7	25,97
<b>2002</b>	9244	25,2	36,65
<b>2003</b>	13288	26,0	50,96
<b>2004</b>	Se prohibió hacer pública la información		

(Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 57).

Al ver estas cifras, es posible calcular el negativo impacto que los golpes de estado tuvieron en los niveles de violencia:

En resumen uno puede decir que entre los golpes de estado de 1992 y el inicio del gobierno de R. Caldera (1994-1999) casi se duplicaron en números absolutos los homicidios en el país. Y tomando en cuenta el incremento poblacional, podemos expresarlo diciendo que la tasa de homicidios pasó de 12 a 22 víctimas por cada cien mil personas. Esto no puede ser casualidad, la crisis política de esos años y la ruptura del pacto social de la democracia que significó el uso de las armas para intentar cambiar un gobierno, tuvo consecuencias muy graves en la violencia cotidiana.

(Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 58).

Otro elemento que es necesario destacar es la superación de la barrera de los cuatro mil homicidios por año en el país, lo que representa la indiscutible existencia de la violencia como un verdadero problema para Venezuela.

### *1.1.5 El crecimiento vertiginoso de la violencia*

A partir de 1999, el registro de actos violentos en Venezuela ha sufrido un vertiginoso ascenso. En el año 1998, se cometieron 4.550 homicidios en todo el país y solamente seis años después (2004), la cifra llegaba a 13.288 homicidios, casi tres veces más. Asimismo, la tasa de homicidios que en 1998 era de 19,5 por cada 100 mil habitantes pasó a 51 homicidios por cada 100 mil habitantes en el año 2003. Se trata de un incremento de más de veinte puntos porcentuales (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007).

Ante una situación tan preocupante y necesaria de estudio y revisión para la búsqueda de soluciones, el gobierno tomó la decisión de no publicar más estadísticas oficiales, a partir del año 2004. Así, “por primera vez en la historia reciente, los datos de homicidios no están disponibles para la opinión pública, ni para la prensa ni para los investigadores.” (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 62).

### *1.1.6 Las cifras reales de homicidios*

En el año 2005 la Alcaldía de Chacao publicó un estudio diagnóstico en distintas áreas, con el propósito de ilustrar el estado del Sistema de Justicia y Seguridad de Venezuela. En dicho análisis, expresan la dificultad para acceder a cifras oficiales y la discrepancia entre las fuentes oficiales (por ejemplo, en el año 2004 el Anuario Estadístico del Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSDS) calculó 8.382 homicidios mientras que el Cuerpo de Investigaciones Científicas Penales y Criminalísticas (CICPC) reportó 9.719 homicidios. Por ende, el estudio tuvo que complementar sus fuentes con algunas no primarias provenientes de investigaciones periodísticas, organizaciones no gubernamentales, entre otros. Una primera aproximación al problema de la violencia y sus consecuencias en los últimos años, arrojó los siguientes resultados, por delito y con variación porcentual entre 1998 – 2005:

Tabla 2. *Variación Porcentual de Delitos en Venezuela (1998 – 2005)*

Delito	Variación % 1998 – 2005
Homicidio	128%
Homicidio con arma de fuego	36%
Muertes en enfrentamientos	253%
Muertes violentas indeterminadas	74%
Secuestro	426%

(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 21).

En lo que se refiere a la categoría de Homicidios, se realizó un estudio más detallado, iniciando en el año 1986. Sus resultados evidenciaron que entre 1986 y 2005, se registraron 103.392 homicidios en el país, de los cuales 60% se cometieron en el período 1999-2005:

Figura 1. Histórico de Homicidios Venezuela (1986-2005)



(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 23).

A pesar de lo alta que pueda parecer la cifra total de homicidios en el país, las investigaciones coordinadas por la Alcaldía de Chacao demostraron que la cifra real va más allá de los números que publicaba el CICPC. Así, el gobierno ha creado nuevas definiciones y categorías de defunciones para “maquillar” e intentar ocultar el número total de homicidios registrados. Se trata de categorías que han evidenciado un anormal crecimiento en sus cifras

totales. Algunos ejemplos de estas referidas categorías son: la Resistencia a la Autoridad y el Resto de Muertes Violentas Indeterminadas (Alcaldía de Chacao, 2005).

#### *1.1.6.1 Resistencia a la Autoridad*

“El CICPC define como Resistencia a la Autoridad los fallecimientos ocurridos durante un enfrentamiento entre civiles y policías.” (Alcaldía de Chacao, 2005, p. 24). La variación que ha registrado esta categoría es del 254% entre 1999 y 2005 a nivel nacional y de 791% en el Distrito Metropolitano de Caracas. (Alcaldía de Chacao, 2005).

#### *1.1.6.2 Resto de Muertes Violentas Indeterminadas*

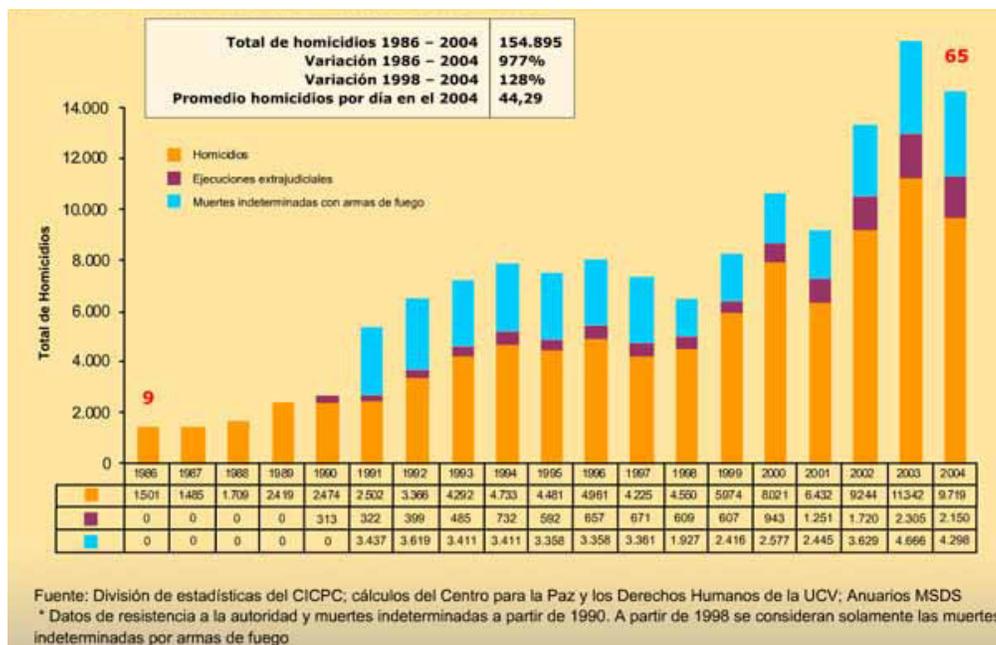
El CICPC define como Resto de Muertes Violentas Indeterminadas a aquéllas a las cuales se les atribuyen “causas de mortalidad mal definidas, desconocidas o sin diagnóstico tratante”. Además, estos fallecimientos son puestos al margen de las 25 principales causas de decesos incluidas en la calificación oficial. En otras palabras, se trata de un número de homicidios que no son reconocidos como tal. Las muertes registradas por esta causa aumenta casi el doble entre 1998 y 2004, pasando de 3.500 a 6.093. (Alcaldía de Chacao, 2005).

Lo más grave es que la mayor parte de estos decesos son producto del uso de armas de fuego. En 1998, el porcentaje de muertes causadas por armas de fuego dentro del renglón “resto de muertes violentas” fue de 55%; en 2004, fue de 71%.

(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 25).

De esta manera, si al histórico de homicidios se le suman las muertes por Resistencia a la Autoridad y el Resto de Muertes Violentas Indeterminadas, se obtendría un número más cercano a la cifra real de homicidios en Venezuela. Si se parte de la premisa de que esa cifra real se compone de la tasa regular de homicidios más las muertes por Resistencia a la Autoridad más el Resto de Muertes Violentas Indeterminadas, la tasa verdadera de homicidios para el año 2004 se ubicaría en 65 (Alcaldía de Chacao, 2005).

Figura 2. Histórico de Homicidios, Resistencia a la Autoridad y Muertes Violentas Indeterminadas Venezuela (1986 – 2004)



(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 27).

### 1.1.6.3 Homicidios Más Violentos

Como pudo apreciarse en los estudios anteriores, el número total de homicidios ha sufrido un vertiginoso crecimiento. Sin embargo, el impacto negativo del factor homicidio no se ha dado únicamente de manera cuantitativa, sino también de manera cualitativa. Lamentablemente, los homicidios han aumentado también en sus niveles de violencia, particularmente en el uso de armas de fuego. Las estadísticas así lo demuestran:

El porcentaje de homicidios por armas de fuego pasó de 64% en 1998 a 87% en el 2004. Esto representa una variación de 36%”.

(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 33).

### 1.1.6.4 Los Jóvenes son los Más Afectados

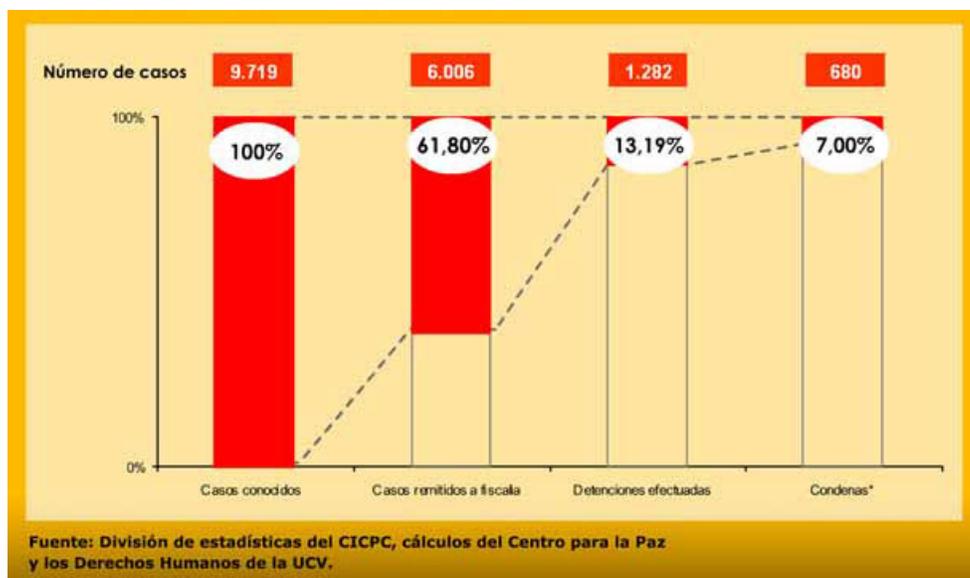
Es posible establecer un vínculo entre los homicidios y la población joven. Más aún, es válido afirmar no solamente que existe vínculo alguno, sino que “los homicidios constituyen la primera causa de muerte en la población con edades comprendidas entre los 15 y 29 años.” (Alcaldía de Chacao, 2005, p. 34).

Igualmente, las estadísticas demuestran que además de ser la primera causa de muerte en la población con edades comprendidas entre los 15 y 29 años, este grupo con ese rango de edad tiene el más alto porcentaje de homicidios entre todos grupos con distintos rango de edades (Alcaldía de Chacao, 2005).

### 1.1.6.5 Crecimiento de la Impunidad

Así como crecen los homicidios cuantitativamente y crece el uso de armas de fuego, crece también la impunidad. “Para el año 2004, se registraron en Venezuela 9.719 homicidios. 61,8% (6.006 casos), fueron remitidos a la Fiscalía y sólo 7% (680 casos) recibieron condena. Es decir, 93 de cada 100 homicidios quedan impunes.” (Alcaldía de Chacao, 2005, p. 38). El siguiente gráfico del estudio Plan 180° ayuda a explicar lo antes expuesto:

Figura 3. Procesamiento de Homicidios, Venezuela (2004)



(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 39).

### *1.1.6.6 Aumento de los Secuestros*

Los secuestros han aumentado de manera presurosa. En el año 1986 se registraron 32 secuestros y en el año 2005 se registraron 263, totalizando una variación porcentual de 512,2%. El punto de quiebre en las cifras ocurre entre los años 1999 y 2001 cuando incrementaron de 44 a 113 los secuestros. Igualmente, es importante destacar que dicho número total de secuestros podría incluso ser inferior a la cifra total real, ya que “un gran número de víctimas negocia de forma directa con los secuestradores, en lugar de acudir a los órganos de seguridad correspondientes” (Alcaldía de Chacao, 2005, p. 40).

### *1.1.6.7 Aumento de los Ajusticiamientos*

Según el propio Ministerio Público, entre los años 2000 y 2005, las víctimas por ejecuciones se estiman en 5.272 y un total de 6.034 funcionarios policiales están siendo investigados por estos delitos.  
(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 42).

Sin embargo, llama la atención la proporción entre víctimas civiles y policiales. Con respecto a este tema la Alcaldía de Chacao asevera:

La proporción entre las víctimas civiles y las policiales, es un dato que demuestra cómo las ejecuciones extra-judiciales son maquilladas bajo renglones estadísticos oficiales, como por ejemplo, las “Muertes por Enfrentamientos”. En el país esta relación es de 39:1, es decir, por cada 39 civiles abatidos en enfrentamientos, existe un policía muerto; en Brasil, esta relación es de 10:1 y el estándar internacional es de 5:1.  
(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 42).

Se trata, entonces, de otro posible recurso utilizado por el Estado para maquillar las cifras totales de homicidios. Al igual que en el antes mencionado caso del crecimiento de la impunidad en los homicidios, el mismo crecimiento se refleja en la impunidad de los ajusticiamientos. “En los últimos 5 años, sólo 1.319 funcionarios de los 6.034 denunciados han sido imputados; 531 acusados; 127 privados de su libertad y tan solo 87 han sido condenados” (Alcaldía de Chacao, 2005, p. 46).

#### *1.1.6.8 Situación Carcelaria*

Igualmente, el sistema penitenciario es víctima de las negativas consecuencias producto de los actos violentos. Según el Observatorio Venezolano de Prisiones, para el año 2005, se registraron 408 muertos y 726 heridos en las cárceles del país, esto se traduce en más de un muerto por día. Por ende, puede afirmarse que la tasa de homicidios ocurridos en las cárceles es incluso 40 veces mayor al promedio de asesinatos a nivel nacional.

La Alcaldía de Chacao graficó la evolución de la problemática en Venezuela, resaltando los momentos en que fue declarado un estado de emergencia carcelaria:

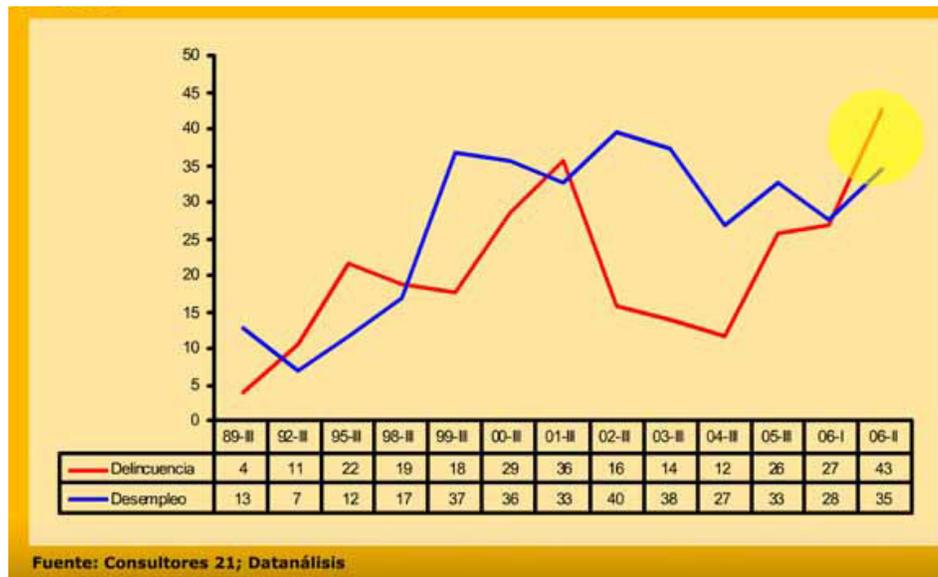
La situación resulta aún más preocupante si se le compara con mayor detalle con otros países de la región:

Para ilustrar mejor el drama carcelario, se realizó una comparación con las cifras de muerte ocurridas en establecimientos penitenciarios de otros países. En Venezuela, para el año 2005 se registraron 408 muertes en una población reclusa de 19 mil personas aproximadamente. Durante el mismo período, en Brasil, Argentina, México y Colombia juntos fallecieron 310 reclusos en una población de aproximadamente 540 mil.  
(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 47).

#### *1.1.6.9 Percepción de Inseguridad*

Este panorama de creciente violencia e impunidad crea un total entorno de inseguridad, que representa el problema principal del país a juicio de los venezolanos, por encima incluso del desempleo:

Figura 4. Comparativo Desempleo y Delincuencia como Problema Más Grave en el País, Venezuela (1989 – 2006)



(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 52-53).

## 1.2 Comparaciones de la Violencia entre Venezuela y el Mundo

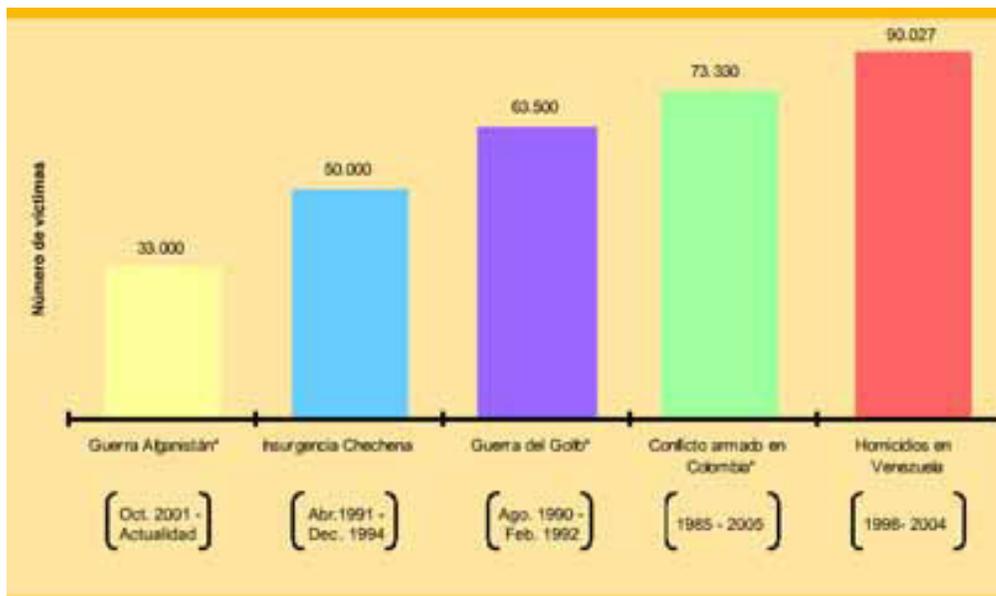
En un estudio comparativo entre Venezuela y Colombia, la Alcaldía de Chacao comprobó que el aumento en la tasa real de homicidios ha sido tal, que Venezuela ya supera a Colombia:

A pesar de los graves problemas de tráfico de drogas, guerrilla y paramilitarismo que tiene Colombia, los índices de violencia de ese país son más bajos que los de Venezuela. Esta realidad coincide con una marcada disminución en el número de muertes violentas ocurridas en el vecino país, a partir del año 2003.

(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 29).

Igualmente, la cifra de homicidios en Venezuela supera el número de víctimas de algunos conflictos armados en el mundo:

Figura 5. Comparativo de Víctimas de Conflictos Armados vs. Homicidios en Venezuela



(Alcaldía de Chacao, 2005, p. 31).

### 1.3 La Violencia en Caracas y el Área Metropolitana

Recientemente, la Alcaldía de Chacao en alianza con el Laboratorio de Ciencias Sociales (LACSO), trabajaron conjuntamente en la ampliación de la investigación Violencia Interpersonal y Percepción Ciudadana de la Situación de Seguridad en Venezuela (2007). Este trabajo había sido previamente desarrollado para todo el territorio nacional y, en este caso, se adaptó su cuestionario y metodología al Área Metropolitana.

#### 1.3.1 Caracas en cifras

Según el OVV, Caracas es la ciudad más insegura de América Latina con tasas que superan los 100 homicidios por cada 100.000 habitantes, desplazando a ciudades consideradas tradicionalmente como las más peligrosas, como por ejemplo: Río de Janeiro, Medellín y Bogotá (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007). El estudio realizó un análisis de la evolución de esta problemática en la ciudad de Caracas:

Caracas para el año 1988 reportaba una tasa de homicidios de 19 por cada 100 mil habitantes y venía acelerándose desde años anteriores con 14 en el 1987 y 13 en 1986. Ya una tasa cercana a 20 homicidios por cada 100 mil se considera muy alta para cualquier ciudad o país para esa época. Es en 1989 que se presenta la explosión social llamada “El Caracazo” y el alto número de muertos que esta generó, impactó en los índices de violencia para la ciudad de Caracas. Ya en 1989 se había más que duplicado la tasa a 45 homicidios por cada 100 mil para proseguir en su ascendente tendencia. En dos períodos posteriores notamos alzas importantes, entre los años 1991-93 que saltó de 46 a 91 homicidios por cada 100 mil habitantes, donde observamos acontecimientos como los golpes de Estados violentos de 1992 y 1998-2000 donde subió de 63 a 113 homicidios por cada 100 mil habitantes; época marcada por la ascensión al poder del Presidente Hugo Chávez y el desastre natural de Vargas en 1999. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 197).

Sin embargo, el estudio del OVV se nutre únicamente de data oficial y, como se demostró anteriormente, hay otras variantes que no se toman en cuenta para el cálculo de esa cifra total, como por ejemplo: resistencia a la autoridad, resto de muertes violentas indeterminadas y muertes por armas de fuego en averiguación. “Si se suman estas muertes al total de homicidios que se registran oficialmente podemos observar tasas tan altas como 141 homicidios por cada 100 mil habitantes para el 2006 aproximadamente”. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007, p. 198).

Comparativamente con otras ciudades de la región, Buenos Aires cuenta con 5 homicidios por cada 100 mil habitantes y Santiago de Chile con 6 homicidios por cada 100 mil habitantes, según el PNUD (2005). Bogotá, que cuenta con una terrible reputación en lo que respecta a índices de criminalidad se encuentra actualmente por debajo de Caracas en niveles de violencia y, más importante aún, nunca llegó a niveles tan alto como los que actualmente posee la capital de Venezuela, según el OVV (Observatorio Venezolano de Violencia, 2007).

## *1.4 El Municipio Sucre*

### *1.4.1 Delimitación Geográfica*

“El Municipio Autónomo Antonio José de Sucre es una de las 21 entidades político-administrativas que conforman al Estado Miranda; actualmente es parte de la llamada subregión mirandina de la zona metropolitana” (Alcaldía de Sucre, 2009, para. 1).

Sus límites actuales son: al Norte, el Estado Vargas; al Sur, los Municipios Paz Castillo, Baruta y El Hatillo del Estado Miranda; al este, el Municipio Plaza del Estado Miranda; y al Oeste, el Municipio Chacao del Estado Miranda (Alcaldía de Sucre, 2009).

El Municipio Sucre es una entidad político-administrativa de carácter autónomo que le debe su actual configuración a la reforma política jurídica del territorio venezolano realizada por el poder legislativo en el año 1993, fecha desde la cual queda conformado por cinco parroquias: Petare, La Dolorita, Filas de Mariche, Caucagüita y Leoncio Martínez.  
(Alcaldía de Sucre, S/F, para. 2).

A su vez, las cinco parroquias se subdividen en distintas zonas. La parroquia Leoncio Martínez se divide en dos zonas Leoncio Martínez I y Leoncio Martínez II. La parroquia Petare se divide en 21 zonas: Petare I, Petare II, Petare III, Petare IV, Petare V, Petare VI, Petare VII, Petare Norte I, Petare Norte II, Petare Norte III, Petare Norte IV, José Félix Ribas I, José Félix Ribas II, José Félix Ribas III, José Félix Ribas IV, Maca I, Maca II, Maca III, Barrio Unión I, Barrio Unión II y Barrio Unión III. La parroquia Caucagüita se divide en 7 zonas: Caucagüita I, Caucagüita II, Caucagüita III, Caucagüita IV, Caucagüita V, Caucagüita VI y Caucagüita VII. Por su parte, la parroquia La Dolorita se divide en 5 zonas: La Dolorita I, La Dolorita II, La Dolorita III, La Dolorita IV y La Dolorita V. Finalmente, Filas de Mariches se divide en 3 zonas: Filas de Mariches I, Filas de Mariches II y Filas de Mariches III (Alcaldía de Sucre, 2009).

De la misma manera, estas zonas se subdividen en distintos sectores. El siguiente cuadro resume la distribución total de parroquias, zonas y sectores de todo el Municipio:

Tabla 3. Zonas por Parroquia (2009)

Parroquia	Zona	Sectores
Leoncio Martínez	Leoncio Martínez I	Santa Eduvigis, Sebucán, Santa María, La Carlota, Campo Claro, Santa Cecilia y Agua de Maíz
Leoncio Martínez	Leoncio Martínez II	Los Chorros, Dos Caminos, Barrio La Lucha, Los Ruices, Montecristo, Boleíta, Los Cortijos
Petare	Petare I	La California Norte, Marqués, Horizonte, Quinta Altamira
Petare	Petare II	La California Sur, Colinas de los Ruices, Macaracuay, El Llanito, Colinas de la California.
Petare	Petare III	Palo Verde, Lomas del Ávila
Petare	Petare IV	La Urbina, Terrazas del Ávila, Urb. Miranda
Petare	Petare V	Casco Colonial, Buena Vista
Petare	Petare VI	Barrio Dorado, Urb. Lebrún, Campo Rico, Barrio San Miguel.
Petare	Petare VII	Pablo VI
Petare	Petare Norte I	Primero de Noviembre, Agricultura, El Esfuerzo, 19 de Abril, Vista Alegre, El Sucre, 12 de octubre 24 de Julio, El Torre, San José, Barrio Buenos Aires, Callejón Torres.
Petare	Petare Norte II	La Alcabala, Antonio José de Sucre, Píritu, Este del Ávila, Metropolitano, Barrio Bolívar, Julián Blanco, Vista Hermosa, La Parrilla.
Petare	Petare Norte III	24 de Marzo, La Bombilla, Colinas de La Bombilla.
Petare	Petare Norte IV	5 de Julio.
Petare	José Félix Ribas I	Zona 1, Zona 2, Zona 3, Zona 4.
Petare	José Félix Ribas II	Zona 5, Zona 6.
Petare	José Félix Ribas III	Zona 7, Zona 8, Zona 9, Zona 10.
Petare	José Félix Ribas IV	Las Vegas de Petare, El Progreso, Guaicaipuro.
Petare	Maca I	Mirador, Nazareno, Brisas del Zulia, El Morro, El Obelisco, Maca Este, Altos del Naranjal, Colinas del 12 de Febrero
Petare	Maca II	Las Praderas, Amapola, El Mosquito, La Línea 2, Alí Primera, Cecilio Acosta, Casa de Tablas, Calle La Paz, La Estrella, Calle Las Damas, La Cruz, Calle Camacaro, Calle La Fila, El Grupo.
Petare	Maca III	San Blás, Campito, Juventud Bolivariana, La Invasión, La Machaca, Barrio El Encantado, Las Pomarrosas, La Suiza, Repúblicas Unidas.
Petare	Barrio Unión I	Las Casitas, Carpintero, Valle Alto, Cuatricentenario, Calle Lara, Santa Marta, San Lorenzo, Barrio Nuevo, La Cueva del Humo.
Petare	Barrio Unión II	El Tanque, La Virgen, El Cerrito, Mesuca, Primero de Mayo, El Carmen, La 37, San Pascual, Los Aguaticos, Padre Jesús Misias
Petare	Barrio Unión III	Vuelta El Beso, Vuelta Los Manolos, Vuelta Los Granares, Vuelta El Fiscal, Tinaquillo, La planada, El Copón, Caruto, La Gruta, Barrio La Línea, Callejón Guanare, Vuelta Enrique, Sector La Ceiba
Caucagiüita	Caucagiüita I	Urb. Turumo, Urb. Maturín, Parque Caiza.

Caucagüita	Caucagüita II	Bloques Grandes y Redoma de Caucagüita.
Caucagüita	Caucagüita III	Bloques Pequeños, Brisas del Ávila, Barrio Negro Primero, Los Guacamayos.
Caucagüita	Caucagüita IV	Barrio Turumo, Brisas de Turumo.
Caucagüita	Caucagüita V	Araguaney, El Tráiler, Los Aguacaticos, Barrio Ramón Brazón, Barrio 19 de marzo, Barrio El Placer.
Caucagüita	Caucagüita VI	Brisas de Araguañey, Enrique Mendoza, Peñón I, Peñón II, La Y.
Caucagüita	Caucagüita VII	La A, La H, El Carmen, Chimborazo, Barrio Quintana, Barrio El Cují, Plan de la I, La Cuesta, Los Sapitos, Barrio El Progreso, Barrio El Tanque, Barrio Cubo Negro, Barrio Sandokán, Barrio Luis Herrera Campins, Barrio 28 de Junio, Barrio San Benito, Barrio Los Gochos, La Pipotera, Cuarta Terraza, Urb. Manuel Carvajal.
La Dolorita	La Dolorita I	Terrazas de Guicoco, El Limoncito, Primera entrada de La Dolorita.
La Dolorita	La Dolorita II	Barrio La Dolorita, Calle Sucre, La Lira, Barrio 17 de Diciembre, La Invasión.
La Dolorita	La Dolorita III	Zona Central de La Dolorita, Juan XXIII, La Frontera, Las Tapias, Los Chorritos, La Ensenada, El Tanque, Terminal, Calle Bolívar, Sector Las Barracas.
La Dolorita	La Dolorita IV	Guaicoco.
La Dolorita	La Dolorita V	San Isidro.
Fila de Mariches	Fila de Mariches I	Altamira, Monseñor Arias, Guayabitos, Altos de Capitolio, Ciudad Mariches, Hacienda Caballo Mocho, Brisas de Valle Fresco.
Fila de Mariches	Fila de Mariches II	Valle Fresco, El Roble, Los Jabillos, Apolo 8, La Escalera, Vuelta El Águila, Brisas del Tamanaco, San Rafael, 12 de Enero, La Veguita, Mirador del Este, La Oscurana, Altos de Tomás, Las Flores, Brisas Bolivarianas, Loma Larga, La Estrella, Los Unidos, Plan de la avioneta, El Rincón, Santa Isabel, Arboleda, Aurora, El Morichal.
Fila de Mariches	Fila de Mariches III	Barrio El Winche, Chaguarama, Zumba.

(Alcaldía de Sucre, 2009, p. 6).

#### *1.4.2 Historia del Municipio Sucre*

Con la creación de la Gran Colombia en 1819 se reafirmó la organización territorial venezolana existente desde 1811, por lo que queda dividida en Departamentos, Cantones y Parroquias. Las tierras del actual Municipio Sucre formaban parte de la Provincia de Caracas. En 1821 las legislaturas provinciales elevaron los Corregimientos a Cantones. El Cantón de Petare formado por las Parroquias de Baruta y El Hatillo, adquiere esta denominación el 26 de octubre de 1822, ocasión en que fuera creado su Concejo Municipal; cuyo primer presidente fue Don Lucas Amaya.

En 1853, el Cantón y sus Parroquias mantienen esta denominación, y se crean dos nuevas Parroquias dentro de sus linderos; Monagas, en la región de Mariches; y Unión, en la región de Turgua. En 1864 los Cantones son sustituidos por Departamentos. También en este año el Estado de Caracas, cuya capital era Petare, posteriormente cambia de nombre del estado por el de Bolívar, conservando su capital. También, departamentos y parroquias cambian su denominación por la de Distrito y Municipio, respectivamente. Petare queda entonces integrada por los Municipios El Hatillo, Libertad, Unión y Monagas.

En 1881, después de creado el Estado Guzmán Blanco, Petare es Municipio cabecera del Distrito Urbaneja. El 22 de septiembre de 1881 el Distrito Urbaneja cambia de nombre por el de Antonio José de Sucre. En 1890, el Distrito Sucre está conformado por los Municipios Monagas, Libertad y Petare como cabecera del distrito.

En 1904, el Distrito Sucre es anexado al Distrito Federal hasta el 5 de agosto de 1909 cuando es reintegrado al Estado Miranda, posteriormente los Municipios Monagas, Libertad y Unión son integrados a los Municipios Petare, El Hatillo, Baruta y Chacao. También en este año el Distrito Sucre da cabida al Municipio Leoncio Martínez con capital en Los Dos Caminos.

En 1990, en el contexto del proceso de descentralización iniciado en el ámbito nacional, el Distrito Sucre adquiere la categoría de Municipio Autónomo y sus Parroquias las de Municipios Foráneos; en este pierde sus Municipios Baruta y El Hatillo, los cuales se convierten a su vez en Municipios Autónomos. En 1993 se suscitan cambios en el ámbito de la nación. En el marco de la reforma, el Municipio Sucre conserva su rango de entidad autónoma, pero no así su organización territorial ya que el Municipio Foráneo Chacao adquiere el rango de Municipio Autónomo.

(Alcaldía de Sucre, S/F, para. 5).

### *1.4.3 Aspectos Socioeconómicos y Demográficos*

Hace unas décadas, entre los años cuarenta y cincuenta del siglo XX, el territorio del Municipio estaba modelado por un relativo crecimiento poblacional en el plano demográfico y en el económico, por la actividad agrícola. Un buen número de haciendas de caña y algunas de café marcaban aún el ritmo productivo. Ya a mediados de la década de los cincuenta se evidencia el proceso de transformación que significaba el paso de una estructura sostenida de los ingresos provenientes de la exportación y venta de petróleo. En donde en otros tiempos existían haciendas de caña y café, se fueron progresivamente construyendo pequeñas industrias, áreas comerciales y residenciales. Es decir, se comienza a modelar el espacio para que cumpla con las exigencias de la estructura económica y social del país. Como expresión de estos cambios, en el Municipio Sucre se han llevado a cabo hasta la actualidad una serie de actividades industriales y comerciales, en las que destacan la producción y expendio de calzados, alimentos, medicinas, vestidos, juguetes,

equipos médicos, útiles escolares, piezas electrodomésticas, entre otros. En el área habitacional se pueden observar que conjuntamente a las urbanizaciones y áreas planificadas tales como La Urbina, El Llanito, El Marqués, Los Cortijos de Lourdes, La California y Los Ruices, empiezan a surgir gran cantidad de viviendas auto gestadas por sus propios habitantes, conocidos popularmente como barrios. Estos espacios alojan cada vez a un mayor número de personas. (Alcaldía de Sucre, S/F, para. 3).

#### 1.4.4 Aspectos Demográficos

En el último censo efectuado en el año 2001 por el Instituto Nacional de Estadística (INE) se estimó una población total de 599.076 habitantes, con una proyección de 646.346 habitantes para el año 2008. Debajo la tabla explicativa:

Tabla 4. *Población Total (2001-2008)*

<b>Población</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Total	599.076	606.713	614.317	621.540	628.299	634.737	640.762	646.346
Hombres	-	-	-	-	-	-	-	309.415
Mujeres	-	-	-	-	-	-	-	336.931
Densidad poblacional	3.652,9	3.699,47	3.745,83	3.789,88	3.831,1	3.870,35	3.907,09	3.941,1

(Alcaldía de Sucre, 2009. p. 3).

En cuanto a la distribución de la población por grupos de edad, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 5. *Población por grupos de edad (2001)*

<b>Grupo de edad</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Menor de 3 años	27.557	14.100	13.457
Infantil (0-11 años)	115.368	58.697	56.671
Adolescente (12-17 años)	66.174	33.070	33.104
Mayor (65 años y más)	44.372	18.250	26.122
Fuerza de trabajo (16-65 años)	454.197	216.268	237.929
Mujeres en edad reproductiva (15-49 años)	187.464	-	187.464

(Alcaldía de Sucre, 2009. p. 25).

En lo que se refiere a la distribución de la población a lo largo de las cinco Parroquias del Municipio, los resultados del mismo censo fueron los siguientes:

Tabla 6. *Población por Parroquia (2001)*

<b>Parroquia</b>	<b>Población</b>
Municipio	599.076
Petare	388.262
Caucagüita	55.123
Fila de Mariches	28.734
La Dolorita	64.864
Leoncio Martínez	62.093

(Alcaldía de Sucre, 2009. p. 7).

De la misma forma, se realizó una proyección poblacional, segmentada por Parroquia que muestra cifras estimadas para el presente 2010:

Tabla 7. *Proyección de población por Parroquia*

<b>Parroquia</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Municipio	646.346	651.601	656.556	661.074
Petare	412.756	418.606	421.170	423.410
Caucagüita	59.306	59.759	60.183	60.565
Fila de Mariches	29.193	29.177	29.145	29.091
La Dolorita	64.115	63.828	63.507	63.142
Leoncio Martínez	77.925	80.231	82.551	84.866

(Alcaldía de Sucre, 2009. p. 10).

#### *1.4.5 Instituto Municipal de Policía de Sucre (Polisucra)*

El Instituto Municipal de Policía de Sucre (Polisucra) cuenta con dos sedes ubicadas en: Sebucán y el Coliseo de La Urbina. Igualmente el organismo cuenta con una Academia. Su misión y visión son los siguientes:

Misión: proteger a todos los ciudadanos, en el ámbito Geográfico del Municipio Sucre de todas aquellas situaciones que puedan constituirse en

amenazas, vulnerabilidades o riesgos para su integridad física y la de sus bienes, garantizar la convivencia, la supremacía de la ley, la prevalencia del bienestar común y la participación ciudadana.

Visión: ser la institución policial modelo, reconocida por su vocación de servicio, honestidad y eficiencia, cuya labor integrada a los requerimientos de la comunidad del Municipio Sucre, sea capaz de satisfacer las necesidades de protección contra la delincuencia y el pleno disfrute de los derechos humanos. (Alcaldía de Sucre, 2010, Polisucre.)

Igualmente, la institución cuenta con Valores Institucionales, los cuales son:

Respeto: basado en el reconocimiento del ser humano y en el reconocimiento de sus derechos fundamentales como lo son el derecho a la vida, el derecho a disfrutar de su libertad, el derecho a disponer de sus propiedades o el derecho a proteger su intimidad, incluyendo el respeto al medio ambiente, a los seres vivos y a la naturaleza en general, sin olvidar el respeto a las Leyes, a las normas sociales, a la memoria de los antepasados y a la Patria en que nacimos.

Compromiso: entendido como la obligación de convertir en realidad nuestro juramento de promover la seguridad en el ámbito de nuestro Municipio Sucre mediante acciones, aún cuando estén presentes circunstancias adversas.

Solidaridad: como principio fundamental de la convivencia, este Valor nos conduce a actuar comprensivamente ante las necesidades de apoyo de los demás miembros de nuestro Municipio y a sensibilizarnos con la realidad política, económica, social y cultural de nuestro país.

Integridad: Nuestra Institución practica lo que predica, predica con el ejemplo y reconoce la importancia de la práctica de los Valores.

Responsabilidad: Concebida como el ejercicio pleno y consciente de las libertades personales y también de las consecuencias de nuestras acciones u omisiones.

Honestidad: Para lograr que la confianza colectiva en nuestros proyectos se transforme en una fuerza de gran valor, nuestra conducta debe ser transparente. (Alcaldía de Sucre, 2010, Polisucre.)

Polisucre fue creado hace más de 20 años. A continuación, se presenta una reseña histórica de la institución, realizada en el año 2008:

18 años son significantes para hacer un balance de las ejecutorias, acciones o realizaciones de cualquier instituto de servicio público, más aún, cuando se trata de la pionera de la nueva gerencia policial, como lo es la Policía Municipal de Sucre. Han transcurrido 18 años desde su creación, el 3 de Octubre de 1990, y sus logros y realizaciones agregados a la función policial en beneficio de la comunidad del Municipio Sucre, han sido innumerables y satisfactorias, a pesar de dolorosas pérdidas sufridas y los ataques existentes contra la institución.

Ante un exhaustivo análisis en cuanto a las estadísticas delictivas y la necesidad de brindarle la seguridad a nuestra ciudadanía, se crea la **División de Patrullaje Vehicular**, la cual cuenta actualmente con funcionarios y un stock de unidades radio patrulleras. De igual forma se crea la **División de Seguridad Interna**, encargada de resguardar las instalaciones físicas de nuestra sede central de policía, así como también la **División de Comunicaciones**, la cual permite la comunicación directa con nuestros patrulleros y otros organismos policiales.

En vista del respaldo de los habitantes de nuestro municipio y con la necesidad de reforzar el patrullaje en calles y avenidas, es seleccionado un grupo de funcionarios que posteriormente y después de un curso de capacitación y entrenamiento pasan a formar parte de la **División de Patrullaje Motorizado**, con motos (todo terreno) para las áreas vecinales.

Luego en el año 1991, es creada la **División General de Investigaciones**, hoy **Dirección de Investigaciones Penales**, encargada de procesar informaciones sobre delitos ya consumados y lograr su esclarecimiento, para lo cual cuenta con el **Departamento de Reseña**.

Pensando en las relaciones directas con las diferentes asociaciones de vecinos y comerciantes, se forma la **División de Relaciones con la Comunidad**, que se encarga de llevar las estadísticas y el control de denuncias en el orden de seguridad y servicios públicos, así de atender y asistir a la comunidad con diferentes programas Educativos y Culturales. Mas adelante, venciendo ese mito de penetrar a los barrios de Petare, se forma en Enero del año 1992, la **División de Protección Vecinal**, cuyo propósito es el de resguardar la seguridad de los habitantes de las zonas vecinales más pobladas de nuestro Municipio, dotados de unidades radio patrulleras rústicos.

Luego estudiando las estadísticas en cuanto a robos con situación de rehenes y alto riesgo, se lleva a cabo la selección de funcionarios con experiencia policial avanzada y se crea la **División de Intervención Polivalente**, la cual ha sabido desempeñarse en las labores que han enfrentado en su debido momento.

Siguiendo con el crecimiento de nuestra Institución Policial y atendiendo las exigencias de los habitantes del Municipio Sucre, en el año 1993 se crearon las **Divisiones de Patrullaje a Pié y Ciclística**, con el propósito de brindarle seguridad a los propietarios y usuarios de los colectivos en los terminales de pasajeros de las rutas troncales e inter-urbanas, así como a las zonas residenciales y comerciales.

Posteriormente en atención a tan importante sector como es el de la educación, sacudida implacablemente por la delincuencia, se crea la **División de Policía Escolar**, encargada de atender y minimizar el auge delictivo en los planteles educativos de nuestro municipio. Pero todo no paró allí, ya que luego de creadas las diferentes unidades de Prevención y Seguridad, en el año 1995, con la inquietud de seguir expandiendo el cuerpo policial, se selecciona un personal y se envía a los Estados Unidos, donde reciben instrucción para el entrenamiento de Canes especializados en rastreo y localización de narcóticos, y es entonces cuando con la adquisición de cinco (05) canes y equipo de apoyo, se crea la **División Canina** para el desempeño de las funciones de seguridad y prevención.

(Alcaldía de Sucre, 2010, Polisucre.)

Actualmente, el Director General de Polisucres es el Comisario General Manuel Enrique Furelos Rey y el Sub Director es el Comisario Jorge Pita Goncalvez.

## *1.5 La Policía y los Modelos Policiales*

### *1.5.1 Origen de la Policía*

La policía es una herramienta del Estado moderno, que se encarga de mantener el orden social a través de la aplicación de la ley y de luchar contra la delincuencia, lo cual implica la represión del delito y la prevención social y situacional (Varela Jorquera, F., 2008).

Otros autores consideran que la policía es también una institución social y así, sus orígenes se encuentran en las primeras aglomeraciones urbanas. Por ende, se trata de una de las instituciones más antiguas de protección social y el principal modo de expresión de la autoridad. En consecuencia, la policía se haya fuertemente vinculada a la sociedad que ha creado, con las particularidades sociopolíticas y culturales del entorno en el cual actúan y el cual incide en la definición de sus objetivos, su forma de organización y sus funciones (Rico, J., 2005).

Igualmente, la policía es una institución no solamente social, sino también estratégica:

Se tiene como punto de partida que en la modelación de un ámbito público deben participar los diversos actores de un régimen democrático y que el principal canal de intermediación entre el Estado y la Sociedad es la Policía, pues se le considera una instancia estratégica en la construcción de lo público. (León Riaño, J., 2005, p. 67).

Antes de continuar, vale destacar la definición de Estado como un conjunto de las relaciones sociales que establece cierto orden en un territorio determinado, y que dicho orden es respaldado con una garantía coercitiva centralizada (Bobbio, N., 1984). Así, precisamente el actor que canaliza esta acción del Estado es la Policía, erigiéndose como garantía legítima de interés común y condición *sine qua non* para ser percibida por los sujetos del conflicto

depositario de: confianza, garantía e imparcialidad; lo indispensable para una correcta mediación (León Riaño, J., 2005).

Por este motivo:

La policía al encarnar la triada de la mediación debe incidir en la construcción democrática de la sociedad y consolidar una sociedad civil que se relaciona con el Estado desde criterios de conciliación y abandone las medidas de fuerza que limitan la comunicación efectiva entre los actores.

(León Riaño, J., 2005, p. 69).

Los inicios de la policía se remontan hacia finales del siglo XVIII y comienzos del siglo XIX en los países europeos, específicamente en la ciudad de Londres:

Como consecuencia de las insatisfacciones por parte de la sociedad con respecto a las injusticias y mal manejo del uso privado de la fuerza de control proveniente de las élites, sumado a las intermitentes y violentas intervenciones del Ejército para disuadir los conflictos sociales, se creó una institución ligada a mantener la ley al interior de cada país.

(Varela Jorquera, F, 2008, p. 10).

Sus principios de funcionamiento fueron materializados por Sir Robert Peel, creador de la primera policía londinense. Peel consideraba a la policía como un servicio urbano con funciones vinculadas a la prevención y cooperación con la comunidad. “La policía es la gente y la gente es la policía” señalaba repetidamente (Chalom, et. al., 2001). Sir Robert Peel estableció nueve principios para orientar el desempeño del cuerpo policial londinense:

1. La misión básica de la policía: prevenir la criminalidad y el desorden público.
2. La capacidad de la policía de llevar a cabo su misión depende de la aprobación pública de su acción.
3. La libre cooperación de la ciudadanía en el acatamiento de la ley para asegurar el respeto de la población.
4. El grado de cooperación pública disminuye proporcionalmente la necesidad de uso de fuerza.
5. Se gana el apoyo público no por complacencia, sino demostrando un absoluto e imparcial servicio a la ley.

6. El uso de la fuerza policial se requiere sólo y en grado necesario para cumplir con la ley, cuando la persuasión, exhortación y advertencias resultan ser insuficientes.
  7. “La policía es la gente y la gente es la policía”.
  8. La policía se limita a sus funciones y no usurpa aquéllas del aparato judicial.
  9. La prueba de la eficiencia policial es la ausencia de criminalidad y desorden, no la evidencia visible de la acción policial en el manejo de esas realidades.
- (Chalom, et. al., 2001, p. 44).

### *1.5.2 Esquema Tradicional de la Policía*

Tradicionalmente, la policía opera bajo ciertos parámetros de acción. El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey especifica cinco aspectos fundamentales: la naturaleza profesional del trabajo policial; una estructura y jerarquía de mando centralizada; el uso extensivo del patrullaje vehicular de tipo preventivo; un incremento de los recursos humanos y tecnológicos aplicados al trabajo policial; y el énfasis en una actitud reactiva de la policía, que responde a llamadas de emergencia siempre que es necesario. Estudios experimentales realizados durante la década de los años setenta demostró que este modelo de acción policial adolecía de graves defectos. (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008).

Algunos de los defectos detectados fueron los siguientes:

- El patrullaje policial vehicular de la ciudad, realizado en forma aleatoria, tenía escaso impacto sobre los niveles de temor y de victimización de las personas.
  - El accionar puramente reactivo frente a las llamadas de la población no se traducían en un aumento significativo del número de detenciones ni lograba prevenir el delito denunciado; por más rápida que fuera la policía en acudir a un sitio específico, rara vez era lo suficientemente rápida como para ser realmente efectiva.
  - La investigación de delitos ya perpetrados, a pesar de los avances tecnológicos, sólo lograba resolver una pequeña proporción de los mismos.
  - El aislamiento de los oficiales de policía del resto de la población había deteriorado la relación entre ellos, especialmente entre la policía y los grupos de escasos recursos y las minorías étnicas.
- (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008, p. 2).

Aunado a estos defectos operativos, la modernización de las sociedades trajo consigo cambios en la conducta y acciones sociales, dejando todavía más en evidencia la inoperancia del esquema tradicional policial y la imperiosa necesidad de reformas.

### *1.5.3 Reforma Policial*

La mayoría de los autores coinciden en justificar, generalizadamente, la reforma policial mas no todos coinciden en las razones concretas. Petrella y Vanderschueren (2003) afirman que en los últimos años se hizo evidente que la policía por sí sola no está en condiciones de hacer frente de manera eficaz al aumento de la delincuencia y de los comportamientos antisociales, y mucho menos de poder influir en sus causas. Por su parte, Frühling (2003), expresa:

Frente al incremento del delito, las necesidades de profesionalizar la actuación policial y de introducir cambios en su estrategia pasaron a formar parte del debate público. Frente a él se plantean dos posiciones: una que enfatiza la necesidad de incrementar las funciones y prerrogativas de control que poseen las policías y otra divergente que en cambio sostiene la necesidad de crear canales de participación ciudadana que estimulen la rendición de cuentas de la policía ante los vecinos respecto de la efectividad de su accionar. (Frühling, H., 2003, p. 10).

Además, este incremento del crimen ha llevado a un aumento de la desconfianza en la policía y a un sentimiento de inseguridad generalizado (Frühling, H., 2003). Todo lo anterior, da pie a nuevos modelos modernos, que estén adecuadamente adaptados a la realidad del entorno y que permitan satisfacer las necesidades de las sociedades en las cuales operan:

En un contexto que se caracteriza por una tendencia al aumento de la criminalidad a nivel global, la policía ha debido adaptarse y buscar modelos y estrategias orientados a hacer más eficiente y eficaz su labor. Ello la ha llevado en muchos casos, a superar el modelo policial tradicional de vigilancia de carácter reactivo y avanzar hacia modelos más modernos para coproducir seguridad con la ayuda de otros actores sociales. Así es posible identificar junto al modelo tradicional de policía profesional, el modelo de Policía Comunitaria; la Policía Orientada a los Problemas y la Policía Orientada a la Inteligencia. Estos modelos han logrado consolidarse como una alternativa para los gobiernos y sus cuerpos policiales concibiendo la participación activa de la comunidad y orientados a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

(Varela Jorquera, F, 2008, p. 4).

Estos nuevos modelos policiales están profundamente marcados por el hecho de que las principales tendencias de estas reformas apuntan a un acercamiento a las comunidades, a la asociatividad con ellas y a una rendición de cuentas a ellas (Petrella, L. y Vanderschueren, F., 2003).

#### *1.5.4 Policía Comunitaria*

La definición de Policía Comunitaria es variada y muchos autores coinciden en la dificultad existente para conseguir una definición completa que abarque todos los componentes del modelo policial (Tilley, 2003).

Esto ocurre porque generalmente, el modelo no está definido como una lista de actividades que entran en un marco predeterminado, sino que más bien está definido por una estrategia de adaptación que responde a las exigencias de un entorno que está en permanente evolución y dinamismo (Skogan, 2004).

El mismo Skogan (2004) afirma que la Policía Comunitaria está definida por la presencia de tres elementos claves: el compromiso de la policía con la comunidad para desarrollar sus actividades estratégicas y operativas; un cambio de las acciones policiales reactivas a acciones policiales preventivas; y la descentralización interna del cuerpo policial.

Trojanowicz, considerado, uno de los padres de la policía comunitaria explica: “la Policía Comunitaria implica un nuevo contrato entre la policía y los ciudadanos a quién sirve. Esta nueva filosofía descansa en la creencia de que la comunidad, merece influir en el proceso policial, a cambio de su participación y apoyo” (Trojanowicz, et. al., 1998, p. 12).

El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey expresa:

La policía comunitaria es un modelo de trabajo policial que reconoce que la policía no puede mantener el orden público por sí sola y, por ende, que requiere del apoyo del público. Para ello, el trabajo policial da prioridad a las necesidades concretas y específicas de cada barrio o distrito. (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008, p. 4).

Un punto en el que diversos autores coinciden es en la importancia de concebir la policía comunitaria como un profundo cambio en la esencia de los cuerpos policiales que requiere de largos tiempos para ser totalmente implementados y que da prioridad a la participación comunitaria:

Policiamiento comunitario es un proceso lento que involucra un estilo y una actitud básica de trabajo policial, a la vez, que pretende rescatar un valor esencial del estado democrático, que mejora sustancialmente la gestión policial, y que se refiere a las circunstancias en que la policía se relaciona con la comunidad y las razones, destacando dos ejes: El primero, un enfoque comunitario de servicios focalizado y, el segundo, para resolver problemas. En otras palabras: se asocia a conceptos centrales tales como: prevención, proactividad, asociación, servicio policial personalizado, descentralización de los servicios, respuesta oportuna, ética policial, calidad y eficacia policial, desarrollo de confianza, reducción del temor y construcción de comunidades más fuertes. ¿Todo esto para qué? Para gestionar la seguridad pública desde, hacia y con la comunidad. En este rol la policía busca involucrar y construir una alianza con ella. (Tudela, P., 2003, p. 9).

Es evidente que las relaciones policía – comunidad son la base de la policía comunitaria y que ésta se apoya en dicha relación para resolver oportunamente los distintos problemas que se presentan. Según el Consorcio de Policía Comunitaria (*Community Policing Consortium*), la alianza con la comunidad permite determinar los problemas de seguridad prioritarios para ésta y la resolución de problemas constituye una herramienta útil para enfrentar aquellas amenazas inmediatas al bienestar de la comunidad:

En esta estrategia se considera fundamental que los policías conozcan las causas inmediatas de los problemas de seguridad que afectan al vecindario. Para ello, deben relacionarse directamente con las personas y organizaciones de la localidad, a fin de poder desarrollar conjuntamente respuestas efectivas y duraderas a esos problemas.

Por tanto, el elemento esencial de este enfoque es que la policía y la comunidad trabajen unidas, desarrollando respuestas adecuadas para solucionar los problemas de delincuencia, violencia y pobre coexistencia a nivel local. (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008, p. 4).

De esta forma, el modelo policial permite que la policía conozca los intereses y necesidades de las distintas localidades; informe a la ciudadanía de comportamientos preventivos y medidas tomadas; y abra un espacio para la libre expresión y construcción de propuestas conjuntas. Esto deriva en un aumento de la satisfacción y la confianza en los cuerpos policiales (Butler, 2004).

Otros autores, desarrollan aún más las características principales de la policía comunitaria: concentración de la vigilancia policial en áreas pequeñas que se vigilan predominantemente a pie; localización estable del personal en determinadas áreas geográficas a fin de asegurar que podrán establecer relaciones de confianza con sus habitantes; establecimiento de asociaciones con los habitantes del vecindario destinadas a prevenir el delito; utilización del método de resolución de problemas que involucra la actuación de la policía con el objetivo de reducir la incidencia del delito en determinadas áreas, y el desarrollo de mecanismos de consulta ciudadana sobre los problemas de criminalidad y temor prioritarios (Trojanowicz y Bucqueroux, 1998).

En este modelo, la “territorialización”, es decir, la división territorial de vigilancia en comunidades concretas y delimitadas es un elemento central. Así, se parte de la premisa de que cada comunidad posee problemas específicos y soluciones únicas, las cuales el modelo tradicional policial no puede satisfacer plenamente. Además, dichas soluciones únicas provienen no solamente desde el cuerpo policial, sino que son consensuadas con la comunidad. Esto se consigue a través de reuniones permanentes con las comunidades y capacitación sobre medidas preventivas, entre otros. Además, se cuenta con un sistema de planificación que refleja acciones futuras y un sistema de evaluación que refleja experiencias pasadas; todas fundamentadas en los problemas más importantes de cada comunidad (Varela Jorquera, F, 2008, p. 20).

Dammert (2003) resume las características en tres puntos principales: presencia de un claro discurso dirigido hacia la consolidación de la prevención como estrategia central del accionar policial; impulso a la intensificación de la participación comunitaria; y la conformación de asociaciones entre la policía y la comunidad.

Por otra parte, el rol que se le asigna a la comunidad es importante en lo que se refiere a su participación en la construcción de propuestas, así como en la contraloría que se efectúa del cuerpo policial:

Por lo tanto, la comunidad asume un papel activo en dos direcciones: la primera en cuanto a estudiar los problemas delictuales que posee su propia comunidad y, la segunda, en evaluar el desempeño de las acciones policiales por solucionar sus problemas. Se asume entonces que la comunidad debe participar y discutir de forma directa y abierta sobre los temas relativos a la vida de la comunidad. (Varela Jorquera, F., 2008, p. 17).

Para conseguir esto, Bayley y Skolnick resumen en cuatro puntos básicos, los dispositivos elementales de la policía comunitaria, basado en una revisión internacional de experiencias:

1. *Prevención del crimen basado en la comunidad*: fundado en la comunicación activa con el público. El policía debe demostrar presencia en la comunidad, ser visible, accesible y que proteja, con el fin de reducir el miedo y de disuadir el crimen.
2. *Reorientación del patrullaje*: investigaciones han demostrado que el patrullaje motorizado al azar y la respuesta rápida reactiva no son eficaces para disminuir el número de crímenes o la aprehensión más eficaz de criminales. Los reformadores afirman que las operaciones de patrullaje deben fortalecer una implicación más profunda con la comunidad, una implicación que no dependa sólo de las llamadas de emergencia. Más bien que sea desplegada como servicio que conduzca a una familiarización con la comunidad, de alto contacto con las personas, convirtiéndose en una pieza visible del escenario comunitario.
3. *Aumentar la rendición de cuentas (accountability)*: la policía comunitaria no sólo implica escuchar los problemas de la comunidad, sino que también las críticas de su trabajo. Es un gran paso para la mayoría de las fuerzas policiales, ya que esta “apertura de puertas” choca con la tradicional creencia que son los policías quienes saben mejor que cualquier persona qué se debe hacer para proteger a la comunidad y hacer cumplir la ley. Si no se rompe con esta

tradición, la policía comunitaria será percibida como relaciones públicas, y el choque entre el policía y el público crecerá nuevamente.

4. *Descentralización del mando*: a partir del hecho que cada comunidad tiene prioridades y problemas particulares, la policía comunitaria debe ser adaptable a esas necesidades. Para lograrlo, es necesario que los policías en terreno tengan la libertad de actuar según su propia lectura de las condiciones locales. La descentralización del mando, se hace necesaria para aprovechar el conocimiento particular que involucra la misma relación entre el policía y la comunidad. (Bayley, D., y Skolnick, J., 1988, p. 5).

Todas estas actividades tienen por objeto: mejorar la relación entre el cuerpo de policía y la comunidad; aumentar la confianza del público en la policía; definir problemas concretos y estrategias específicas de acción; y, por último, contribuir a mejorar la calidad de vida de la población (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008).

De este modo, se percibe una vuelta al antiguo sistema de la ciudad de Londres, propuesto por Sir Robert Peel, en el cual se concibe una policía más preventiva que reactiva, como un miembro más de la comunidad y solucionador de problemas (Varela Jorquera, F, 2008).

#### *1.5.4.1 Historia de la Policía Comunitaria*

En los EE.UU., durante los años '70 y '80, nace la concepción de una policía comunitaria, cuando las fuerzas policiales empezaron a reconocer que sus estrategias no ponían alto al crimen y, además, incrementaban el miedo entre la población y el rechazo a los cuerpos policiales (Neild, R., 1998).

Según Brogden y Nijhar (2005), el origen del modelo comenzó un poco antes (entre 1960 y 1970) también en los EE.UU., debido a los disturbios, como respuesta a los bajos resultados que se obtuvieron con el modelo “profesional”, el cual involucró importantes inversiones estatales orientadas a mejorar los centros de comunicación, vehículos policiales y dotación militar, entre otros, así como cambios de estrategia pasando del patrullaje a pie al motorizado y enfatizando la utilización de una mayor tecnología.

Estos cambios no lograron los objetivos propuestos, debido a que no se obtuvo una mayor eficiencia en los cuerpos policiales en términos de reducción del crimen ni en términos de reducción de sensación de inseguridad. Tampoco se obtuvo una mayor eficiencia en los índices de solución de delitos denunciados ni en la rapidez de respuesta de las llamadas hechas por la ciudadanía. Y, además, se generó un distanciamiento significativo entre la institución policial y la sociedad civil (Salas, L., 1988).

Otros autores, denominan el nacimiento de la policía comunitaria en EE.UU como una “solución oportunista” como respuesta a los constantes alzamientos de las minorías que protestaban por la constante discriminación policial. Esta situación tuvo su clímax de violencia en el famoso caso de Rodney King golpeado brutalmente por la Policía de Los Ángeles en 1992 (Aniyar de Castro, L. 2003).

Otra hecho que jugó un papel importante en el origen de este modelo fue la redefinición y reducción del Estado. A principio de la década de los '80, recayó sobre las instituciones públicas el desafío por mejorar la eficiencia del servicio entregado y la distribución de los recursos económicos disponibles. En este sentido, resultaba conveniente, incluso hasta en el aspecto económico, desarrollar estrategias preventivas y que, además, contaran con el apoyo de la sociedad, a través de la participación ciudadana (Neild, R., 1998).

También, la promoción de los derechos humanos y ciudadanos, en el fortalecimiento democrático, realizado por la comunidad internacional, incidió positivamente en la aparición de este modelo policial (Brogden, M., y Nijhar, P., 2005).

Este tipo de solución, no sólo se dio en EE.UU. De esta forma, varios países optaron por acercar su policía a la comunidad como una nueva estrategia para reducir los índices de delincuencia. Así, el modelo de policía comunitaria se extendió a diversos contextos nacionales y locales, alcanzando países en Europa, América y Latinoamérica:

En cada uno de los países donde existe, este modelo de policiamiento posee una definición y énfasis diferentes, no obstante, lo que subyace a todas las experiencias es que la policía cede responsabilidades a la comunidad

manteniendo una cooperación mutua en la tarea de disminuir los delitos, mantener el orden público y desarrollar programas preventivos en conjunto. Por lo mismo, todos los autores que defienden el modelo coinciden en que la Policía Comunitaria no es un tipo de estrategia, sino una filosofía de hacer policía. (Varela Jorquera, F, 2008, p. 14).

#### *1.5.4.2 Aplicación de la Policía Comunitaria*

Son distintas las formas en que las ideas y principios de la Policía Comunitaria pueden ser “aterrizados” y adaptados a los diferentes entornos en los cuales opera. En este sentido, muchos autores sugieren distintas formas de ejecución.

El programa de la Policía de Chicago identifica cinco pasos clave para la implementación:

1. Identificar los problemas de seguridad que afectan a los habitantes del lugar y asignarles prioridades.
  2. Analizar la información existente sobre los delincuentes, las víctimas y los lugares donde ocurren los delitos.
  3. Planificar estrategias que enfrenten la naturaleza crónica de los problemas prioritarios, trascendiendo las tácticas tradicionales de aplicación de la ley, y utilizando los nuevos recursos desarrollados por la ciudad para apoyar los esfuerzos de resolución de problemas.
  4. Implementar las estrategias, lo cual requiere destrezas especiales y esfuerzo por parte de la comunidad, la policía y otras dependencias de gobierno para poner los planes en acción.
  5. Evaluar la efectividad del programa a través de valoraciones, a fin de determinar cómo se ha implementado y si ha cumplido sus objetivos.
- (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008, p. 9).

De esta forma, la aplicación de programas de policía comunitaria requiere una planificación cuidadosa. Un estudio financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo analizó casos de policía comunitaria y destacó lo siguiente:

- Un programa de policía comunitaria debe iniciarse únicamente después de haber definido claramente un plan de acción que comunique a la policía lo que se espera lograr, y después de verificar que se cuenta con el financiamiento adecuado para el mismo.

- Programas de este tipo requieren que los policías, especialmente de los que cumplen funciones en la calle, reciban una capacitación adecuada.
  - Es necesario que los policías que patrullan un área se mantengan estables por un tiempo razonable, a fin de que lleguen a conocer muy bien los lugares donde trabajan.
- (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008, p. 6).

El propio Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2008) diseñó estrategias prácticas para la creación de programas de policía comunitaria. El esquema básico incluye: diagnóstico de la situación de seguridad en el ámbito local; diagnóstico de participación comunitaria a través de reuniones con la comunidad (asambleas, mesas redondas, talleres); elaboración del Plan de Acción, fundamentado en los problemas previamente identificados y definiendo participantes y objetivos claros; y, finalmente, evaluación y monitoreo del Plan de Acción.

#### *1.5.4.3 Políticas de Participación Comunitaria en Instituciones Policiales*

Las políticas de participación ciudadana en instituciones policiales tienen tres objetivos concretos. En primer lugar, se busca mejorar la deteriorada relación entre la comunidad y la policía con el propósito de crear un estrecho vínculo de trabajo común, en el cual la comunidad participe activamente en la prevención de la criminalidad y respalde el accionar policial. Por otra parte, estas iniciativas buscan también vigorizar las redes sociales existentes, partiendo de la premisa de que esto permitirá el desarrollo y la consolidación de capital social local, contribuyendo así a prevenir la violencia y criminalidad. Finalmente, estas políticas de participación intentan establecer la prevención local del delito, entendiendo que sus expresiones y causas son distintas en cada comunidad (Dammert, L., 2003).

La base fundamental de la participación ciudadana en las instituciones policiales se encuentra en tres conceptos: prevención, comunidad y asociación (*partnership*) (Crawford, A., 1997). La prevención puede ser definida como las políticas, medidas y técnicas, que son ejecutadas fuera de los límites del sistema de justicia penal y que van dirigidas a la reducción del daño producido por todas aquellas acciones definidas como delitos por el Estado (Van Dijk, 1990). La comunidad puede entenderse como los residentes de una localidad determinada, que

están unidos por lazos de afinidad y que comparten espacio territorial, problemas similares e interés por solucionarlos. Finalmente, la asociación se presenta como una estrategia de acción necesaria para poder enfrentar el delito. Estas asociaciones conllevan a que la comunidad se involucre y forme parte importante en el diseño y desarrollo de iniciativas preventivas del delito (Crawford, A., 1997).

Por otra parte, el Taller Regional de Policía Comunitaria (2007) concluyó que existen factores que tienen peso significativo en la participación comunitaria. En primer lugar, los ciudadanos tienen que estar debidamente capacitados e, igualmente, deben estar perfectamente claro en cuáles son su rol y el rol de la policía en la construcción de propuestas. Además, es vital que el ciudadano perciba que su opinión tenga peso, a la hora de orientar el accionar de la policía.

En referencia a la capacitación ciudadana para su adecuada participación, Frühling (2003) asegura que la capacitación de las personas que participan en los comités de carácter local es imprescindible, si se desea que dicha participación comunitaria supere el mero reclamo por la inactividad policial y logre efectivamente abocarse al diseño de medidas que solucionen los problemas de inseguridad existentes.

Vinculado a la participación comunitaria, mas no directamente a las instituciones policiales, es importante destacar:

En abril de 2006 se publica en gaceta oficial la Ley de los Consejos Comunales. Ésta tiene como objetivo regular y promover instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y ciudadanía en general, para ejercer la gestión de las políticas públicas. En ella no se hace mención alguna sobre el tema de la seguridad; sólo de manera enunciativa en su artículo 9, en donde se señalan algunos de los distintos comités que podrían conformarse en las comunidades. De los 14 ejemplos, aparece el Comité de Seguridad Integral, como uno de ellos. Se quiere resaltar que es de manera enunciativa y a título de ejemplo que aparece esta instancia en la ley.  
(Ávila, K, 2006, p. 13).

#### *1.5.4.4 Cambios Internos de la Policía Comunitaria*

##### *1.5.4.4.1 La Cultura Policial*

Para la adecuada implementación de la filosofía de policía comunitaria, no basta únicamente con la apertura externa hacia la comunidad. De hecho, igual o más importante resulta realizar profundos cambios internos, alineados con una nueva misión profesional, visión futura y objetivos planteados. Igualmente, estas nuevas funciones policiales, requieren nuevas habilidades y competencias para el personal policial, como por ejemplo, habilidades comunicacionales para tratar con la comunidad, en tanto a su rol de receptor de información como informador de las estrategias tomadas; proyectar confianza y empatía con la localidad, entre otros. Se agrega también un mayor respeto por los derechos humanos, lo que incide en cambios en los sistemas de capacitación y reclutamiento (Varela Jorquera, F, 2008).

Un reciente Taller Regional de Policía Comunitaria (2007) efectuado en Colombia concluyó que el cambio de cultura institucional debe estar entre las primeras prioridades, debido a que la resistencia de la policía al cambio es justamente el principal obstáculo para lograr políticas exitosas de prevención y participación. Por ende, es necesario implementar un proceso de capacitación de los miembros de la policía que incluya trabajo con la comunidad, solución de problemas, mediación de conflictos y desarrollo de proyectos, con el propósito de abrir las posibilidades de acción a las que puede responderse en situaciones críticas.

La buena gerencia policial es prácticamente la buena gerencia de la cultura policial. En este sentido diversos autores (Kelling, G., Wasserman, R. y Williams, H., 1988) sugieren gerenciar exitosamente la cultura a través de tres mecanismos: el liderazgo a través de los valores, la transparencia (*accountability*) ante la comunidad y un conjunto de herramientas gerenciales que se conforma, entre otros, de: oportunidades de carrera; disciplina; influencia de pares; y reconocimientos.

De la misma forma, Aniyar de Castro (2003) destacó que el éxito del buen funcionamiento del modelo de policía comunitaria dependerá de la cultura organizacional de la misma institución policial y de la formación de los policías.

#### *1.5.4.4.2 Formación y Capacitación*

Se aprecia, entonces, cómo el manejo de la cultura organizacional de las instituciones policiales, así como la formación y capacitación de su personal, juegan un papel determinante en la transición al modelo de policía comunitaria. “El problema más significativo y clave para el éxito del policiamiento comunitario fue, y ha sido, el entrenamiento, la socialización de conceptos apropiados y el desarrollo de habilidades necesarias” (Tudela, P., 2003, p. 15).

En lo que se refiere a la formación del cuerpo policial se distinguen dos áreas distintas, pero equitativamente importantes. Por una parte, el funcionario debe desarrollar habilidades directamente vinculadas con su contacto con la comunidad. Y, por otra parte, el funcionario también debe desarrollar habilidades teóricas de temas como: prevención del crimen, análisis del delito, interpretación de conflictos, entre otros. Para el primer caso, se recomienda incluso la formación combinada entre civiles y policías:

La participación en programas de formación donde civiles y miembros de las instituciones policiales jueguen roles de profesores y alumnos de forma indistinta permite avanzar en la generación de mecanismos de confianza mutua así como elementos de colaboración más permanente. De esta forma se promueve el necesario proceso de superación de las desconfianzas y sospechas instaladas en ambos lados del espectro.

(Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos, 2009, p.18).

En el segundo caso, deben incluirse cursos sobre policía comunitaria en la currícula regular y en cursos especiales. El último Taller Regional de Policía Comunitaria (2007), en Bogotá, enfatizó sobre la importancia de estos programas de capacitación, fundamentado en que la mayoría de los policías no han practicado la policía comunitaria y la cultura predominante al interior de la institución policial, privilegia un acercamiento tradicional a los problemas de seguridad. Así, deben incluirse un componente teórico referente a la policía comunitaria y un

componente práctico referente al trabajo real que efectuarán los policías, y el tipo de dilemas que enfrentarán bajo el nuevo modelo. Un programa de inicio para los funcionarios debería abarcar cinco aspectos fundamentales: identificación de los clientes (ciudadanos, comunidades, agencias públicas); búsqueda, organización y análisis de información; creación de asociaciones y alianzas con organismos ciudadanos y entidades públicas; metodología de acción para proporcionar servicios mediante la prevención del crimen y la aplicación de la ley; y finalmente, evaluación y monitoreo del compromiso de cada miembro y de la organización en su conjunto de continuar aprendiendo y modificando antiguas prácticas.

Igualmente, existe una amplia gama de ofertas referentes a cursos especializados en esta rama. Por ejemplo, el Programa Académico del Equipo de Justicia y Seguridad Ciudadana del Centro Regional de Servicios del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con sede en Panamá, ofrece el curso de Alta Gerencia Policial, diseñado para Altos Mandos policiales utilizando recursos de gestión de conocimientos, generación de capacidades y promoción de espacios de debate, compartiendo experiencias de América Latina y el Caribe (Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos, 2009). Otro elemento positivo de esta capacitación profesional policial es que esto representa una forma directa de construir confianza entre las sociedades a las cuales atiende (Brodeur, J., 2007).

#### *1.5.4.4.3 Transparencia y Rendición de Cuentas (Accountability)*

Anteriormente, se mencionó la importancia de la transparencia policial y la rendición de cuentas (*accountability*) como elemento clave de la policía comunitaria. La definición del término tiene su origen en la tradición anglosajona:

En la tradición anglosajona, este tipo de estrategias de rendición de cuentas a instancias externas y a la ciudadanía ha recibido el nombre de *accountability*, cuyo término carece de traducción literal al español. La literatura especializada habla de *police accountability* para referirse a todo un sistema de gestión de las policías basado en principios democráticos que incluyen instancias de control interno y externo ante las cuales los organismos policiales son responsables. (Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, 2005, p.2).

Los sistemas de rendición de cuentas de la gestión de instituciones públicas en general, y en particular, de las policías, son instancias necesarias para una óptima relación entre autoridades y ciudadanía en un contexto democrático. Igualmente, contribuye a garantizar un adecuado funcionamiento de la institución, permitiendo la transparencia y la confianza en las instituciones y, por otra parte, promoviendo y creando espacios para la participación activa (Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, 2005).

El tema de *Accountability* ha avanzado a tales niveles que incluso existen tendencias extremas que sugieren votación pública de parte de las comunidades para la elección de autoridades policiales. Sin embargo, medidas de este tipo carecen del apoyo general de las comunidades y, principalmente, de los mismos cuerpos policiales (Blunkett, D., 2009).

Resumiendo, es evidente que la implementación de la policía comunitaria implica un profundo cambio, que incluye a la cultura del cuerpo policial, su proceso de formación y captación. Lo anterior se resume en lo que Frühling (2003) denominó un “cambio organizativo importante”. Otros autores coinciden:

Estos cambios se orientan a conseguir un estilo ‘empresarial’ dentro de cada unidad, es decir, buscan promover ejecutivos que tomen riesgos, que aumenten los estándares de calidad de los servicios prestados y que puedan incentivar a los policías a perfeccionarse e innovar en sus procedimientos. (Varela Jorquera, F, 2008, p. 21).

En este sentido, Frühling, profundiza aún más en la transformación positiva del funcionario policial, producto del modelo de policía comunitario:

En los países democráticos y desarrollados respecto de los cuales se conocen evaluaciones científicamente sustentadas de programas comunitarios, el camino recorrido por las transformaciones ha sido en rigor muy profundo. La policía comunitaria ha significado un nuevo sistema de valores interno, la distancia entre jerarquías y grados ha disminuido notablemente, se ha impulsado la innovación y la auto-responsabilidad asumida del policía por encima del control disciplinario y del control de la gestión realizado por el mando. Más allá de los problemas o dificultades que ello pueda significar y que han sido abordados en la literatura, lo cierto es que esas transformaciones son

plenamente coherentes con los principios y valores que hoy se encuentran en la nueva administración pública. Es decir, el paradigma presente en el modelo de policía comunitaria convierte al policía en un profesional del orden público que diseña soluciones estratégicas respecto de las demandas ciudadanas, de manera de enfrentar tendencias de la criminalidad. (Frühling, H., 2003, p. 53).

#### *1.5.4.4.5 Comunicaciones Externas*

La implementación de prácticas relacionadas a la policía comunitaria tiene un impacto directo en la reducción de sensación de inseguridad y en el incremento de confianza en el cuerpo policial. Estudios realizados demostraron que más de la mitad de la población que vive en lugares donde se ha implementado el plan y lo conocen dicen sentirse más seguros. Asimismo, 65% de las personas avalan los programas argumentando que funcionan muy bien (Kahn, T., 2000). Así, la policía comunitaria impacta positivamente sobre la sensación de inseguridad (Trojanowicz, R. y Bucqueroux, B., 1998).

Sin embargo, esta evaluación varía notablemente si los ciudadanos no saben que un programa de policía comunitaria se realiza en su barrio, en cuyo caso sólo un 26.5%, del estudio antes mencionado, evaluó positivamente a la policía. Esta situación concuerda con estudios realizados en los EE.UU. donde se ha encontrado que la percepción ciudadana del accionar policial está influenciada más por información que proviene de los medios de comunicación que por el contacto directo con la policía. De esta situación se desprende un claro desafío para las políticas públicas de prevención, las que requieren de un contacto permanente con la población y de campañas de información sobre las acciones realizadas. (Dammert, L., 2003, p. 22).

Por otra parte, es también importante, que los ciudadanos conozcan no solamente los programas de policía comunitaria y su progreso o resultados, sino también los espacios, ámbitos, oportunidades y formas específicas en los cuales ellos puedan participar y contribuir (Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, 2005).

#### *1.5.4.4.6 Los Gobiernos Municipales*

Los programas de policía comunitaria requieren de la participación y de la acción del gobierno local, encargado de cumplir tareas importantes en el ámbito de las políticas sociales y urbanísticas. Los ciudadanos convocados a reuniones por la policía probablemente solicitarán otros servicios que no dependen de la policía, tales como mejor iluminación de los barrios, cierre de locales peligrosos, traslado de sitios donde se reúne gente, entre otros. Así, el funcionamiento exitoso de los programas de policía comunitaria requerirá un trabajo en equipo conjunto en el que participen policía y municipio, para así asegurar programas de participación comunitaria sustentables (Skogan, W., 1994).

#### *1.5.4.4.7 Resultados Generales de la Policía Comunitaria*

Diversos autores han expresado resultados y conclusiones generales arrojados por los modelos implementados de policía comunitaria. Frühling (2003) concluyó que los programas de policía comunitaria generan fuerte apoyo de parte de la población, la que respalda su continuación. De la misma forma, estos programas mejoran la imagen que el público tiene sobre la policía. Igualmente, en los lugares donde existe un programa de policía comunitaria y los residentes lo conocen, existen menores niveles de temor, mejor opinión respecto de la policía y mayor apoyo para la policía comunitaria que allí donde éste existe pero no lo conocen, o allí donde éste no existe:

Los programas de policía comunitaria permiten responder en parte a los desafíos que se intentaban enfrentar. La información disponible indica que allí donde se ejecutan estos programas se incrementa la confianza pública en la policía y la ciudadanía expresa interés en una relación más estrecha con ella. (Frühling, H., 2003, p. 52).

Igualmente, Frühling (2003) afirma que a través de programas concretos es que las policías están realizando aproximaciones al modelo de policía comunitaria; lo que viene a ser una especie de primer paso hacia una transformación completa y modernizadora.

Por su parte, Varela Jorquera (2008), asegura que “el modelo de policía comunitaria posee resultados significativos en la percepción del trabajo policial, lo que impacta directamente en la disminución del temor al delito y la valoración el trabajo policial” (Varela Jorquera, F, 2008 p. 23). Sin embargo, se agrega que el contexto en el cual se implementen los programas, tendrá una influencia determinante en su factibilidad y los resultados que obtenga. Aquí intervienen dos grandes factores: las resistencias al interior del cuerpo policial y los problemas de la cultura en el país o ciudad que se quiera llevar a cabo.

#### *1.5.4.4.8 Barreras y Áreas de Oportunidad*

Una primera barrera que aparece en la implementación del modelo de policía comunitaria se refiere a la percepción de la inseguridad como un problema ajeno:

La mayoría de las personas son socializadas con el precepto de que la seguridad es únicamente tarea de la policía y autoridades. Esto es un enorme obstáculo para esa cultura de la prevención que es necesario construir. Por ejemplo, no se asume que participar es mucho más que opinar y que se necesita co-gestión, co-diagnóstico, co-evaluación y co-responsabilización. Esto significa enfocar la seguridad como derecho exigible pero también como responsabilidad ciudadana.

(Tudela, P., 2003, p. 15).

Wesley Skogan (2004) hace un análisis muy completo de todas las resistencias provocadas por el modelo de Policía Comunitaria, basado en experiencias estadounidenses. No obstante, el autor señala que es altamente probable que organizaciones de otros países estén sujetas a problemas similares de implementación.

La primera resistencia a la cual hace alusión es a la de los policías de base. Se trata prácticamente de un principio de la cultura policial: seguir fiel a la tradición del “nosotros contra ellos”, del “teórico contra lo práctico”. En otras palabras, que “el resto” es incapaz de comprender la realidad delictual como sí lo hace el policía.

Frente a esa problemática, la idea de crear unidades especializadas en policiamiento comunitario o crear incentivos a los voluntarios es una buena salida. Sin embargo, el trabajo comunitario aún sigue siendo considerado como

horas extras a la carga habitual del policía, y no como una práctica transversal a las demás actividades realizadas en el día. Así, sólo queda apelar a la voluntad de algunos policías para que después del trabajo ‘verdadero’ estén dispuestos a trabajar en la comunidad y que sepan utilizar métodos diferentes a los tradicionales. (Varela Jorquera, F, 2008, p. 28).

La segunda resistencia a la cual hace alusión Skogan (2004) es de los mandos medios de la institución, quienes ven disminuida su toma de decisiones debido al proceso descentralización y derivando en lo que ellos han llamado “empoderamiento de los subalternos”. Nuevamente, “la cultura o la subcultura de la policía constituye un freno al cambio: la desconfianza hacia determinados ciudadanos, la solidaridad a cualquier precio entre ellos dificulta la llegada del enfoque social y preventivo de la policía comunitaria” (Normandeau, A., 1995, p. 93).

La tercera resistencia proviene desde los sindicatos policiales. Según investigaciones realizadas por Skogan (2004), el sindicato de la ciudad de Seattle rechazó la implementación de este modelo por considerarlo trabajo social ordinario. Esto es como consecuencia de un miedo evidente al proceso de *accountability* o rendición de cuentas. “La inercia de determinados ‘sindicatos policiales’, que tienen miedo de perder sus empleos si el público participa, no confía en el trabajo de los ciudadanos y no quieren rendir cuentas a la comunidad” (Normandeau, A., 1995, p. 94).

Finalmente, otra resistencia se presenta con la escasa cooperación de los gobiernos municipales. Skogan (2004) señala que éste es uno de los problemas más difíciles de superar, ya que si la implementación sólo dependiera de los esfuerzos policiales, ésta sería un fracaso.

Otra barrera detectada por Varela Jorquera (2008), se refiere a las dificultades que se presentan para motivar a la participación comunitaria con la policía (considerando el distanciamiento histórico), así como la adecuada preparación y comprensión de la población sobre su particular participación y los nuevos enfoques de mantenimiento del orden público.

Frühling (2003) detecta también algunas barreras y áreas de oportunidad importantes. Considera una dificultad “la timidez para realizar transformaciones institucionales más radicales y las características de la subcultura policial prevaleciente en las fuerzas policiales, que se resiste

a creer que programas de esa especie puedan enfrentar adecuadamente el crimen” (Frühling, H., 2003, p. 33). Igualmente, partiendo de la premisa de que la policía comunitaria demanda un uso significativo de personal para cubrir la relación con los vecinos, es imperante contar con el personal necesario y éste muchas veces no está disponible en forma adecuada.

En este sentido, Frühling (2003) presenta las siguientes conclusiones para la planificación y ejecución de futuros programas de acercamiento a la comunidad. En primer lugar, propone la determinación de objetivos que se presenten al interior de la policía:

Dada la resistencia natural que cabe esperar respecto de programas de esta especie, la determinación clara respecto de sus propósitos y del rol que le cabe cumplir a cada integrante de la policía resulta esencial. La determinación de objetivos del programa debe complementarse con una visión respecto de la policía, redefinir si es necesario elementos de su misión y describir los nuevos valores policiales. Ello debe dar lugar a un nuevo documento, el que debe ser ampliamente comunicado a todos los integrantes de la policía. (Frühling, H., 2003, p. 55).

El autor completa su idea aseverando que los objetivos deben tener estar alineados con los recursos y medios, así como con la disposición y disponibilidad del personal. Por ejemplo, no puede establecerse un programa de patrullaje a pie, si existe alta resistencia de parte de los efectivos policiales o escasa cantidad de los mismos (Frühling, H., 2003). Para solucionar situaciones similares Frühling propone:

Parte de este esfuerzo de comunicación del programa comunitario al interior de la policía se lleva a efecto mediante la inclusión de cursos sobre policía comunitaria en el currículo regular, y de cursos especiales para oficiales y personal subordinado. Estos programas de capacitación son extremadamente importantes, ya que la mayoría de los policías no han practicado la policía comunitaria y la subcultura predominante al interior de la institución policial privilegia un acercamiento tradicional a los problemas de seguridad. (Frühling, H., 2003, p. 55).

En este punto Tudela (2003) sugiere introducir al interior de la policía la noción de “cambio necesario”, confirmando que mientras la policía no desee cambiar, nadie la va a cambiar:

No es un problema de autoridad o poder. La organización policial, como otras instituciones dentro de la sociedad, está construida sobre la base de una subcultura, en la que se reaplican formas de pensar, hábitos y miradas, que son tremendamente difíciles de cambiar de la noche a la mañana. Así como sabemos que la democracia no se establece por decreto, el policiamiento comunitario tampoco, pues esto guarda relación con un cambio de actitud y mentalidad, la introducción de modelos conductuales diferentes, un cambio, en otras palabras, cultural.

(Tudela, P., 2003, p. 15).

La segunda y última recomendación de Frühling (2003) se refiere a una cuidadosa planificación de la aplicación del programa. En este aspecto es importante, por ejemplo, garantizar que las dotaciones asignadas a cada área geográfica permanezcan por un tiempo relativamente largo en sus funciones, con el propósito de asegurar que mantengan un contacto estable e intenso con los ciudadanos.

## *1.6 Casos de Estudio de Programas de Policía Comunitaria*

A continuación se presentará un conjunto de programas de policía comunitaria que han sido implementados en distintas regiones, principalmente en Latinoamérica, y que pueden servir de referencia como caso de estudio exitoso para futuros programas. El material incluye iniciativas de: Chile, Brasil, Argentina, Panamá, Canadá y Japón.

### *1.6.1 Policía Comunitaria (Chile)*

Chile representa un caso de estudio de obligatoria referencia, en lo que refiere a la participación comunitaria en las estrategias policiales. A diferencia de lo que sucede en otros países de la región, los chilenos expresan un alto grado de confianza en los Carabineros, cuerpo policial encargado de la prevención y el control del orden público:

El fundamento de esta confianza ciudadana no ha sido explorado en profundidad, pero hay evidencias que los lineamientos institucionales que controlan y castigan los actos de corrupción interna y la formación profesional de la institución son factores que inciden positivamente sobre su imagen.

(Dammert, L., 2003, p. 27).

Sin embargo, con el paso del tiempo la situación se ha deteriorado:

La década de 1990 estuvo marcada por el retorno a la democracia y paralelamente el incremento de la preocupación ciudadana por la violencia delictual y la inseguridad pública en Chile. Ello en parte se debió al evidente incremento de los robos con violencia, pero también al hecho que los medios de comunicación instalaron el tema en la agenda pública.

(Dammert, L., 2003, p. 26).

De esta forma, se aprecia cómo, para los chilenos, la preocupación principal no se basa en la llegada de un punto de quiebre de intolerable convivencia, sino más bien en una tendencia decreciente y una percepción deteriorada en comparación con períodos anteriores:

Los niveles de violencia y criminalidad son significativamente menores en Chile que en la gran mayoría de otros países de la región, e inclusive que en muchos países del mundo. No obstante estos menores niveles de violencia y criminalidad, hay dos tendencias preocupantes. En primer lugar, en los últimos años han aumentado los delitos y la criminalidad asociada al tráfico de drogas. En segundo lugar, el temor, la percepción de inseguridad y la preocupación entre los ciudadanos por el tema de la delincuencia es muy alta.

(López, B., 2003, p. 2).

Como suele ocurrir, la percepción de inseguridad incide negativamente en la percepción de la estructura gubernamental, producto de una sensación de desconfianza o ineficiencia compartida por sus ciudadanos:

Los ciudadanos no ven una respuesta satisfactoria por parte del Estado. La población de bajos ingresos, junto a los jóvenes, son los grupos sociales que manifiestan una peor imagen de Carabineros. Aunque los ciudadanos son escépticos y piensan que la responsabilidad principal de proveer seguridad es del Estado, manifiestan disposición a organizarse y generar instancias de participación e integración porque reconocen que el tema de la seguridad los involucra a todos.

(López, B., 2003, p. 3).

Por este motivo, el gobierno chileno comenzó a ejecutar acciones para mejorar el estado general de seguridad y la percepción de sus cuerpos policiales. En lo que se refiere a Carabineros, se realizó un cambio con respecto a sus estrategias operativas tradicionales y se

implantaron métodos de participación y policía comunitaria, con el propósito de crear lazos de compromiso entre la comunidad y la policía, disminuyendo así la percepción y los niveles reales de delincuencia (Dammert, L., 2003).

Los primeros pasos se dieron en 1994 con la creación del Programa Puertas Abiertas, por el cual un grupo de delegados de Carabineros tenían la función de reunirse periódicamente con la población para conocer sus problemas principales. Cuatro años después se implementó la iniciativa Programa Seguridad Compartida que tuvo como objetivo principal sensibilizar a la población sobre la importancia de su colaboración con Carabineros. El programa incluyó un componente de capacitación en el trabajo de comunidad para los Carabineros (Dammert, L., 2003).

En ese mismo año, se implementó de forma piloto el Plan Cuadrante; este programa, junto al Plan Comuna Segura – Compromiso 100 conforman las acciones más emblemáticas e importantes de la policía comunitaria en Chile. El Plan Cuadrante es un plan estratégico operacional de los Carabineros:

El objetivo es desarrollar un sistema de vigilancia preventiva durante las 24 horas. Se dividió cada comuna en sub-sectores o cuadrantes a ser patrullados por funcionarios asignados exclusivamente a esta tarea, de modo que diariamente los mismos carabineros patrullen el sector familiarizándose con los vecinos, fortaleciendo los vínculos de confianza y cooperación. Su objetivo final consiste en lograr un acercamiento con la comunidad y aumentar la presencia policial en las calles.  
(León Riaño, J., 2005, p. 115).

La división de las comunas en cuadrantes fue fundamentada en las posibles distancias que pueden ser cubiertas por un proceso de patrullaje. Además, la división no fue solo territorial, ya que se aplicó la denominada “Unidad de Equivalencia”, que, considerando factores como índices de delincuencia, densidad demográfica, cantidad de viviendas y locales de venta de alcoholes, entre otros, fija las necesidades de patrullaje de cada sector. Cada cuadrante cuenta además con un jefe y un delegado, quienes tienen la misión de retroalimentar la información en materia delictiva (León Riaño, J., 2005).

Así, el programa reduce los niveles de delincuencia y, simultáneamente mejora los niveles de percepción policial:

El Plan Cuadrante puede ser entendido como una estrategia que busca consolidar la acción de la comunidad en materia delictiva, además de hacer palpable para la ciudadanía los mejoramientos y resultados de la acción policial, sometiendo a cuenta pública los logros de la institución. (León Riaño, J., 2005, p. 115).

Por otro lado, el Programa Comuna Segura – Compromiso 100 institucionaliza la participación social en la prevención del delito:

El programa "Plan Comuna Segura - Compromiso 100" se propuso crear Consejos de Seguridad en aquellas municipalidades definidas como vulnerables por sus elevados niveles de criminalidad y pobreza. Los miembros del Consejo incluyen al alcalde, un representante de Carabineros, un representante de la Policía de Investigaciones y delegados de otras organizaciones comunales. Estos Consejos determinan la política de seguridad a nivel comunal y deciden el financiamiento de proyectos presentados por las organizaciones vecinales, usando para ello un fondo para proyectos de seguridad aportado por el gobierno. (Frühling, H., 2003, p. 20).

Finalmente, junto a la ejecución de ambos programas, Carabinero intenta reforzar su integración con la comunidad a través de una estrategia focalizada que intenta desarrollar prácticas policiales que fortalezcan dicha relación y permitan abordar de manera conjunta y colaborativa los problemas de seguridad que afecten a la población (López, B., 2003). A continuación una explicación detallada del mismo:

El Programa tiene tres componentes: a) Modelos Piloto de Policiamiento Comunitario; b) Mejoramiento de la Gestión Policial; y c) Observatorio de Buenas Prácticas Policiales.

Las actividades para la ejecución de los pilotos incluyen: (i) capacitación de oficiales de Carabineros de Chile; (ii) puesta en funcionamiento del Centro de Capacitación de Carabineros; (iii) selección de las comunas en las que se aplicarán los pilotos; (iv) capacitación de personal de las unidades policiales donde se desarrollarán las cuatro experiencias piloto; y (v) diseño de una estrategia para la difusión de los proyectos piloto. (López, B., 2003, p. 18).

En lo que se refiere al Observatorio de Buenas Prácticas, el programa presentado al Banco Interamericano de Desarrollo especifica:

El objetivo es instalar y desarrollar capacidades en Carabineros de Chile para identificar y sistematizar buenas prácticas de relacionamiento Policía-Comunidad, en todo el espectro de servicios de tipo preventivo que ofrece Carabineros a la sociedad civil.

Llevará a cabo las siguientes actividades: (i) desarrollo de un modelo teórico y funcional del Observatorio, que incluye las modalidades de evaluación y monitoreo de su funcionamiento; (ii) identificación de buenas prácticas policiales para el establecimiento de la línea base; (iii) implementación del Observatorio; (iv) diseño de programas de capacitación y su ejecución; y (v) sistematización de la información generada durante el desarrollo del Programa. (López, B., 2003, p. 19).

Todas estas acciones derivaron en resultados exitosos y ejemplares que deben ser referencia para los países de la región:

El nivel de confianza en Carabineros supera el 75%, es decir, se le tiene más o igual confianza que a la iglesia católica. De igual forma, respetabilidad y disciplina son facetas presentes. Su valoración es alta. Un 66% de los encuestados que tuvieron contacto en los últimos 12 meses con carabineros evalúa que la atención que recibió del personal policial fue buena o muy buena. (Tudela, P., 2003, p. 11).

Luego de casi 10 años de implantación del modelo, el Doctor Patricio Tudela (Ph.D.) realiza una revisión analítica del proceso y los hechos con una evaluación sincera del progreso. En primer lugar, la dificultad que representó alcanzar una periódica rendición de cuentas:

Luego de una prevista reticencia inicial a “dar cuenta pública”, de buscar los formatos y contenidos más adecuados, y de superar la dificultad que plantea la responsabilización sobre sus éxitos y fracasos, sobre el resultado de sus propios esfuerzos, hoy Carabineros de Chile rinde cuentas a su comunidad cada seis meses, tanto a nivel de prefecturas como de comisarías. (Tudela, P., 2003, p. 16).

En este sentido, el autor enfatiza posteriormente en la importancia de este logro particular:

La supervisión civil sobre la policía es un factor clave para el policiamiento comunitario; en consecuencia, la rendición de cuentas públicas orientadas a la responsabilización, la identificación de problemas y su solución, son procesos que deben estimularse.  
(Tudela, P., 2003, p. 18).

Luego, Tudela relata la evolución del cuerpo policial como organización:

La organización policial requiere transitar de un modelo burocrático y autorreferente a uno orientado a la gestión por resultados, donde las reuniones con la comunidad, el contacto con la comunidad, la prevención del crimen en la comunidad y la función policial proactiva son estrategias operativas generales, así como la consulta y la colaboración principios básicos.  
(Tudela, P., 2003, p. 18).

Concretamente en este tema, el autor puntualiza sobre la importancia del manejo de la cultura corporativa, propia de estas organizaciones:

Por un lado, la cultura institucional de la policía es un aspecto que no puede subestimarse ni puede ignorarse; en ella existen orientaciones y lógicas de acción que no se modifican con la rapidez deseable, y que dificultan el proceso de modernización, como es: a) la resistencia del personal de policía a adoptar una nueva forma de trabajo; b) la desconfianza y descrédito de la comunidad ante la policía, y viceversa; c) el temor frente al control y fiscalización de esta; y, d) la ausencia de parámetros para una correcta evaluación; entre otros aspectos.  
(Tudela, P., 2003, p. 18).

Finalmente, el autor concluye expresando la importancia de grandes y continuos esfuerzos, basado en la experiencia de los Carabineros de Chile:

Por ello, puede afirmarse que la posibilidad de un cambio y modernización de la labor policial, a partir de la introducción de una orientación “policía-comunidad”, demanda un esfuerzo prolongado y concreto de la policía en un trabajo con y en la comunidad, que lleva necesariamente a generar una transformación profunda desde y hacia el interior de la institución policial.  
(Tudela, P., 2003, p. 18).

### *1.6.2 Policía Comunitaria (Brasil)*

La República Federal del Brasil, hace más de 20 años, estaba sumergida en una realidad de plena inseguridad y total desconfianza en las instituciones públicas:

El incremento de la violencia, el crimen y la sensación de inseguridad en Brasil se evidencia a partir de mediados de la década de 1980. Es así como Brasil ocupa uno de los primeros lugares en los rankings de homicidio, asalto y robo con violencia del continente.

(Dammert, L., 2003, p. 18).

El caso era particularmente crítico en el Estado de Sao Paulo; uno de los más grandes y ricos del Brasil, que presentaba un incremento acentuado de la criminalidad, de la sensación de inseguridad, de la violencia policial y de la desconfianza en las instituciones públicas (Dammert, L., 2003).

A este escenario, se enfrentó la Policía Militar de Sao Paulo, que básicamente constituye una fuerza auxiliar de apoyo del ejército, cumpliendo funciones policiales de carácter preventivo. No ajena a esta realidad, de manera interna la Policía Militar buscó soluciones distintas:

Esta manifiesta crisis de legitimidad de la policía generó un espacio de debate al interior de la Policía Militar sobre alternativas para mejorar la relación con la comunidad. Entre ellas, la filosofía de la policía comunitaria ganó popularidad entre algunos oficiales y autoridades políticas como una estrategia alternativa de mayor eficiencia y eficacia del accionar policial que podía mejorar la relación con la comunidad.

(Dammert, L., 2003, p. 20).

En consecuencia, el 10 de diciembre de de 1997 el Comandante General de la policía militar adoptó oficialmente la estrategia de policía comunitaria como filosofía y estrategia operacional, iniciando con las siguientes acciones:

El lanzamiento del programa de policía comunitaria buscaba producir una transformación profunda de la organización policial. Para ello se redefinieron la misión y los valores de la Policía Militar. Se procedió a entrenar a los policías que participarían en el programa, se determinó a las

compañías policiales que llevarían a cabo el programa, se establecieron pequeños cuarteles en los barrios y se adquirieron cuarteles móviles como medio de acercamiento a los vecinos. (Frühling, H., 2003, p. 35).

La primera acción concreta de esta nueva estrategia se materializó en la creación de la *Ouvidoria* (Auditoría); cuya función era analizar y publicar estadísticas de violencia policial, así como canalizar los casos denunciados ante las autoridades policiales. De la misma forma, el discurso institucional se enfocó en la participación comunitaria y la prevención como principales pilares de las acciones policiales. (Dammert, L., 2003).

Cuatro áreas resultaron claves en la nueva construcción de políticas públicas de la Policía Militar de Sao Paulo:

En primer lugar, la consolidación de la labor de la *Ouvidoria*, cuyo aporte al esclarecimiento de casos y a la mayor transparencia en el accionar policial es reconocido. En segundo término, la publicación y difusión de las estadísticas criminales, lo cual ha permitido el desarrollo de investigaciones en el área, así como una mayor transparencia respecto del impacto de la tarea policial. Las otras dos áreas que se consolidaron con este proceso son la participación comunitaria y su institucionalidad. Es decir, no sólo se convocó abiertamente a las instituciones civiles, las organizaciones no gubernamentales y los líderes comunitarios a participar en la formulación de políticas de prevención, sino que por medio de los Consejos de Seguridad (CONSEG) se conformaron espacios de participación con cierta autonomía en su accionar. (Dammert, L., 2003, p. 21).

Los Consejos de Seguridad son el programa distintivo, por excelencia, en lo que se refería a policía comunitaria en Brasil. Están conformados por un grupo de personas del mismo barrio, que se reúnen para discutir problemas de seguridad pública de su comunidad y crear soluciones de manera conjunta con la policía. Las reuniones eran realizadas de manera mensual. En un principio no desarrollaron su máxima productividad ya que comenzaron siendo espacios de reclamos y demandas directas hacia la policía. Luego de tomar las acciones necesarias (entrenamiento de los involucrados y mayor claridad en el objetivo de los Consejos, así como en los roles de los participantes), el rendimiento de los Consejos mejoró significativamente llenando sus expectativas de creación (Frühling, H., 2003).

Un área de oportunidad importante para los CONSEG es que contaban con autonomía propia en cuanto a la captación de recursos económicos. Esto generó una desigualdad expresa en las posibilidades de acción. Sin embargo, y a pesar de estas limitaciones, los CONSEG han tenido un importante impacto positivo en el desarrollo de políticas de prevención situacional (Dammert, L., 2003).

En la actualidad, este modelo existe prácticamente en todos los Estados de Brasil y arroja resultados positivos:

La evaluación del plan de policía comunitaria comprueba resultados similares a los encontrados en estudios internacionales, y arroja nueva luz respecto de los problemas relacionados con el plan. En materia de sensación de inseguridad, un estudio realizado por ILANUD encontró que más de la mitad de la población que vive en lugares donde se ha implementado el plan y lo conocen dicen sentirse más seguros. Asimismo, el 65% avaló el programa argumentando que funciona muy bien. Estos hallazgos confirman análisis internacionales que establecen que la policía comunitaria impacta positivamente sobre la sensación de inseguridad.

(Dammert, L., 2003, p. 21).

### *1.6.3 Policía Comunitaria (Argentina)*

La situación país en la República de Argentina era muy preocupante y la misma impactaba negativamente en la imagen de los cuerpos policiales:

La criminalidad se ha convertido en uno de los problemas de mayor preocupación social en Argentina. Esta situación se caracteriza por altos porcentajes de desconfianza en las principales instituciones públicas encargadas del control del delito. Por ejemplo, en el análisis latinoamericano de la confianza pública se encuentran los niveles más bajos en Argentina donde sólo un 1.7% de los encuestados dijo confiar en la policía. Finalmente, existe un claro aumento de la sensación de inseguridad, expresado en que más del 39% de la población dice sentirse muy inseguro al oscurecer en su zona de residencia y en que más del 50% considera muy probable ser víctima de algún delito.

(Dammert, L., 2003, p. 9).

Por este motivo, a partir de la década de los años 90 se inician una serie de acciones que dan prioridad a las instituciones policiales y a la participación comunitaria, como agentes del

cambio. En este sentido las acciones realizadas por la Policía de la Provincia de Córdoba son ejemplares. El organismo realizó acciones de carácter institucional que trajeron excelentes resultados. La reforma estuvo basada en la formulación e implementación de políticas de seguridad que contaran con el respaldo poblacional. Algunas acciones importantes fueron: la unificación de la carrera policial; el alargamiento del período de capacitación; la definición de una estructura meritocrática en la que los concursos públicos definen los ascensos; un nuevo requisito de educación secundaria completa para ingresar a la policía; la consolidación del patrullaje preventivo a pie; la realización de jornadas de seguridad y participación ciudadana; la colocación de alarmas domiciliarias (la función de éstas era generar ruido en los vecindarios con el propósito de disuadir a los delincuentes. Tenían un costo inferior a 20 dólares asumido por los residentes de los vecindarios); y el desarrollo de actividades con la comunidad, entre las cuales se destacó la campaña “*Este Sábado su Comisario lo Escucha*”, que buscó generar acercamientos entre la policía y la comunidad (Dammert, L., 2003).

Es importante destacar, la realización de “Juntas Vecinales de Participación Comunitaria”. Estas actividades no contemplaban, en principio, la organización posterior de la comunidad, por lo cual tuvo que ser reformado para garantizar un desempeño exitoso:

Esta experiencia sirve para ratificar que el reclamo público por mejorar la seguridad en los barrios es constante, pero no siempre conduce a la organización comunitaria y al compromiso de participación. Por el contrario, en un primer momento, los vecinos se organizan sólo para presentar reclamos concretos. (Dammert, L., 2003, p. 17).

El producto de la puesta en práctica de todas las antes mencionadas medidas fue sumamente positivo, con aumento en la confianza en el cuerpo policial y reducción de la sensación de inseguridad:

Una encuesta de opinión dio cuenta que la confianza de la población en la policía ha aumentado y que la sensación de inseguridad se ha reducido notablemente en los principales barrios de la ciudad. (Dammert, L., 2003, p. 17).

#### *1.6.4 Policía Comunitaria (Panamá)*

En Panamá, existen también prácticas exitosas de acercamiento a la comunidad, materializadas en el Programas Vecinos Vigilantes. La iniciativa ha logrado bajar los índices de criminalidad en las localidades en las cuales se implementa. Su éxito está en vincular, a niveles de coordinación, las organizaciones comunitarias, las cuales tienen un conocimiento más preciso del tipo de problema que enfrenta (Bares Weeden, C., 2003).

Se fundamenta en la colaboración mutua entre vecinos/as con la educación, coordinación y supervisión de los Organismos Policiales. Es una nueva modalidad de seguridad ciudadana que se logra mediante la orientación, la instrucción y la educación de medidas de prevención del delito, dirigidas a las comunidades interesadas en organizarse y aunar esfuerzos con la Policía Nacional para proteger la vida y los bienes. (Bares Weeden, C., 2003, p. 5).

El Programa genera un real acercamiento no solamente entre el policía y el ciudadano, sino también entre los mismos ciudadanos, ya que tienen éstos la tarea de organizar actividades interbarriales con el propósito de fomentar lazos de amistad y compañerismo. En lo que refiere al área de seguridad y prevención el programa incluye: charlas educativas; utilización de teléfonos, silbato, timbres y alarmas personales; letreros con identificación del programa para ser colocados en las áreas residenciales, anunciando que el sector está protegido; y, finalmente, la realización de simulacros y prácticas de casos ficticios (Bares Weeden, C., 2003).

#### *1.6.5 Policía Comunitaria (Canadá)*

La Policía de Québec representa una experiencia exitosa de transición del modelo tradicional policial al de Policía Comunitaria. Esta organización, desde la década de los años 80 ha ejecutado un conjunto de reformas, entre las cuales se destacan:

1. En primer lugar, la policía canadiense posee una *estructura descentralizada*. Esta descentralización implica a su vez, la descongestión del mando y de toma de decisiones, atendiendo a cada zona en particular, los problemas de seguridad.
2. En segundo lugar, se ha aumentado la *rendición de cuentas*.
3. En tercer lugar, se han modificado los sistemas de *reclutamientos*.

4. En cuarto lugar, se diferenciaron los *tipos de servicios ofrecidos por la policía* en función del número de habitantes en cada municipio, lo que a su vez contempló una redistribución de recursos financieros. (Varela Jorquera, F, 2008, p. 22).

En consecuencia, la confianza en la institución policial se elevó considerablemente superando de manera comparativa a importantes organismos públicos:

Resultados demostraron que en Québec, la población da la máxima confianza en la policía (86,7%). Este resultado posiciona a la policía delante del sistema de educación (78,4%), el sistema de salud (74,2%) y el sistema de justicia considerado en su conjunto (65,3%) y el parlamento federal (57,8%). (Varela Jorquera, F, 2008, p. 36).

Estas buenas prácticas fueron replicadas por otros cuerpos policiales canadienses, como el caso de la Policía de la Provincia de Ontario, que profundizó el apartado de reclutamiento y formación impartiendo contenidos como: justicia, rendición de cuentas, cooperación, participación de la comunidad y comunicación interpersonal (Varela Jorquera, F., 2008).

#### *1.6.6 Policía Comunitaria (Japón)*

En el continente asiático, Japón es el país pionero en las prácticas policiales de orientación comunitaria. Los *Koban* son mini-estaciones policiales con oficiales que ofrecen información y ayudan a residentes a resolver conflictos de manera pacífica y consensuada. (Varela Jorquera, F, 2008).

Se han implementado ya más de 15.000 módulos que operan los siete días de la semana, con la función principal de formar parte de la vida comunitaria local y comprometerse en actividades que mejoren la seguridad de los residentes (Capobianco, L., 2007).

“Gracias a la apertura a la población, se constituyen como parte del entorno social y cultural que promueve la primacía de los intereses colectivos y el respeto por la comunidad” (Varela Jorquera, F, 2008, p. 36).

## *1.7. Aspectos Claves en la Imagen de las Organizaciones*

A continuación, se hará una revisión de los elementos claves en el manejo de la imagen de las organizaciones modernas, considerando: identidad corporativa, imagen corporativa, reputación empresarial, comunicación estratégica, confianza y transparencia, y finalmente publicidad institucional.

### *1.7.1 Identidad Corporativa*

La identidad corporativa es la auto presentación y el comportamiento de una empresa, a nivel interno y externo, estratégicamente planificados y operativamente aplicados. Está basada en la filosofía acordada por la empresa, en los objetivos a largo plazo y en especial en la imagen deseada. (Birkigt, K., y Stadler, M., 1986, p.21).

Además, hay autores que van más allá y establecen que la identidad corporativa está constituida por la cultura corporativa, la cual a su vez se compone de los principios, normas y valores de la empresa, así como su trayectoria y comportamiento del personal (Pizzolante, 2003).

### *1.7.2 Imagen Corporativa*

“La imagen corporativa es una representación mental de la empresa, que funciona en el imaginario social y determina las conductas y opiniones de una colectividad” (Joan Costa, 2008 p. 3).

Entendemos por imagen, a una representación mental o “fotografía”, que se forma al interpretar informaciones que llegan al receptor. Sin información, no hay plan que pueda ser diseñado. Sin sensibilidad social, no existe estrategia de acción que pueda ser ejecutada. Sin motivación, no puede ser generado compromiso personal. Sin ejemplo y clara dirección, no puede haber organización que logre el éxito. Sin credibilidad, no hay reputación ni futuro posible. Esta secuencia está cruzada transversalmente por diferentes estados actitudinales, que condicionan el logro y marcan diversas percepciones. (Pizzolante, I., 2009, p. 175).

Es importante destacar, que en el conjunto de percepciones que definen a la imagen corporativa, son tomados en cuenta los procesos comunicacionales voluntarios e involuntarios.

Nos comunicamos todo el tiempo, en forma voluntaria o involuntaria; con aquello que hacemos, pero también con lo que dejamos de hacer. Todo ello construye percepciones y lo que no se comunica no existe.  
(Pizzolante, I., 2009, p. 174).

### *1.7.3 Reputación Empresarial*

De esta forma, el conjunto de percepciones define a la imagen y, además, la imagen corporativa y su administración efectiva contribuye positivamente en la construcción de la reputación de la empresa (Pizzolante, I., 2009). En este sentido:

Toda empresa, quiéralo o no, ha construido ya una “reputación” en la mente de sus audiencias. Esta reputación, como la suma de diferentes “imágenes” que son percibidas por el público en general, se conforma de múltiples maneras: publicidad, propaganda, comunicación corporativa y estratégica, entre otras formas.  
(Pizzolante, I., 2009, p. 95).

Dentro de la definición de reputación empresarial, cobran vital importancia los elementos de cultura, identidad e imagen corporativa:

La reputación es parte vital de la manera de ser y hacer de las empresas y personas. Debemos entonces considerar que los diversos elementos que la componen (cultura, identidad e imagen), son elementos fundamentales de la reputación empresarial. La cultura corporativa que da forma a la *identidad* empresarial, se encuentra muy influenciada por las percepciones externas e internas.  
(Pizzolante, I., 2009, p. 180).

Además, debe entenderse que el origen los antes mencionados elementos y, por ende, de la imagen y reputación empresarial está en los ejes conductores de la organización; es decir, su misión, visión y valores:

La reputación es un juicio de valor, producto y reflejo de una organización a lo largo del tiempo, según la percepción consensuada de aquellos que tienen intereses en relación con la compañía. La empresa pone en evidencia su reputación, a través de los valores que expresan su forma de ser y hacer el trabajo que le impone su misión y visión; por ello, ésta se encuentra íntimamente ligada a la cultura organizacional y es consecuencia de ella. (Pizzolante, I., 2009, p. 171).

Incluso, si se desea ahondar aún más en el origen de la construcción de la imagen corporativa y la reputación empresarial, el mismo se encuentra en la coherencia o alineación entre lo que se predica y lo que se hace:

La “construcción” de percepciones, exige el desarrollo de habilidades gerenciales que no siempre están presentes en el liderazgo empresarial público o privado, para alinear los valores que predicamos, con las decisiones que tomamos. La opinión pública, en general, nos está transmitiendo con mucha fuerza el inmenso desafío de modelar con nuestras actuaciones, más allá de divulgar aquellos temas que nos inquietan. Se trata de comunicar con hechos lo que estamos haciendo, para avanzar en el camino del bienestar colectivo y de la sustentabilidad de nuestras empresas. (Pizzolante, I., 2009, p. 146).

#### *1.7.4 Comunicación Estratégica*

Y esta coherencia acción discurso, conlleva a la maximización de la herramienta para la adecuada construcción de la reputación: la Comunicación Estratégica. La gerencia de percepciones sustentables, requiere de una planificación estratégica en la empresa y de procesos de comunicación. Estos procesos, se sustentarán en la Comunicación Estratégica que trasciende de las tradicionales relaciones públicas o la publicidad, a una simétrica actitud empresarial, a través de la cual se hace lo que se dice y se defiende lo que se cree (Pizzolante, I., 2009).

De esta forma:

La Comunicación Estratégica es un esfuerzo sostenido y planificado para establecer y mantener la confianza y buena voluntad. La Comunicación no sólo integra medios y mensajes; integra estrategias de acción y de relación; integra voluntades y conductas; integra la misión y visión. (Pizzolante, I., 2009, p. 174).

La Comunicación Estratégica cuenta con herramientas para la construcción de la reputación empresarial. En primer lugar, se recomienda iniciar las comunicaciones con el público interno:

La clave está en comunicarse con el mundo interior de la empresa, antes de que el mundo exterior confunda e influya negativamente en sus conductas. Comunicar solidifica, fortalece, infunde confianza. Y comunicarse, entonces, con el mundo exterior, es vital para construir una clara y sostenible percepción de quién es, qué hace y qué no hace la organización como ciudadano corporativo, dibujando un sistema flexible y dinámico, que interactúa con el entorno y se alimenta de él.  
(Pizzolante, I., 2009, p. 181).

Posteriormente, deberán realizarse las investigaciones pertinentes, que proporcionen información entorno al posicionamiento actual de la institución (imagen corporativa), la planificación del posicionamiento deseado de la institución (identidad corporativa), entre otros. Luego, se revisará la misión y visión empresarial, así como los valores y de ellos surgirá la creación de nuevos mensajes con el propósito de alinear la imagen de la empresa con su identidad y construir así una reputación sustentable (Pizzolante, I., 2009).

Vale destacar, que la Comunicación Estratégica viene a ser precisamente eso, una herramienta directamente vinculada a la “comunicación” y en lo absoluto resuelve problemas intrínsecos a la organización como tal:

He repetido con mucha frecuencia, en múltiples escenarios académicos y profesionales, que la comunicación estratégica no resuelve problemas de organización, ya que los desafíos de la organización se resuelven con buena gerencia. La comunicación es sólo una herramienta para la gestión desarrollada por el personal, que integra a la empresa y sus actuaciones en la sociedad.  
(Pizzolante, I., 2009, p. 129).

### *1.7.5 Confianza y Transparencia*

Dentro de la Comunicación Estratégica, aparece otro elemento clave de la reputación empresarial y fundamental en el camino para dicho fin, la confianza:

La confianza será consecuencia de un proceso que se inicia a partir de construir una trayectoria consistente en la vida de la empresa. Mientras ello sucede, y para lograr la credibilidad necesaria, es preciso ser coherente entre aquello que se dice y lo que se hace. La reputación, al final, es el gran merecimiento. (Pizzolante, I., 2009, p. 168).

Además, la confianza, como activo empresarial, tiene particularidades propias de la región:

La confianza en América Latina, se basa no en la confianza abierta a terceros desconocidos como sucede en el primer mundo, sino que se basa en redes de confianza que la buscan por medio de la experiencia y el contacto personal. Los latinoamericanos le creen y confían en las personas que conocen, con las cuales han interactuado, y tenido experiencias exitosas. (Pizzolante, I., 2009, p. 144).

Profundizando en el tema de la confianza, las instituciones no siempre operan en los mejores escenarios. De este modo, es importante abordar estas situaciones de total desconfianza como una oportunidad para empezar desde cero y empezar a construir reputación corporativa:

Para construir reputación, en un ambiente de profunda desconfianza, es necesario revisar o concebir responsablemente un nuevo modelo de contrato social, entre la empresa y la comunidad que la rodea; una transformación profunda de pensamiento, que puede repercutir también en un nuevo modelo de empresa y hasta de país. (Pizzolante, I., 2009, p. 172).

Por otra parte, la falta de confianza puede ser consecuencia directa, entre otras cosas de la transparencia empresarial. Las sociedades actuales demandan más transparencia de sus líderes políticos y empresariales. Por ende, el ciudadano se siente con más derecho a exigirles (Pizzolante, I., 2009).

Las prácticas transparentes del sector público y privado, nunca antes tuvieron la trascendencia que tienen hoy día. Se han convertido en criterios de actuación, cuyo cumplimiento -o incumplimiento- se ve reflejado positiva -o negativamente- en los medios de comunicación. (Pizzolante, I., 2009, p. 81).

### *1.7.6 Campañas para la Prevención del Crimen*

El desarrollo de esfuerzos innovadores para reducir el crimen y el desorden social es una parte integral de la labor policial moderna. Las agencias de policía que emprenden tales intervenciones deberían pensar en publicitar su trabajo e ideas. Los departamentos de policía pueden ayudar a eliminar oportunidades para cometer crímenes por medio de la educación e incitando al público a adoptar mejores medidas de auto-protección, o pueden advertir a los infractores que la vigilancia policial ha sido aumentada o que las prácticas policiales han mejorado. Si son diseñadas en forma adecuada, las campañas de publicidad pueden ofrecer a los Departamentos de Policía otra herramienta más para solucionar problemas en la lucha contra del crimen. (Barthe, E., 2006, p. 8).

En este sentido, la Oficina de Servicios Policiales Orientados a la Comunidad del Ministerio de Justicia de los EE.UU. desarrolló material informativo estandarizado con posibilidad de implementación en la gran mayoría de los cuerpos policiales existentes en el mundo.

El trabajo comienza diferenciando publicidad de acciones informativas. Así, no podrán ser consideradas como “publicidad”, por ejemplo: los editoriales de los diarios o el boca a boca de los ciudadanos. Esto se fundamenta en el poco control que se posee sobre el contenido que se comunica (Barthe, E., 2006). Por el contrario, se define a una campaña de publicidad para prevenir el crimen como:

Un esfuerzo planificado por una agencia para promover prácticas de prevención del crimen al crear campañas específicas diseñadas para educar a las víctimas o disuadir a los infractores. Esta definición se enfoca en esfuerzos claramente definidos que incorporan información con medidas prácticas para prevenir el crimen. (Barthe, E., 2006, p. 8).

La utilidad de la publicidad servirá para:

Traspasar información relevante a posibles delincuentes y víctimas. Informar a la comunidad acerca de un problema delictivo, la introducción de medidas para reforzar los objetivos, o advertir del aumento en el patrullaje policial puede

llevar a un aumento en la auto-protección y/o a una disminución en la delincuencia.

(Barthe, E., 2006, p. 8).

Por otra parte, la metodología de las campañas publicitarias referentes a la prevención del crimen no varía con respecto a las campañas publicitarias convencionales:

Las campañas de publicidad en la prevención del crimen operan en forma muy similar a las campañas publicitarias del sector privado. La publicidad comercial tiene el propósito de persuadir a un público objetivo a que compre un producto específico por medio de la publicación de información dirigida a atraer a ese público. La publicidad comercial eficaz, por lo tanto, lleva al público a cambiar su comportamiento, normalmente a través de la compra de algo. Cuando se aplica a la prevención del crimen, funcionan las mismas dinámicas. El público objetivo de la intervención (ya sean delincuentes o víctimas) necesita estar expuesto a la información que influirá en su proceso de toma de decisiones a futuro. La clave está en diseñar campañas apropiadas y hacer coincidir el mensaje con el público. Existen numerosas formas de utilizar la publicidad, y las agencias se pueden beneficiar de campañas concisas de diseño adecuado para apoyar los esfuerzos en prevenir el crimen. Esta guía tiene el propósito de ayudar a la policía local a planificar e implementar campañas de publicidad eficaces, explorando sus beneficios y peligros.

(Barthe, E., 2006, p. 9).

Igualmente, es importante destacar que las campañas de publicidad de prevención de crimen fungirán únicamente como complemento de una estrategia policial integral y no como elemento único o central. Además que debe asegurarse que la comunicación se sustente en acciones; de lo contrario, la campaña tendrá un efecto opuesto al intencionado:

Las agencias policiales no deberían recurrir ciegamente a las campañas de publicidad o depender de ellas en reemplazo de las intervenciones policiales adecuadas. A pesar de que es tentador adoptar campañas de publicidad para apoyar los esfuerzos policiales, tales intentos deben incorporar una planificación apropiada y una implementación adecuada. Una campaña de publicidad mal diseñada puede inadvertidamente aumentar el temor al crimen, con consecuencias no deseadas tales como la vigilancia excesiva. Las agencias policiales deben además evitar depender de las campañas de publicidad como una respuesta genérica a los problemas delictivos. Es poco probable que la instalación al azar de carteles advirtiendo a los residentes que pongan llave a sus autos reduzca el problema del robo de autos en la ciudad. Las campañas de publicidad siempre deben complementar las iniciativas policiales y los

departamentos de policía deben cuidarse de depender únicamente de la publicidad para combatir el crimen.

La policía también debe recordar que depender reiteradamente de las campañas dirigidas a disuadir a los delincuentes sin implementar o hacer cumplir programas concretos se transforma esencialmente en “el cuento del lobo”, que daña las relaciones entre la policía y la comunidad y no da como resultado una disminución del crimen.

Antes de montar una campaña de publicidad para prevenir el crimen, la policía debe analizar cuidadosamente el problema del delito en cuestión. Por ejemplo, si un análisis de los robos indica que las víctimas serían las más beneficiadas con información sobre la prevención, entonces una campaña tiene mayores posibilidades de éxito si se enfoca en educar a las víctimas. Las agencias deberán, por lo tanto, emprender una campaña de publicidad únicamente en el contexto de una respuesta más amplia al problema.

(Barthe, E., 2006, p. 9).

Las campañas policiales de publicidad pueden tener dos públicos objetivos principales y antagónicos entre sí: las víctimas potenciales y los delincuentes. El destinatario final variará según la naturaleza del problema. Igualmente, debe tomarse en cuentas, para ambos casos, la accesibilidad del público a la campaña, según el tipo del mismo (Barthe, E., 2006).

Las campañas dirigidas a las víctimas pueden incluir técnicas de auto-protección, nuevas formas de denunciar actos delictivos, la ubicación de instalaciones policiales o sectores peligrosos y problemas de crímenes, entre otros. Por su parte, las campañas dirigidas a los delincuentes o infractores suele contener técnicas policiales, futuras medidas, sanciones o riesgos de actos delictivos, resultados de operativos policiales y cambios en la legislación, entre otros (Barthe, E., 2006).

Particularmente, en el caso de las campañas orientadas a las víctimas se busca fortalecer al público objetivo, a través de folletos o circulares. Además es fundamental que algunas condiciones se cumplan para garantizar su efectividad. Así, las campañas deberán enfocarse en: un tipo de crimen en particular; un sector demográfico victimario específico; y una zona geográfica pequeña y bien delimitada. Igualmente, es fundamental para que la campaña sea exitosa, que se ejecute en el momento oportuno y que sea relevante. También, un efecto secundario y positivo de estas campañas es que, indirectamente, alertan al delincuente de la atención policial referente al tema (Barthe, E., 2006).

Por otra parte, en el caso de las campañas dirigidas a los delincuentes, se repiten las tres premisas antes mencionadas que garantizan la efectividad del esfuerzo; éstas son: un tipo de crimen en particular; un sector demográfico delincuencial específico; y una zona geográfica pequeña y bien delimitada. De la misma forma, se puntualiza la necesidad de que se ejecute en el momento oportuno y que sea relevante. En este tipo de campañas, se evita también apelar a la moral y, por el contrario, se pone énfasis en la posibilidad de ser descubierto y arrestado. Investigaciones demuestran que los mensajes que advierten a los delincuentes acerca de su riesgo por ser arrestados tienen mayor éxito que los que se centran en las consecuencias legales de ser arrestados. Para finalizar, es importante que el mensaje sea publicitado en lugares y momentos en los cuales los delincuentes puedan verlos (Barthe, E., 2006).

Asimismo, las campañas de publicidad relativas a la prevención del crimen cuidar de no incidir negativamente en la ansiedad de las personas:

Las campañas publicitarias pueden ocasionalmente ocasionar que los residentes se tornen indebidamente alarmados por crímenes relativamente poco frecuente. A veces, esto puede llevar a que tomen los temas relativos a la prevención del crimen en sus propias manos (portando armas, por ejemplo). Por lo tanto, los mensajes de la campaña deben evitar ser demasiado alarmantes o entregar información que asuste innecesariamente. (Barthe, E., 2006, p. 17).

Vale destacar, que los volantes, folletos y boletines informativos, suelen ser los medios favoritos en los departamentos de policía, debido a su facilidad de producción y bajo costo de distribución; proceso que incluso puede ser realizado por los mismos funcionarios. No obstante, es importante destacar que en términos ideales, las agencias policiales deben contar con múltiples medios y vehículos comunicacionales a fin de maximizar la visibilidad de su campaña y difundir la información con un mayor alcance (Barthe, E., 2006).

## II. EL MÉTODO

### *2.1 Modalidad de la Investigación*

Este trabajo de grado está comprendido bajo la modalidad Pasantía en la organización Alcaldía del Municipio Sucre. Se cuenta con la supervisión de Carlos Lagorio como Tutor Empresarial y el profesor Gerardo González como Tutor Académico.

Tal y como lo expresa el Manual del Tesista de la Escuela de Comunicación Social (2008), esta modalidad pretende involucrar al estudiante con el campo laboral y de servicio social a través de un compromiso temporal con una empresa que le permita el logro de una serie de objetivos específicos en un área relacionada con la comunicación. En este caso, dicha empresa será la Alcaldía del Municipio Sucre.

### *2.2 Establecimiento de los Objetivos*

#### *2.2.1 Objetivo General*

Conocer la percepción que tiene la comunidad del Municipio Sucre de Polisucre.

#### *2.2.2 Objetivos Específicos*

- Evaluar las percepciones de los problemas más importantes para la comunidad del Municipio Sucre.
- Evaluar la percepción que tiene la comunidad del Municipio Sucre del problema de la inseguridad.
- Determinar la imagen institucional que tiene la comunidad del Municipio Sucre de Polisucre.
- Determinar cuál es la imagen institucional deseada de la comunidad del Municipio Sucre de Polisucre.

- Formular recomendaciones para una campaña de institucionalización de Polisucre.

### *2.3 Pregunta de la Investigación*

La investigación pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la imagen institucional que tienen los habitantes del Municipio Sucre de Polisucre y cómo puede mejorarse?

### *2.4 Tipo de Investigación*

El tipo de investigación, para este trabajo de grado, será exploratoria. La investigación se define de tipo exploratoria cuando “los objetivos de la investigación se centran en conseguir información de antecedentes y aclarar los problemas de administración o investigación (redefinidos) para reformular hipótesis, definir términos y establecer prioridades de investigación” (Hair y Bush, 2004, p. 208).

Igualmente, en *El Proceso de la Investigación* de Carlos Sabino (1992) se definen las investigaciones de tipo exploratoria como aquellas que “pretenden darnos una visión general y sólo aproximada de los objetos de estudio” (Sabino 1992, p.43). En este sentido, se trata de áreas de conocimiento que han sido poco exploradas, de bajo nivel de bibliografía e información dispersa y, por ende, no se pueden realizar conclusiones terminantes aplicables a la generalidad sino, por el contrario, aproximaciones enfocadas en una determinada situación.

Considerando a la inseguridad, la percepción policial de la ciudadanía y posibles formas para mejorarla, todo en el ámbito venezolano, como temas centrales la investigación, puede determinarse que se trata de una investigación exploratoria, ya que existe poca bibliografía y casos de estudios existentes.

Por otra parte, se trata también de una investigación descriptiva, ya que pretende precisar las percepciones generales y específicas que tiene la comunidad del Municipio Sucre de los problemas que la rodean.

Además, según su propósito, la investigación se contextualiza como aplicada, ya que se enfoca principalmente en la resolución de problemas (UCAB, 2008), considerando a la imagen institucional de Polisucre como el problema a abordar e intentar resolver.

Según su alcance temporal, la investigación es transversal ya que se analiza una situación de un momento específico en un período de tiempo corto (UCAB, 2008) y según sus fuentes, la investigación se categoriza como mixta ya que se utilizan fuentes del tipo primarias (vivas) y secundarias (bibliográficas). Finalmente, la investigación también se contextualiza como de campo, según el lugar donde en el que se desarrolla (ambientes naturales y no artificiales) y de tipo documental, en lo que se refiere a su naturaleza.

## *2.5 Diseño de la Investigación*

El diseño del presente estudio es de tipo no experimental. Kerlinger y Lee definen este tipo de investigación como aquella que consiste en una “búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o son inherentes, no manipulables” (Kerlinger & Lee, 2001, p.504).

De la misma forma, diversos autores coinciden en establecer que una investigación no experimental es aquella que “se realiza sin manipular deliberadamente variables (...) lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández, et al, 1998, p. 184). Los mismos autores también establecen que “la investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido” (Hernández et al, 1998, p. 185). Vale destacar, que no es éticamente aceptable ni sostenible para la investigación manipular la conducta de un grupo de personas, con el objeto de estudiarlos.

## *2.6 Sistema de Variables*

Para cada uno de los objetivos específicos anteriormente expuestos, se determinó un conjunto de variables (dimensiones) e indicadores. Una variable es “una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse” (Sampieri, et al, 1996, p. 77). Las variables utilizadas en este estudio son de tipo cualitativo, ya que no se les puede aplicar ninguna escala numérica de medición.

De la misma manera, posteriormente se realiza una Operacionalización de Variables mediante la construcción de un cuadro técnico-metodológico que incluye objetivos, variables e indicadores. Esto se hace con la finalidad de generar dispositivos medibles en los instrumentos de recolección de datos, específicamente, en las encuestas, los focus groups y las investigaciones documentales.

Las siete Dimensiones que se han determinado, derivado de los objetivos específicos, son las siguientes:

1. Situación General del Municipio Sucre
2. Situación General de Inseguridad
3. Estructura Municipal de Seguridad
4. Rol de Polisucre
5. Recomendaciones
6. Modelos y Cuerpos Policiales
7. La Imagen en las Organizaciones Modernas

## 2.7 Cuadro Técnico-Methodológico

Tabla 8. Cuadro Técnico-Methodológico para la operacionalización de variables

Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Fuente
Evaluar las percepciones de los problemas más importantes para la comunidad del Municipio Sucre.	Situación General de Problemas del Municipio Sucre	Evaluación General del Municipio	5) ¿Cómo evalúa usted la situación del Municipio Sucre en la actualidad?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación Específica de Problemas	6) ¿Cuáles son los principales problemas del Municipio Sucre en la actualidad?		
		Responsabilidad de los Problemas	7) ¿Quién es el principal responsable de esos problemas?		
		Complejidad de los problemas	8) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más difícil de resolver?		
9) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más fácil de resolver?					
Evaluar la percepción que tiene la comunidad del Municipio Sucre del problema de la inseguridad.	Situación General de Inseguridad	Visión jerarquizada de problema de Inseguridad	12) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio... (Control de la Inseguridad Personal)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación comparativa de gestión en problema de Inseguridad	13) ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...? (Control de la Inseguridad Personal)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Razones Generales para Temer Inseguridad	18) ¿Qué tan seguro es el Municipio Sucre?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			1) ¿Cuáles son las principales preocupaciones su seguridad personal?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			2) ¿Cuáles son las razones por las cuales siente temor?		
		3) ¿Cuáles son las fuentes de información por las cuales conoce noticias sobre crímenes?			
		Experiencia Cotidiana de Temor	4) ¿Cuándo fue la última vez que sintió inseguridad directa o indirecta?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			5) ¿Cuáles son las situaciones que más afectan la seguridad de su comunidad?		
		Tipos de Crimen	6) ¿Cuándo piensa en crimen, qué tipo de crimen aparece en su mente primero?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			7) ¿Cuál tipo de crimen le genera a usted mayor temor?		
		Ubicación	8) Pensando en lugares ¿Cuáles son los lugares de mayor temor?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			9) ¿Dónde se están concentrando o extendiendo los ilícitos?		
		La Trayectoria de la Inseguridad	19) Y pensando en los últimos seis meses, ¿Usted opina que la inseguridad...?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
10) ¿En los últimos seis meses, piensa que el Municipio de Sucre se ha convertido más seguro, menos seguro o igual de seguro?	Focus Group		Habitantes del Municipio Sucre		
11) ¿En los próximos seis meses, piensa que se sentirá más seguro, menos seguro o igual de seguro?					
12) ¿Piensa que va a ser una víctima de la inseguridad en el año próximo?					
Perfiles de Víctimas	13) ¿Cuál o cuáles son los grupos más afectados por la inseguridad?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre		

Determinar la imagen institucional que tiene la comunidad del Municipio Sucre de Polisucré.	Estructura Municipal de Seguridad	Visión jerarquizada de tema Polisucré	10) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio... (Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación comparativa de gestión en tema Polisucré	11) ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...? (Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Confianza General en Instituciones de Gobierno	14) ¿Cuánto tiempo le da usted al alcalde Carlos Ocañiz para resolver los siguientes problemas? (Inseguridad)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Post - Crimen	15) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Intentó a comunicarse con la policía?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			16) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Cuál fue su respuesta?		
			17) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Cuánto fue el tiempo de su respuesta?		
		Denuncia	18) ¿Alguna vez ha hecho una denuncia?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			19) ¿Comparten otras personas sus experiencias?		
			20) ¿Cuáles son las razones para hacer o no hacer una denuncia?		
			21) Cuando ha hecho una denuncia, ¿ha visto resultados?		
		Número de Emergencia	22) ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucré para reportar un crimen o caso de emergencias?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			23) ¿Cuál es ese número?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			22) ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucré para reportar un crimen o en caso de emergencias?		
			23) ¿Ha utilizado este número?		
	Rol de Polisucré	Perspectiva General de la Policía	15) ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...? (Control de la Inseguridad y Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			17) ¿Cómo evalúa la labor de las siguientes Policías o Cuerpos de Seguridad de la ciudad?		
			24) ¿Cuánta confianza tiene en la capacidad de Polisucré para mejorar su seguridad?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			25) ¿Tiene diferentes perspectivas sobre Polisucré, Policía Metropolitana y la Guardia Nacional?		
		Capacidad de Polisucré	26) ¿Ha experimentado un cambio el desempeño de Polisucré en el último año?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			20) ¿Cuánta presencia de Polisucré hay en la zona donde usted vive?		
			24) ¿En caso de una emergencia, puede contar con Polisucré?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			27) ¿Cuánta presencia de Polisucré hay en la zona en que usted vive?		
			28) ¿Cómo se manifiesta la presencia de Polisucré en su zona?		
			29) ¿La cantidad de funcionarios policiales es suficiente en su comunidad y su distribución geográfica es efectiva?		
		30) ¿En caso de una emergencia, puede contar con Polisucré?			
		Comportamiento Polisucré	31) ¿Está Polisucré haciendo su zona más o menos segura?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			32) ¿Cree usted que la policía está involucrada en delitos?		
		Opinión Subjetiva de Polisucré	21) En general, ¿Polisucré lo hace sentir?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			25) ¿Polisucré es...?		
			33) ¿Cómo lo hace sentir Polisucré?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			34) Si ve un policía de Polisucré en la calle, ¿se siente más seguro, menos seguro o igual de seguro?		
		35) ¿Cuales adjetivos describen a los efectivos de Polisucré que trabajan en su zona?			
		Polisucré y la Comunidad	36) ¿Qué relación o articulación tienen las policías con las organizaciones comunales, sociales o juveniles de su comunidad?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			37) ¿Siente que Polisucré es parte de su comunidad?		
	38) ¿Se preocupa Polisucré por los intereses de la comunidad?				

Determinar cuál es la imagen institucional deseada de la comunidad del Municipio Sucre de Polisucre.	Recomendaciones	Recomendaciones sobre Inseguridad en general	39) ¿Cuáles serían buenas soluciones para mejorar la seguridad en su zona?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			40) ¿Cómo puede hacerse más eficaz el sistema de denuncias?		
	Recomendaciones sobre Polisucre		16) ¿Cuáles actividades debería realizar Polisucre para reducir la inseguridad en el Municipio Sucre?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			41) ¿Cuales actividades debería realizar Polisucre para reducir la inseguridad en el municipio?	Focus Group	
			42) ¿Cómo puede Polisucre conectar mejor con la comunidad?		
	Autoevaluación de capacidad como Sociedad Civil		43) ¿Estaría abierta la comunidad a tener una presencia más comunitaria de Polisucre en su zona?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
		44) ¿Hay interés de los vecinos de participar en iniciativas de prevención de delito?			
		45) ¿Cómo puede involucrarse la comunidad en temas de seguridad pública?			
Formular recomendaciones para una campaña de institucionalización de Polisucre.	Modelos y Cuerpos Policiales	Historia y Evolución	El progreso de la policía tradicional a la policía moderna	Investigación Documental	Fuentes secundarias
		Experiencias Pasadas	Aprendizajes desde la experiencia en organizaciones similares		
		Casos de Estudio	Estudio de casos exitosos en el mundo y la región		
		Polisucre	Misión, Visión y Valores de la Organización		
	La Imagen en las Organizaciones Modernas	Elementos claves en el manejo de la imagen	Identidad corporativa, imagen corporativa, reputación empresarial, comunicación estratégica, confianza y transparencia y publicidad institucional.		
		Posibles Vehículos Comunicacionales	26) ¿Cuál canal de televisión venezolana ve usted con mayor frecuencia?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			27) ¿Cuál emisora de radio escucha usted con mayor frecuencia?		
28) ¿Y cuál periódico lee usted con mayor frecuencia?					

## 2.8 Información Secundaria

La información secundaria se refiere a los “datos históricos de variables que fueron recolectadas o integradas para algún problema de investigación u oportunidad que no es la actual” (Hair y Bush, 2004, p.28).

En el presente estudio, la información secundaria está representada por todas las fuentes que fueron consultadas para la redacción del marco referencial.

En este sentido, se realizó un arqueo bibliográfico, se revisaron archivos, publicaciones y consultas a fuentes vivas. Se buscó información de la problemática de la inseguridad en el país y su evolución. Igualmente, se estudió información demográfica fundamental del Municipio Sucre. También, se consultó información referente a modelos de acción policial, ejemplificados en distintos cuerpos policiales. Se consultó a expertos en el tema, como por ejemplo, Mónica Fernández, Directora del Instituto Autónomo Policía Municipal de Chacao. Para finalizar, también se consultó información referente a elementos claves en el manejo de la imagen de las

organizaciones, incluyendo la identidad corporativa, la imagen corporativa, la reputación empresarial, las comunicaciones estratégicas de las organizaciones, entre otros.

## *2.9 Determinación de las Unidades de Análisis*

Las unidades de análisis “constituyen cada una de las realidades o elementos de los cuales se obtiene información y a partir de las cuales se generan los datos empíricos necesarios para contrastar las hipótesis con la realidad” (UCAB, 2008, p.47).

Para el presente estudio, existen tres unidades de observación que ofrecen la información requerida y pertinente para el desarrollo de los objetivos de la investigación. Las unidades de análisis son las siguientes:

- Los Habitantes del Municipio Sucre, participantes en la Encuesta.
- Los Habitantes del Municipio Sucre, participantes en el Focus Group.
- Fuentes Secundarias de la investigación documental.

## *2.10 Elaboración de Instrumentos para la Recolección de Información*

### *2.10.1 Selección*

Los instrumentos para la recolección de datos en los cuales se apoya el presente trabajo de grado son: la encuesta, el focus group y la investigación documental.

### *2.10.2 Diseño*

A continuación, se presentan los instrumentos de recolección de datos, utilizado para la encuesta y para el focus group.

### 2.10.2.1 Instrumento para las Encuestas

Buenos días. Usted ha sido elegido al azar para responder una serie de preguntas. No hay respuestas buenas ni malas y la información suministrada se manejará de manera confidencial. No le tomará más de 15 minutos. Gracias por su colaboración.

1) ¿Vive usted en esta vivienda de forma permanente (5 días o más)?

- a) Sí
- b) No (Terminar)

2) Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3) Edad:

- a) 18-23 años
- b) 24-29 años
- c) 30-35 años
- d) 36-41 años
- e) 42-47 años
- f) 48-53 años
- g) 54-59 años
- h) 60-70 años

4) Estrato Socio-económico (para ser llenado luego):

- a) A/B
- b) C
- c) D
- d) E

5) ¿Cómo evalúa usted la situación del Municipio Sucre en la actualidad?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Muy Mala, Mala, Regular hacia Mala, Regular hacia Buena, Buena, Muy Buena. Aceptar solo una respuesta)

- a) Muy mala
- b) Mala
- c) Regular hacia Mala
- d) Regular hacia Buena
- e) Buena
- f) Muy Buena
- g) No sabe
- h) No contesta

6) ¿Cuáles son los principales problemas del Municipio Sucre en la actualidad?

(Respuesta espontánea. Aceptar varias respuestas y anotar en orden de mención)

---

(Opciones para Encuestador:)

	1era	Otras
* Abuso De Autoridades/ Extralimitación De Funciones	[ ]	[ ]
* Agua Potable/ Falta De Acceso Al Agua Potable	[ ]	[ ]
* Alumbrado Publico/ Poco Alumbrado Publico	[ ]	[ ]
* Aseo Urbano/ Basura	[ ]	[ ]
* Buhoneros/ Vendedores Ambulantes	[ ]	[ ]
* Calles Y Avenidas En Mal Estado	[ ]	[ ]
* Cloacas/ Mal Sistema De Cloacas	[ ]	[ ]
* Consumo De Licor En Las Calles	[ ]	[ ]
* Desempleo	[ ]	[ ]
* Falta De Áreas Deportivas/ Recreación	[ ]	[ ]
* Falta De Centros Ambulatorios De Salud	[ ]	[ ]
* Falta De Estacionamientos	[ ]	[ ]
* Falta De Paradas De Autobuses	[ ]	[ ]

* Falta De Policía En Las Calles/ Falta De Vigilancia	[ ]	[ ]
* Falta De Programas Deportivos	[ ]	[ ]
* Indigentes/ Borrachos/ Mendigos En Las Calles	[ ]	[ ]
* Inseguridad Personal/ Delincuencia	[ ]	[ ]
* Niños De La Calle	[ ]	[ ]
* Pobreza	[ ]	[ ]
* Plazas En Mal Estado	[ ]	[ ]
* No Se Puede Caminar Por Las Aceras	[ ]	[ ]
* Ruidos Molestos/ Volumen	[ ]	[ ]
* Servicios De Salud/ Falta De Atención	[ ]	[ ]
* Trafico	[ ]	[ ]
* Trafico De Drogas	[ ]	[ ]
* Falta De Transporte Publico	[ ]	[ ]
* Vías De Circulación En Mal Estado	[ ]	[ ]
* Viviendas/ Faltan Viviendas	[ ]	[ ]
* Otro (No codificar, No Leer)	[ ]	[ ]
* Ninguno, No tiene Problemas (No Leer. Pasar a P10)	[ ]	[ ]
* No sabe (No leer)	[ ]	[ ]
* No contesta (No leer)	[ ]	[ ]
* Ningún otro (No leer. Solo para Otras)	[ ]	[ ]

7) ¿Quién es el principal responsable de esos problemas?

(Respuesta espontánea. Aceptar una sola respuesta)

---

(Opciones para Encuestador:)

* La oposición	[ ]
* El Gobierno Nacional	[ ]
* Hugo Chávez	[ ]
* El Alcalde Carlos Ocariz	[ ]
* Los Concejales del Municipio	[ ]

- \* El Alcalde Mayor, Antonio Ledezma [ ]
- \* La Autoridad del Distrito Capital, Jaqueline Farías [ ]
- \* El Gobernador de Miranda, Henrique Capriles Radonsky [ ]
- \* Los Ministros [ ]
- \* La Gente / El Pueblo [ ]
- \* Otro ¿Cuáles? \_\_\_\_\_ [ ]
- \* No sabe (No leer) [ ]
- \* No contesta (No leer) [ ]

8) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más difícil de resolver?

(Respuesta espontánea. Aceptar una sola respuesta)

---



---

9) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más fácil de resolver?

(Respuesta espontánea. Aceptar una sola respuesta)

---



---

(Verificar que respuestas dadas en P6 y P7 coincidan con las que mencionó en P5)

10) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio. Necesito que le asigne un nivel de importancia a esta lista del 1 al 5; donde 1 es el Más Importante, 2 el que le sigue en importancia hasta llegar a 5 que es el Menos Importante.

(Mostrar tarjeta. Aceptar una sola respuesta para cada tema).

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| a) Capacidad de Defensa Civil para atender Emergencias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) Recolección de Basura                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) Sistema de Salud Pública del Municipio Sucre        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) Estado de Canchas Deportivas                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) Actuación de Polisucro                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11) Y sobre estos temas que acabamos de ver, ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Muy Mal (MM), Mal (M), Regular hacia Mala (RHM), Regular hacia Buena (RHB), Buena (B), Muy Buena (MB), No Sabe (NS), No Contesta (NC).

Aceptar solo una respuesta)

a) Capacidad de Defensa Civil para atender Emergencias

MM M RHM RHB B MB NS NC

b) Recolección de Basura

MM M RHM RHB B MB NS NC

c) Sistema de Salud Pública del Municipio Sucre

MM M RHM RHB B MB NS NC

d) Estado de Canchas Deportivas

MM M RHM RHB B MB NS NC

e) Actuación de Polisucre

MM M RHM RHB B MB NS NC

12) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio. Necesito que le asigne un nivel de importancia a esta lista del 1 al 5; donde 1 es el Más Importante, 2 el que le sigue en importancia hasta llegar a 5 que es el Menos Importante.

(Mostrar tarjeta. Aceptar una sola respuesta para cada tema).

a) Atención de la Alcaldía al Ciudadano 1 2 3 4 5

b) Reubicación de buhoneros en el Municipio 1 2 3 4 5

c) Promoción de Actividades Culturales 1 2 3 4 5

d) Control de la Inseguridad Personal 1 2 3 4 5

e) Mantenimiento de vías de circulación 1 2 3 4 5

f) Alumbrado público 1 2 3 4 5

13) Y sobre estos temas que acabamos de ver, ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Muy Mal (MM), Mal (M), Regular hacia Mala (RHM), Regular hacia Buena (RHB), Buena (B), Muy Buena (MB), No Sabe (NS), No Contesta (NC). Aceptar solo una respuesta)

- a) Atención de la Alcaldía al Ciudadano  
MM M RHM RHB B MB NS NC
- b) Reubicación de buhoneros en el Municipio  
MM M RHM RHB B MB NS NC
- c) Promoción de Actividades Culturales  
MM M RHM RHB B MB NS NC
- d) Control de la Inseguridad Personal  
MM M RHM RHB B MB NS NC
- e) Mantenimiento de vías de circulación  
MM M RHM RHB B MB NS NC
- f) Alumbrado público  
MM M RHM RHB B MB NS NC

14) A continuación le mencionaré algunos temas que tienen que ver con el Municipio y le pediré que me diga para cada uno, ¿Cuánto tiempo le da usted al alcalde Carlos Ocariz para resolver los siguientes problemas?

(Mostrar tarjeta con las opciones: 2 Meses o menos (2M), 3 Meses (3M), 6 Meses (6M), Más de 6 Meses (+6M), Menos de 1 Año (-1A), De 1 a 2 Años (1-2A), Más de 2 Años (+2<sup>a</sup>), No Sabe (NS), No Contesta (NC). Aceptar solo una respuesta).

- a) Inseguridad  
2M 3M 6M +6M -1A 1-2A +2A NS NC
- b) Recolección de basura  
2M 3M 6M +6M -1A 1-2A +2A NS NC
- c) Vialidad  
2M 3M 6M +6M -1A 1-2A +2A NS NC
- d) Servicio de agua potable  
2M 3M 6M +6M -1A 1-2A +2A NS NC

e) Reubicación buhoneros

2M 3M 6M +6M -1A 1-2A +2A NS NC

f) Mejoras en el tráfico

2M 3M 6M +6M -1A 1-2A +2A NS NC

15) Pensando en sus niveles de satisfacción, para cada una de las opciones responda: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Totalmente Insatisfecho (TI), Muy Insatisfecho (MI), Insatisfecho (I), Satisfecho (S), Muy Satisfecho (MS), Totalmente Satisfecho (TS), No Sabe (NS), No Contesta (NC). Aceptar solo una respuesta).

a) Actuación de Polisucré

TI MI I S MS TS NS NC

b) Recolección de basura en el Municipio

TI MI I S MS TS NS NC

c) Control de la inseguridad personal

TI MI I S MS TS NS NC

d) Reubicación de buhoneros

TI MI I S MS TS NS NC

e) Mantenimiento de vías y carreteras

TI MI I S MS TS NS NC

f) Reducción del tráfico vehicular

TI MI I S MS TS NS NC

16) Pensando en Polisucré, ¿Cuáles actividades debería realizar Polisucré para reducir la inseguridad en el Municipio Sucre? (Respuesta espontánea. Anotar orden de respuesta).

---

---

17) Pensando en el tema de la inseguridad ¿Cómo evalúa la labor de las siguientes Policías o Cuerpos de Seguridad de la ciudad?

(Leer policía y mostrar tarjeta con las opciones: Muy Mal (MM), Mal (M), Regular hacia Mala (RHM), Regular hacia Buena (RHB), Buena (B), Muy Buena (MB), No Sabe (NS), No Contesta (NC). Aceptar solo una respuesta)

a) Polisucre

MM M RHM RHB B MB NS NC

b) Policía Metropolitana

MM M RHM RHB B MB NS NC

c) Guardia Nacional Bolivariana

MM M RHM RHB B MB NS NC

d) Policía Municipal de Baruta

MM M RHM RHB B MB NS NC

e) Policía Municipal de Caracas

MM M RHM RHB B MB NS NC

f) Policía Municipal de Chacao

MM M RHM RHB B MB NS NC

g) Policía Municipal de El Hatillo

MM M RHM RHB B MB NS NC

18) Y en la siguiente escala que va desde Muy Inseguro hasta Muy Seguro, para usted ¿Qué tan seguro es el Municipio Sucre?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Muy Inseguro, Algo Inseguro, Algo Seguro, Muy Seguro, No Sabe, No Contesta. Aceptar solo una respuesta).

a) Muy Inseguro

b) Algo Inseguro

c) Algo Seguro

d) Muy Seguro

e) No Sabe

f) No Contesta

19) Y pensando en los últimos seis meses, ¿Usted opina que la inseguridad...?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Ha Aumentado, Se Mantiene Igual de Alta, Se Mantiene Igual de Baja, Ha Disminuido, No Sabe, No Contesta. Aceptar solo una respuesta).

- a) Ha Aumentado
- b) Se Mantiene Igual de Alta
- c) Se Mantiene Igual de Baja
- d) Ha Disminuido
- e) No Sabe
- f) No Contesta

20) ¿Cuánta presencia de Polisucre hay en la zona donde usted vive?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Mucha, Poca, Ninguna, No Sabe, No Contesta. Aceptar solo una respuesta).

- a) Mucha
- b) Poca
- c) Ninguna
- d) No Sabe
- e) No Contesta

21) En general, ¿Polisucre lo hace sentir?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Muy Seguro, Algo Seguro, Algo Inseguro, Muy Inseguro, No Sabe, No Contesta. Aceptar solo una respuesta).

- a) Muy Inseguro
- b) Algo Inseguro
- c) Algo Seguro
- d) Muy Seguro
- e) No Sabe
- f) No Contesta

22) ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucré para reportar un crimen o caso de emergencia?

(Respuesta espontánea. Aceptar solo una respuesta).

---

---

(Si responde “No”, pasar a pregunta #24)

23) ¿Cuál es ese número?

---

---

24) ¿Con cuál de las dos frases siguientes está usted más de acuerdo?

(Mostrar tarjeta con opciones: En caso de una emergencia, puedo contar con Polisucré, En caso de una emergencia, no puedo contar con Polisucré, No sabe, No contesta. Aceptar solo una respuesta).

- a) En caso de una emergencia, puedo contar con Polisucré
- b) En caso de una emergencia, no puedo contar con Polisucré
- c) No sabe
- d) No contesta

25) A continuación le voy a mencionar algunas frases sobre Polisucré y le pediré que me diga, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de ellas?

(Mostrar tarjeta con las opciones: Muy En Desacuerdo (MED), En Desacuerdo (ED), Indiferente (INDIF), De Acuerdo (DA), Muy De Acuerdo (MDA), No Sabe (NS), No Contesta (NC). No Contesta. Aceptar solo una respuesta).

- a) Polisucré es eficiente  
MED ED INDIF DA MDA NS NC
- b) Polisucré es corrupta  
MED ED INDIF DA MDA NS NC
- c) Polisucré es respetable  
MED ED INDIF DA MDA NS NC

- d) Polisucre respeta los Derechos Humanos  
 MED ED INDIF DA MDA NS NC
- e) Polisucre es confiable en caso de denuncias  
 MED ED INDIF DA MDA NS NC
- f) Polisucre discrimina al ciudadano  
 MED ED INDIF DA MDA NS NC
- g) Polisucre es cortés  
 MED ED INDIF DA MDA NS NC
- h) Polisucre se preocupa por la comunidad  
 MED ED INDIF DA MDA NS NC
- i) Polisucre es cómplice de los malandros  
 MED ED INDIF DA MDA NS NC
- j) Polisucre está mejorando  
 MED ED INDIF DA MDA NS NC

26) ¿Cuál canal de televisión venezolana ve usted con mayor frecuencia?

(Respuesta espontánea. Aceptar solo una respuesta)

---

(Opciones para Encuestador:)

- \* RCTV [ ]
- \* TVES [ ]
- \* Venevisión [ ]
- \* VTV [ ]
- \* Vive TV [ ]
- \* Televen [ ]
- \* CMT [ ]
- \* Globovisión [ ]
- \* Meridiano [ ]
- \* Vale TV [ ]
- \* No Ve Televisión [ ]

- \* No sabe (No leer) [ ]
- \* No contesta (No leer) [ ]

27) ¿Cuál emisora de radio escucha usted con mayor frecuencia?

(Respuesta espontánea. Aceptar solo una respuesta)

---

---

(Opciones para Encuestador:)

- \* Fiesta 106.5 FM [ ]
- \* Radiorama Stereo 103.3 FM [ ]
- \* Unión Radio 1090 AM 930 AM [ ]
- \* La Mega 107.3 FM [ ]
- \* Éxitos 99.9 FM [ ]
- \* Caracas 92.9 [ ]
- \* Radio Nacional de Venezuela 630 AM [ ]
- \* Radio Caracas RCR 750 AM [ ]
- \* Onda 107.9 FM [ ]
- \* Hot 94.1 FM [ ]
- \* Estrella 96.3 FM [ ]
- \* KYS FM 101.5 FM [ ]
- \* Imagen 88.1 FM [ ]
- \* X 89.7 [ ]
- \* Capital 710 AM [ ]
- \* CNB 102.3 FM [ ]
- \* Rumbos 690 AM [ ]
- \* No Escucha Radio [ ]
- \* No sabe (No leer) [ ]
- \* No contesta (No leer) [ ]

28) ¿Y cuál periódico lee usted con mayor frecuencia?

(Respuesta espontánea. Aceptar solo una respuesta)

---

---

(Opciones para Encuestador:)

- |                    |     |
|--------------------|-----|
| * Últimas Noticias | [ ] |
| * El Universal     | [ ] |
| * El Nacional      | [ ] |
| * La Voz           | [ ] |
| * Meridiano        | [ ] |
| * Primera Hora     | [ ] |
| * 2001             | [ ] |
| * Vea              | [ ] |
| * El Mundo         | [ ] |
| * Tal Cual         | [ ] |
| * Nuevo País       | [ ] |
| * La Calle         | [ ] |
| * La Región        | [ ] |
| * Urbe             | [ ] |
| * No Lee Diario    | [ ] |
| * No sabe          | [ ] |
| * No contesta      | [ ] |

29) Me pondría indicar ¿cuál de estas situaciones refleja su situación laboral actual? (Aceptar solo una respuesta)

- a) Trabaja en una empresa
- b) Trabaja en el sector informal
- c) Trabaja en el sector público
- d) Trabaja por cuenta propia, libre ejercicio
- e) Desempleado o buscando trabajo y no consigue
- f) No trabaja porque es estudiante
- g) No trabaja porque es ama de casa
- h) No trabaja porque es inválido / impedido

- i) No trabaja porque no le interesa
- j) No trabaja porque es jubilado
- k) Otra ¿Cuál?\_\_\_\_\_
- l) No contesta (no mencionar)

30) ¿Cuál es su nivel de instrucción educativo?

(Respuesta espontánea. Aceptar solo una respuesta)

---

---

31) El salario mínimo en estos momentos el gobierno lo estableció en 959 Bs.F. Mensuales.

¿Con cuál de las siguientes frases está usted más de acuerdo? (Aceptar una sola respuesta)

- a) Gano menos del salario mínimo (- de 959 Bs.F.)
- b) Gano un salario mínimo (959 Bs.F.)
- c) Gano más de uno y hasta dos salarios mínimos (entre 959 y 1918 Bs.F.)
- d) Gano más de dos y hasta tres salarios mínimos (entre 1918 y 2877 Bs.F.)
- e) Gano más de tres y hasta cuatro salarios mínimos (entre 2877 y 3836 Bs.F.)
- f) Gano más de cuatro y hasta cinco salarios mínimos (entre 3836 y 4795 Bs.F.)
- g) Gano más de cinco salarios mínimos (+ de 4795 Bs.F.)
- h) No contesta (no mencionar)

32) ¿Cuántas personas habitan este hogar de forma permanente, incluyéndolo a usted?

(Respuesta espontánea. Aceptar solo una respuesta)

---

---

### *2.10.2.2 Guía para Focus Group*

- 1) ¿Cuáles son sus principales preocupaciones sobre su seguridad personal?
- 2) ¿Cuáles son las razones por las cuales siente temor?
- 3) ¿Cuáles son las fuentes de información por las cuales conoce noticias sobre crímenes?

- 4) ¿Cuándo fue la última vez que sintió inseguridad directa o indirecta?
- 5) ¿Cuáles son las situaciones que más afectan la seguridad de su comunidad?
  - ¿Siente temor caminando en espacios públicos?
  - ¿Siente temor en el transporte público?
  - ¿Siente temor manejando su vehículo?
  - ¿Siente temor en su casa?
  - ¿Limita sus actividades?
- 6) ¿Cuándo piensa en crimen, qué tipo de crimen aparece en su mente primero?
- 7) ¿Cuál tipo de crimen le genera a usted mayor temor?
- 8) Pensando en lugares ¿Cuáles son los lugares de mayor temor?
- 9) ¿Dónde se están concentrando o extendiendo los ilícitos?
- 10) ¿En los últimos seis meses, piensa que el municipio de Sucre se ha convertido más seguro, menos seguro o igual de seguro?
- 11) ¿En los próximos seis meses, piensa que se sentirá más seguro, menos seguro o igual de seguro?
- 12) ¿Piensa que va a ser una víctima de la inseguridad en el año próximo?
- 13) ¿Cuál o cuáles son los grupos más afectados por la inseguridad?
- 14) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Intentó a comunicarse con la policía?
- 15) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Cuál fue su respuesta?
- 16) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Cuánto fue el tiempo de su respuesta?
- 17) ¿Alguna vez ha hecho una denuncia?
- 18) ¿Comparten otras personas sus experiencias?
- 19) ¿Cuáles son las razones para hacer o no hacer una denuncia?
- 20) Cuando ha hecho una denuncia, ¿ha visto resultados?
- 21) ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucre para reportar un crimen o en caso de emergencias?
- 22) ¿Ha utilizado este número?
- 23) ¿Cuánta confianza tiene en la capacidad de Polisucre para mejorar su seguridad?
- 24) ¿Tiene diferentes perspectivas sobre Polisucre, Policía Metropolitana y la Guardia Nacional?

- 25) ¿Ha experimentado un cambio el desempeño de Polisucres en el último año?
- 26) ¿Cuánta presencia de Polisucres hay en la zona en que usted vive?
- 27) ¿Cómo se manifiesta la presencia de Polisucres en su zona?
- 28) ¿La cantidad de funcionarios policiales es suficiente en su comunidad y su distribución geográfica es efectiva?
- 29) ¿En caso de una emergencia, puede contar con Polisucres?
- 30) ¿Está Polisucres haciendo su zona más o menos segura?
  - ¿Qué tipo de comportamiento le hace sentir más seguro?
  - ¿Qué tipo de comportamiento le hace sentir menos seguro?
- 31) ¿Cree usted que la policía está involucrada en delitos?
- 32) ¿Cómo lo hace sentir Polisucres?
- 33) Si ve un policía de Polisucres en la calle, ¿se siente más seguro, menos seguro o igual de seguro?
- 34) ¿Cuales adjetivos describen a los efectivos de Polisucres que trabajan en su zona?
  - ¿Por qué?
- 35) ¿Qué relación o articulación tienen las policías con las organizaciones comunales, sociales o juveniles de su comunidad?
- 36) ¿Siente que Polisucres es parte de su comunidad?
- 37) ¿Se preocupa Polisucres por los intereses de la comunidad?
- 38) ¿Cuáles serían buenas soluciones para mejorar la seguridad en su zona?
- 39) ¿Cómo puede hacerse más eficaz el sistema de denuncias?
- 40) ¿Cuales actividades debería realizar Polisucres para reducir la inseguridad en el municipio?
- 41) ¿Cómo puede Polisucres conectar mejor con la comunidad?
- 42) ¿Estaría abierta la comunidad a tener una presencia más comunitaria de Polisucres en su zona?
- 43) ¿Hay interés de los vecinos de participar en iniciativas de prevención de delito?
- 44) ¿Cómo puede involucrarse la comunidad en temas de seguridad pública?

### *2.10.2.3 Investigación Documental*

Adicionalmente, se realizó una investigación documental con el propósito de recaudar información sobre: el problema de la inseguridad en el país y su evolución; información

demográfica del Municipio Sucre y Polisucre; modelos de acción policial y distintos cuerpos policiales, para así identificar casos de estudio; elementos claves en el manejo de la imagen de las organizaciones, incluyendo la identidad corporativa, la imagen corporativa, la reputación empresarial, las comunicaciones estratégicas de las organizaciones, entre otros.

### *2.10.3 Validación*

Con el propósito de garantizar que el contenido de ambos instrumentos, refleje de la mejor manera posible los objetivos que se persiguen con la investigación y, de esta manera, asegurar que no se están excluyendo elementos importantes y relevantes para el estudio, el instrumento fue, en primer lugar, revisado por Diana Montero, profesora de Seminario de Tesis; Gerardo González, Tutor Académico; Carlos Lagorio, Tutor Profesional y, posteriormente validado por:

1. Daniela Ortega, Analista de Entorno
2. Susana Cristo, Coordinadora de Control de Gestión
3. Federico Ortega, Coordinador General

En el Anexo #3, se encuentran las validaciones realizadas por cada uno de los expertos.

## *2.11 Diseño del Plan Operativo de Muestreo*

### *2.11.1 Definición de la Población de Interés*

Para el presente estudio existen tres poblaciones de interés, según las previamente mencionadas tres unidades de análisis:

- Los Habitantes del Municipio Sucre, participantes en la Encuesta.
- Los Habitantes del Municipio Sucre, participantes en el Focus Group.
- Fuentes Secundarias de la investigación documental.

La primera unidad de análisis está conformada por los Habitantes del Municipio Sucre, participantes en la Encuesta. Este grupo se conforma de personas naturales, de sexo masculino y femenino, mayores de 18 años y de estrato socioeconómicos A/B, C, D y E.

La segunda unidad de análisis está conformada por los Habitantes del Municipio Sucre, participantes en el Focus Group. Este grupo se conforma de personas naturales, de sexo masculino y femenino, mayores de 18 años, residentes y electores del Municipio Sucre y de estrato socioeconómicos A/B, C, D y E.

La tercera unidad de análisis consta de fuentes secundarias de la investigación documental, referentes a: el problema de la inseguridad en el país y su evolución; información demográfica del Municipio Sucre y Polisucre; modelos de acción policial y distintos cuerpos policiales; elementos claves en el manejo de la imagen de las organizaciones, incluyendo la identidad corporativa, la imagen corporativa, la reputación empresarial, las comunicaciones estratégicas de las organizaciones, entre otros.

### *2.11.2 Método de Recolección de Datos*

Las técnicas utilizadas para recolectar información en el presente estudio fueron las siguientes:

#### *2.11.2.1 La Encuesta*

La encuesta “es un cuestionario estructurado que se da a una muestra de la población y está diseñado para obtener información específica de los entrevistados” (Malhotra, 1997, p.196).

Se estructuró la encuesta de una forma tal, que a través de ésta se pudiera obtener la mayor cantidad de información posible, en relación con ciertos ámbitos del tema estudiado. Específicamente, la encuesta abarca los siguientes temas, en términos básicos: la situación general del Municipio Sucre, la situación general de la inseguridad en el Municipio Sucre, la percepción de Polisucre y recomendaciones para el órgano policial.

### *2.11.2.2 El Focus Group*

Carol Losh en *Methods of Educational Research* (2000) define los grupos focales como una agrupación de entre 6 y 12 personas que discuten un tema definido por un espacio de tiempo de entre una y dos horas. Por su parte, Anita Gibbs en *Social Research Update* (1997), afirma que un focus group es la discusión organizada de un grupo seleccionado de individuos para obtener información relativa a sus puntos de vista y experiencias en un tema determinado. Gibbs (1997) establece que este tipo de investigaciones es ideal para obtener una variedad de perspectivas diferentes sobre un mismo tema.

Además, Kerlinger & Lee (2002, p.637), expresan que una de las ventajas de esta técnica es que disminuye la posibilidad de que los entrevistados engañen deliberadamente al entrevistador. Al encontrarse en grupo, las personas tienden a mentir menos por temor a ser descubiertas por los demás.

### *2.11.2.3 La Investigación Documental*

Adicionalmente, se requiere de una investigación de tipo documental para recabar información sobre: el problema de la inseguridad en el país y su evolución; información demográfica del Municipio Sucre y Polisucre; modelos de acción policial y distintos cuerpos policiales; elementos claves en el manejo de la imagen de las organizaciones, incluyendo la identidad corporativa, la imagen corporativa, la reputación empresarial, las comunicaciones estratégicas de las organizaciones, entre otros.

### *2.11.3 Selección del Método de Muestreo*

Según Kerlinger y Lee en *Investigación del Comportamiento* (2008) “muestrear significa tomar una porción de una población o de un universo como representativa de esa población o universo. Esta definición no dice que la muestra tomada sea representativa, más bien que se toma una porción de la población y ésta se considera representativa” (p. 148).

Para la primera unidad de análisis, se utilizará un muestreo semi-probabilístico aleatorio y estratificado, por sexo, edad, estrato socio-económico y región del Municipio.

Para la segunda unidad de análisis se utilizará un método de muestreo no probabilístico. Dentro de este tipo de muestreo se encuentra el intencional, el cual será utilizado para esta unidad de análisis, ya que se caracteriza por el “uso de juicios y por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas, incluyendo áreas o grupos supuestamente típicos de la muestra” (Kerlinger 1988, p.135). En suma, se realizó un muestro no probabilístico intencional, estratificado por sexo, edad, estrato socio-económico y región del Municipio.

#### *2.11.4 Determinación del Tamaño de la Muestra*

El tamaño de la muestra para la primera unidad de análisis (Habitantes del Municipio Sucre, participantes en la Encuesta) es de 1250 personas. La determinación del tamaño de la muestra responde a una previa segmentación del Municipio Sucre, realizada por la Alcaldía de Sucre, que se fundamenta en la creación de diez macro sectores geográficos, sin justificación político territorial alguna, que garantiza la representatividad en sus estudios y error muestral de 2,57%. Se pasaron 125 encuestas en cada macro sector. Los diez macro sectores y las zonas de las cuales se conforman son:

Tabla 9. *Construcción de Macro Sectores del Municipio Sucre*

<b>Macro Sector</b>	<b>Zonas</b>
Leoncio Martínez	Leoncio Martínez I, Leoncio Martínez II, Leoncio Martínez III, Leoncio Martínez IV
Petare Urbano	Petare I, Petare II, Petare III, Petare IV
Zona Central	Petare V, Petare VI
Barrio Unión	Barrio Unión I, Barrio Unión II, Barrio Unión III
Maca	Maca I, Maca II, Maca III
Petare Norte	Petare Norte I, Petare Norte II, Petare Norte III
José Félix Ribas	José Félix Ribas I, José Félix Ribas II, José Félix Ribas III
Caucagüita	Caucagüita I, Caucagüita II, Caucagüita III, Caucagüita IV, Caucagüita V, Caucagüita VI, Caucagüita VII
La Dolorita	La Dolorita I, La Dolorita II, La Dolorita III, La Dolorita IV, La Dolorita V
Filas de Mariche	Filas de Mariche I, Filas de Mariche II, Filas de Mariche III

Por otra parte, el tamaño de la muestra para la segunda unidad de análisis (Habitantes del Municipio Sucre, participantes en el Focus Group) es de 41 personas, que conforman 5 grupos para 5 sesiones de focus group.

### *2.11.5 Elección de los Elementos de la Muestra*

Según el perfil de la muestra definida para la segunda unidad de análisis, se consideró lo siguiente para la elección de los participantes:

- Municipio en el cual vive: todos deben vivir en el Municipio Sucre (permanente).
- Nacionalidad: todos deben ser Venezolanos (Nacidos o Naturalizados).
- Nivel de instrucción: todos deben tener un nivel secundario; que sepan leer y escribir.
- Ningún participante puede ser policía ni tener familiares / amistades en la policía.
- Sexo: para todos los grupos se realizó una distribución equitativa de género, a excepción de uno de los grupos que estuvo conformado, únicamente por mujeres.
- Nivel socio económico: se conformaron 4 grupos con participantes exclusivamente de clase Baja (D y E) y otro grupo con participantes de clase media o media-alta (B o C+).
- Edad: se consideraron participantes entre los 18 y 60 años. Uno de los grupos estuvo exclusivamente conformado por jóvenes entre 18 y 24 años.
- Lugar de Residencia: se realizó una distribución grupal, según el lugar de residencia de los participantes, conformando 5 grupos: 3 de Petare, 1 de Leoncio Martínez y 1 de Zonas Foráneas (Filas de Mariche y Caucagüita).

De esta forma, la conformación final de grupos quedó de la siguiente manera:

- 1 sesión de Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Petare.
- 1 sesión de Población Mixta y Joven (18 a 24 años) de Petare.
- 1 sesión de Población Femenina y Adulta (18 a 60 años) de Petare.
- 1 sesión de Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Zonas Foráneas.
- 1 sesión de Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Leoncio Martínez.

### 2.11.6 Ejecución del Plan

La encuesta fue realizada en la tercera semana de Diciembre del año 2009. Las actividades de campo fueron realizadas por la prestigiosa empresa Datanálisis y su personal fue particularmente entrenado en dos oportunidades con el instrumento respectivo. De esta forma, se garantizó el respeto a los criterios éticos de investigación.

Por su parte, los focus grupos fueron realizados el 13 de enero (2 sesiones), 14 de enero (2 sesiones) y 19 de enero (1 sesión). Se contó con el apoyo del personal de la Oficina de Análisis Estratégico para la ejecución de dicha actividad, así como los valiosos aportes de David Bluestone, Master in Public Policy Candidate de la Universidad de Harvard.

### 2.12 Modificaciones

Durante la realización de la Tesis, se realizó una modificación importante en cuanto a la modalidad de la misma. En un principio, el proyecto estaba concebido en la modalidad *Estudio de Mercado*, teniendo como propósito principal la recaudación de información que permitiera conocer la percepción de la comunidad del Municipio Sucre entorno a Polisucre. Dicho estudio de mercado, estaba comprendido únicamente por una investigación cuantitativa, focalizada en la Parroquia José Félix Ribas con una muestra aproximada de 200 personas.

La propuesta fue presentada formalmente a la Alcaldía y recibida con gran beneplácito. Se realizaron diversas reuniones referentes al mejoramiento del instrumento y la afinación de los detalles logísticos. Siempre existió apertura de ambas partes por trabajar coordinadamente (estudiante y Alcaldía de Sucre). De esta forma, surgió una importante área de oportunidad materializada en la inclusión del instrumento, propuesto por el estudiante, en una encuesta de temas generales desarrollada por la Alcaldía. Esto motivó el cambio en la modalidad del proyecto de grado a *Pasantía*.

Este cambio permitió, por ejemplo, la masificación del instrumento cuantitativo previamente presentado. Así, preguntas del cuestionario previamente creado fueron incluidas en

una batería de preguntas que conformaron una encuesta formal global, la cual tocaba diversos temas municipales referentes a la Alcaldía, su gestión, su Alcalde, otros problemas como el agua y la basura, popularidad de partidos políticos, panorama electoral (parlamentarias); además de incluir todo lo relacionado a inseguridad y percepción de Polisucre. Estas encuestas fueron pasadas en todo el Municipio Sucre, por la prestigiosa empresa Datanálisis. En consecuencia, este cambio de modalidad amplió significativamente la representatividad del estudio y se redujeron enormemente los costos implicados en el mismo, para el estudiante.

Por otra parte, esto permitió hacer un estudio aún más holístico y completo del tema, ya que se complementó el completo estudio cuantitativo con uno cualitativo. Así, se incluyeron los aportes y propuestas del estudiante en focus groups organizados por la Alcaldía y que sirvieron de insumo para obtener información valiosa, referente igualmente al tema de inseguridad y la percepción de Polisucre.

En suma, puede concluirse que el cambio en la modalidad del proyecto de grado significó el establecimiento de una relación ganar – ganar para ambas partes, en la cual se maximizaron los recursos y las posibilidades de obtención de notable información, sin alterar los propósitos y objetivos centrales del proyecto de grado.

Todo esto fue notificado en su debido momento y de manera formal a la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello.

### *2.13 Limitaciones*

Durante el estudio se presentaron varias limitaciones asociadas a la disponibilidad de información en el área investigada.

En primer lugar, es evidente la falta de información oficial y unificada referente al tema de inseguridad y violencia, en el país, en la ciudad de Caracas y en el Municipio Sucre. Por este motivo, se recurrió a construcciones realizadas por destacadas organizaciones sin fines de lucro o privadas.

Por otra parte, se presentó una gran dificultad al momento de conseguir estudios o investigaciones similares realizadas con anterioridad en cuerpos policiales venezolanos. A pesar de contar con el apoyo y la guía académica de especialistas (por ejemplo: Mónica Fernández, Directora de Educación del Instituto Autónomo Policía Municipal de Chacao), se evidenció poca realización de iniciativas similares en el pasado, así como una prácticamente nula documentación histórica de las pocas que fueron realizadas. Por este motivo, se tuvo que recurrir a casos de estudio exitosos aplicados en distintos países del mundo, enfocado principalmente en países de Latinoamérica y la región.

Finalmente, vale destacar que existió un apoyo constante de parte de la Alcaldía de Sucre, reflejado en un continuo intercambio de información. Sin embargo, dicho apoyo e intercambio no fue igualmente practicado por el Instituto Municipal de Policía de Sucre (Polisucré). Se realizaron diversos y continuos contactos con el órgano, llegando incluso a altos cargos directivos y, sin embargo, no existió una apertura de parte del organismo y, por ende, no hubo intercambio de información. En consecuencia, la información esencial referente a Polisucré, como organización, fue obtenida a través de su sección en la página web de la Alcaldía de Sucre. Considerando la importancia que diversos autores dan al estudio interno del órgano policial, es evidente que esto le resta enriquecimiento adicional al estudio y queda entonces como área de oportunidad importante a incluir, en próximas planificaciones y acciones de la Alcaldía, fuera del marco del proyecto de grado.

### **III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### *3.1 Desarrollo de la Investigación*

##### *3.1.1 Logísticas del trabajo de campo*

A principios del mes de noviembre 2009, se realizaron los entrenamientos formales del personal y pruebas pilotos en la ejecución de la encuesta, la cual fue finalmente ejecutada en campo en la tercera semana Diciembre del mismo año.

Por su parte, los focus groups fueron realizados el 13 de enero (2 sesiones), 14 de enero (2 sesiones) y 19 de enero (1 sesión), respectivamente. Se contó con el apoyo del personal de la Oficina de Análisis Estratégico para la ejecución de dicha actividad, así como los valiosos aportes de David Bluestone, Master in Public Policy Candidate de la Universidad de Harvard.

El personal que intervino en ambas prácticas contaba con el entrenamiento necesario para realizar sus labores.

##### *3.1.2 Recolección de Datos*

Durante todo el proceso y para ambas modalidades, los datos fueron recabados con total respeto por los derechos del individuo y sin afectar de ninguna manera, sus condiciones físicas o mentales, demostrando así un conocimiento pleno de los principios éticos que norman el desarrollo de cualquier investigación.

Además, cada uno de los focus groups fue grabado con el consentimiento de los participantes y posteriormente transcrito para su normalización. Las transcripciones fidedignas de cada una de las sesiones de focus group se encuentran en el Anexo #1.

### 3.2 Vaciado de Resultados

A continuación se presentan los resultados de la encuesta por pregunta y, en la siguiente sección, las matrices de análisis de cada una de las sesiones de focus group, con el propósito de detectar posibles coincidencias y divergencias entre todas las respuestas proporcionadas por los habitantes del Municipio Sucre, durante el proceso de recolección de datos.

#### 3.2.1 Vaciado de Resultados por Pregunta de la Encuesta

1) ¿Vive usted en esta vivienda de forma permanente (5 días o más)?

Tabla 10. *Vivienda de forma permanente*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Sí	1250	100.0
No	0	-

Todos los encuestados debían ser residentes del Municipio Sucre. Por ende, no se admitieron respuestas negativas a esta pregunta.

2) Sexo:

Tabla 11. *Género del encuestado*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Masculino	626	50.1
Femenino	624	49.9

3) Edad:

Tabla 12. *Edad del encuestado*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
18-23 años	115	9.2
24-29 años	200	16.0
30-35 años	196	15.7
36-41 años	181	14.5
42-47 años	161	12.9
48-53 años	146	11.7
54-59 años	126	10.1
60-70 años	125	10.0

4) Estrato Socio-económico (para ser llenado luego):

Tabla 13. *Estrato socio-económico del encuestado*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
A, B y C	436	34.9
D	148	11.8
E	666	53.3

En cuanto a la composición demográfica, se obtuvo una muestra proporcional en el género de los encuestados. Específicamente en lo que a edad se refiere, los grupos de edad que concentraron mayor encuestados fueron “24-29 años” y “30-35 años”. Por su parte los grupos de edad que agruparon la menor cantidad de encuestados fueron “18-23 años” y “60-70 años”. Finalmente, en cuanto al estrato socio-económico de los encuestados el 34,9 pertenece a las clases A, B y C; 11,8% a D y 53,3 a E.

5) ¿Cómo evalúa usted la situación del Municipio Sucre en la actualidad?

Tabla 14. *Evaluación general del Municipio Sucre*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy Mala	180	14.4
Mala	231	18.5
Regular Hacia Mala	174	13.9
Regular Hacia Buena	430	34.4
Buena	208	16.6
Muy Buena	21	1.7
No sabe	2	0.2
No contesta	4	0.3

El 34.4% de los encuestados considera que la situación del Municipio Sucre es Regular Hacia Buena, resultando como la opción más seleccionada por los encuestados.

6) ¿Cuáles son los principales problemas del Municipio Sucre en la actualidad?

Tabla 15. *Principales problemas del Municipio Sucre (Primera Mención)*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Inseguridad Personal / Delincuencia	696	55.7
Aseo Urbano / Basura	184	14.7
Agua potable / Falta de acceso al agua potable	94	7.5
Tráfico de drogas	42	3.4
Alumbrado público / Poco alumbrado público	26	2.1
Buhoneros / Vendedores ambulantes	25	2.0
Pobreza	20	1.6
Desempleo	21	1.7
Tráfico	18	1.4
Calles y avenidas en mal estado	15	1.2
Consumo de licor en las calles	12	1.0
Cloacas / Mal sistema de cloacas	11	0.9
Vías de circulación en mal estado	11	0.9
Vivienda / Falta de viviendas	10	0.8
Abuso de autoridades / Extralimitación de funciones	10	0.8
Falta de transporte público	9	0.7
Falta de policías en la calle / Falta de vigilancia	7	0.6
Indigentes borrachos / Mendigos en la calle	7	0.6
Niños de la calle	7	0.6
Ruidos molestos / Volumen	3	0.2
Servicio de salud / Falta de atención	2	0.2
No se puede caminar por las aceras	2	0.2
Falta de áreas deportivas / Recreación	2	0.2
Falta de paradas de autobuses	2	0.2
Falta de centros ambulatorios de salud	1	0.1
Falta de estacionamientos	1	0.1
Otro	10	0.8
No sabe	2	0.2

A la pregunta abierta relativa a los principales problemas del Municipio Sucre, la Inseguridad Personal o Delincuencia agrupó el 55,7% de las Primeras Menciones, seguida del Aseo Urbano o Basura con un total 14,7% igualmente en las Primeras Menciones.

Tabla 16. *Principales problemas del Municipio Sucre (Otras Menciones)*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Aseo Urbano / Basura	589	17.4
Inseguridad Personal / Delincuencia	432	12.8
Agua potable / Falta de acceso al agua potable	378	11.2
Calles y avenidas en mal estado	181	5.4
Tráfico de drogas	172	5.1
Tráfico	170	5.0
Alumbrado público / Poco alumbrado público	161	4.8
Falta de policías en la calle / Falta de vigilancia	124	3.7
Falta de transporte público	124	3.7
Buhoneros / Vendedores ambulantes	123	3.6
Vías de circulación en mal estado	115	3.4
Cloacas / Mal sistema de cloacas	96	2.8
Pobreza	95	2.8
Desempleo	87	2.6
Indigentes borrachos / Mendigos en la calle	57	1.7
Vivienda / Falta de viviendas	50	1.5
Abuso de autoridades / Extralimitación de funciones	45	1.3
Niños de la calle	45	1.3
Consumo de licor en las calles	44	1.3
Servicio de salud / Falta de atención	38	1.1
No se puede caminar por las aceras	32	0.9
Falta de áreas deportivas / Recreación	30	0.9
Falta de centros ambulatorios de salud	29	0.9
Ruidos molestos / Volumen	26	0.8
Falta de paradas de autobuses	25	0.7
Plazas en mal estado	15	0.4
Falta de estacionamientos	12	0.4
Falta de programas deportivos	10	0.3
Otro	42	1.2
No sabe	13	0.4
No contesta	3	0.1
Ningún otro	19	0.6

Dentro de las Otras Menciones verbalizadas por los encuestados para la misma pregunta anterior, aparece en primer lugar Aseo Urbano o Basura con 17,4% y la Inseguridad Personal o Delincuencia con 12,8 %.

Tabla 17. Principales problemas del Municipio Sucre (Total Menciones)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inseguridad Personal / Delincuencia	1128	24.5
Aseo Urbano / Basura	773	16.8
Agua potable / Falta de acceso al agua potable	472	10.3
Tráfico de drogas	214	4.7
Calles y avenidas en mal estado	196	4.3
Alumbrado público / Poco alumbrado público	188	4.1
Tráfico	188	4.1
Buhoneros / Vendedores ambulantes	148	3.2
Falta de transporte público	134	2.9
Falta de policías en la calle / Falta de vigilancia	131	2.8
Vías de circulación en mal estado	126	2.7
Pobreza	115	2.5
Desempleo	108	2.3
Cloacas / Mal sistema de cloacas	108	2.3
Indigentes borrachos / Mendigos en la calle	64	1.4
Vivienda / Falta de viviendas	60	1.3
Consumo de licor en las calles	56	1.2
Abuso de autoridades / Extralimitación de funciones	55	1.2
Niños de la calle	51	1.1
Servicio de salud / Falta de atención	39	0.8
No se puede caminar por las aceras	34	0.7
Falta de áreas deportivas / Recreación	32	0.7
Falta de centros ambulatorios de salud	30	0.7
Ruidos molestos / Volumen	29	0.6
Falta de paradas de autobuses	27	0.6
Plazas en mal estado	15	0.3
Falta de estacionamientos	13	0.3
Falta de programas deportivos	10	0.2
Otro	53	1.2
No sabe	2	0.0

En cuanto al Total Menciones para las preguntas antes expuestas, encabezan nuevamente las opciones Inseguridad Personal o Delincuencia y Aseo Urbano o Basura entre todas las opciones verbalizadas con un total de 24,5% y 16,8%, respectivamente.

7) ¿Quién es el principal responsable de esos problemas?

Tabla 18. *Principal responsable de los problemas*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
El Gobierno Nacional	336	26.9
El Alcalde, Carlos Ocariz	299	23.9
El Presidente, Hugo Chávez	179	14.3
La Oposición	123	9.8
La Gente / El Pueblo	106	8.5
El Gobernador, Henrique Capriles Radonsky	35	2.8
El Alcalde Mayor, Antonio Ledezma	34	2.7
Los Concejales del Municipio	30	2.4
Los Ministros	16	1.3
La Autoridad del Distrito Capital, Jaqueline Farías	10	0.8
Los Ladrones	6	0.5
José Vicente Rangel	6	0.5
Los Policías	6	0.5
Todos los Políticos	4	0.3
El Gobierno anterior / Los Alcaldes anteriores	3	0.2
Falta de lluvia / El clima / La sequía	3	0.2
El Aseo	2	0.2
Varios factores	1	0.1
No sabe	42	3.4
No contesta	9	0.7

En lo que se refiere a la responsabilidad de dichos problemas, la opción más seleccionada por los encuestados fue El Gobierno Nacional con un total de 26,9%, seguido la opción El Alcalde, Carlos Ocariz con un total de 23,9%.

8) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más difícil de resolver?

Tabla 19. *Problema más difícil de resolver*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Inseguridad Personal / Delincuencia	955	76.4
Tráfico de drogas	80	6.4
Aseo Urbano / Basura	42	3.4
Pobreza	36	2.9
Agua potable / Falta de acceso al agua potable	20	1.6
Niños de la calle	18	1.4
Desempleo	16	1.3
Indigentes borrachos / Mendigos en la calle	15	1.2
Vivienda / Falta de viviendas	12	1.0
Tráfico	12	1.0
Abuso de autoridades / Extralimitación de funciones	5	0.4
Falta de transporte público	5	0.4
Buhoneros / Vendedores ambulantes	4	0.3
Calles y avenidas en mal estado	4	0.3
Consumo de licor en las calles	3	0.2
Ruidos molestos / Volumen	3	0.2
Alumbrado público / Poco alumbrado público	2	0.2
Falta de policías en la calle / Falta de vigilancia	2	0.2
Vías de circulación en mal estado	2	0.2
Cloacas / Mal sistema de cloacas	2	0.2
Falta de áreas deportivas / Recreación	2	0.2
Falta de centros ambulatorios de salud	1	0.1
Falta de estacionamientos	1	0.1
Otro	6	0.5
No sabe	2	0.2

En la identificación del problema más difícil de resolver la opción Inseguridad Personal o Delincuencia obtuvo el 76,4% de las respuestas totales.

9) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más fácil de resolver?

Tabla 20. *Problema más fácil de resolver*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Aseo Urbano / Basura	457	36.6
Agua potable / Falta de acceso al agua potable	174	13.9
Buhoneros / Vendedores ambulantes	75	6.0
Calles y avenidas en mal estado	50	4.0
Alumbrado público / Poco alumbrado público	50	4.0
Tráfico	46	3.7
Inseguridad Personal / Delincuencia	41	3.3
Desempleo	39	3.1
Falta de transporte público	38	3.0
Vías de circulación en mal estado	36	2.9
Cloacas / Mal sistema de cloacas	30	2.4
Vivienda / Falta de viviendas	17	1.4
Consumo de licor en las calles	17	1.4
Indigentes borrachos / Mendigos en la calle	16	1.3
Falta de policías en la calle / Falta de vigilancia	16	1.3
Servicio de salud / Falta de atención	16	1.3
Ruidos molestos / Volumen	10	0.8
Pobreza	10	0.8
Niños de la calle	10	0.8
Tráfico de drogas	9	0.7
Abuso de autoridades / Extralimitación de funciones	9	0.7
Falta de áreas deportivas / Recreación	7	0.6
Falta de centros ambulatorios de salud	7	0.6
No se puede caminar por las aceras	4	0.3
Falta de paradas de autobuses	4	0.3
Plazas en mal estado	2	0.2
Falta de estacionamientos	1	0.1
Otro	14	1.1
Ninguno	32	2.6
No sabe	9	0.7
No contesta	4	0.3

En la identificación del problema más fácil de resolver la opción Aseo Urbano o Basura obtuvo el 36,6% de las respuestas totales.

10) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio. Necesito que le asigne un nivel de importancia a esta lista del 1 al 5; donde 1 es el Más Importante, 2 el que le sigue en importancia hasta llegar a 5 que es el Menos Importante.

Tabla 21. *Primer problema más importante (primer grupo)*

Respuesta	1era Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias	156	12.5
Recolección de basura	378	30.2
Sistema de salud pública del Municipio Sucre	188	15.0
Estado de canchas deportivas	107	8.6
Actuación de Polisucro	421	33.7

Tabla 22. *Segundo problema más importante (primer grupo)*

Respuesta	2da Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias	245	19.6
Recolección de basura	414	33.1
Sistema de salud pública del Municipio Sucre	237	19.0
Estado de canchas deportivas	89	7.1
Actuación de Polisucro	265	21.2

Tabla 23. *Tercer problema más importante (primer grupo)*

Respuesta	3era Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias	340	27.2
Recolección de basura	236	18.9
Sistema de salud pública del Municipio Sucre	340	27.2
Estado de canchas deportivas	173	13.8
Actuación de Polisucro	161	12.9

Tabla 24. *Cuarto problema más importante (primer grupo)*

Respuesta	4ta Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias	311	24.9
Recolección de basura	129	10.3
Sistema de salud pública del Municipio Sucre	287	23.0
Estado de canchas deportivas	325	26.0
Actuación de Polisucré	198	15.8

Tabla 25. *Quinto problema más importante (primer grupo)*

Respuesta	5ta Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias	198	15.8
Recolección de basura	95	7.6
Sistema de salud pública del Municipio Sucre	198	15.8
Estado de canchas deportivas	554	44.3
Actuación de Polisucré	205	16.4

Para la primera jerarquización de problemas, en el rango de Más Importante a Menos Importante, las opciones más votadas fueron: Actuación de Polisucré 33,7% en Primero Más Importante; Recolección de basura 33,1% en Segundo Más Importante; Sistema de salud pública del Municipio Sucre y Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias 27,2% cada uno en Tercer Más Importante; Estado de canchas deportivas 26% en Cuarto Más Importante; y, nuevamente, Estado de canchas deportivas 44,% en Quinto Más Importante.

11) Y sobre estos temas que acabamos de ver, ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...?

Tabla 26. *Evaluación gestión Alcaldía (Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias)*

Respuesta	Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	111	8.9
Mal	292	23.4
Regular Hacia Mal	130	10.4
Regular Hacia Buena	359	28.7
Buena	246	19.7
Muy Buena	46	3.7
No Sabe	66	5.3
No Contesta	0	-

Tabla 27. *Evaluación gestión Alcaldía (Recolección de Basura)*

Respuesta	Recolección de Basura	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	304	24.3
Mal	332	26.6
Regular Hacia Mal	175	14.0
Regular Hacia Buena	290	23.2
Buena	125	10.0
Muy Buena	22	1.8
No Sabe	1	0.1
No Contesta	1	0.1

Tabla 28. *Evaluación gestión Alcaldía (Sistema de Salud Pública del Municipio Sucre)*

Respuesta	Sistema de Salud Pública del Municipio Sucre	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	155	12.4
Mal	259	20.7
Regular Hacia Mal	171	13.7
Regular Hacia Buena	375	30.0
Buena	198	15.8
Muy Buena	36	2.9
No Sabe	55	4.4
No Contesta	1	0.1

Tabla 29. *Evaluación gestión Alcaldía (Estado de Canchas Deportivas)*

Respuesta	Estado de Canchas Deportivas	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	170	13.6
Mal	240	19.2
Regular Hacia Mal	211	16.9
Regular Hacia Buena	280	22.4
Buena	227	18.2
Muy Buena	49	3.9
No Sabe	72	5.8
No Contesta	1	0.1

Tabla 30. *Evaluación gestión Alcaldía (Actuación de Polisucre)*

Respuesta	Actuación de Polisucre	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	264	21.1
Mal	303	24.2
Regular Hacia Mal	199	15.9
Regular Hacia Buena	302	24.2
Buena	133	10.6
Muy Buena	46	3.7
No Sabe	2	0.2
No Contesta	1	0.1

Ante el problema de la Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias, el 28,7% coincide en evaluar la gestión de la Alcaldía como Regular Hacia Buena, mientras que el 23,4% la evalúa como Mal. Para la Recolección de basura, de parte de los encuestados se percibe en un 26,6% como Mala y un 24,3% como Muy Mal. Por su parte, la gestión de la Alcaldía en el Sistema de Salud Pública es evaluada por el 30% como Regular Hacia Buena, seguida del 20,7% que lo evalúa como Mala. El Estado de canchas deportivas es evaluado por el 22,4% de los encuestados como Regular Hacia Buena, seguido del 19,2% que lo evalúa como Mala. Finalmente, la evaluación de la Actuación de Polisucre presenta en sus resultados una división porcentual exacta de respuestas entre Regular Hacia Buena y Mala por dos grupos de 24,2%.

12) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio. Necesito que le asigne un nivel de importancia a esta lista del 1 al 5; donde 1 es el Más Importante, 2 el que le sigue en importancia hasta llegar a 5 que es el Menos Importante.

Tabla 31. *Primer problema más importante (segundo grupo)*

Respuesta	1era Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Atención de la Alcaldía al Ciudadano	143	11.4
Reubicación de buhoneros en el Municipio	123	9.8
Promoción de actividades culturales	132	10.6
Control de la inseguridad personal	666	53.3
Mantenimiento de vías de circulación	66	5.3
Alumbrado público	120	9.6

Tabla 32. *Segundo problema más importante (segundo grupo)*

Respuesta	2da Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Atención de la Alcaldía al Ciudadano	195	15.6
Reubicación de buhoneros en el Municipio	271	21.7
Promoción de actividades culturales	110	8.8
Control de la inseguridad personal	164	13.1
Mantenimiento de vías de circulación	264	21.1
Alumbrado público	246	19.7

Tabla 33. *Tercer problema más importante (segundo grupo)*

Respuesta	3era Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Atención de la Alcaldía al Ciudadano	352	28.2
Reubicación de buhoneros en el Municipio	199	15.9
Promoción de actividades culturales	144	11.5
Control de la inseguridad personal	106	8.5
Mantenimiento de vías de circulación	201	16.1
Alumbrado público	248	19.8

Tabla 34. *Cuarto problema más importante (segundo grupo)*

Respuesta	4ta Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Atención de la Alcaldía al Ciudadano	209	16.7
Reubicación de buhoneros en el Municipio	226	18.1
Promoción de actividades culturales	186	14.9
Control de la inseguridad personal	131	10.5
Mantenimiento de vías de circulación	231	18.5
Alumbrado público	267	21.4

Tabla 35. *Quinto problema más importante (segundo grupo)*

Respuesta	5ta Más Importante	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Atención de la Alcaldía al Ciudadano	225	18.0
Reubicación de buhoneros en el Municipio	268	21.4
Promoción de actividades culturales	266	21.3
Control de la inseguridad personal	74	5.9
Mantenimiento de vías de circulación	222	17.8
Alumbrado público	195	15.6

Para la segunda jerarquización de problemas, en el rango de Más Importante a Menos Importante, las opciones más votadas fueron: Control de la Inseguridad Personal 53,3% en Primero Más Importante; Reubicación de buhoneros en el Municipio 21,7% en Segundo Más Importante; Atención de la Alcaldía al ciudadano 28,2% en Tercer Más Importante; Alumbrado público 21,4% en Cuarto Más Importante; y Reubicación de buhoneros en el Municipio 21,4% en Quinto Más Importante.

13) Y sobre estos temas que acabamos de ver, ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...?

Tabla 36. *Evaluación gestión Alcaldía (Atención de la Alcaldía al Ciudadano)*

Respuesta	Atención de la Alcaldía al Ciudadano	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	102	8.2
Mal	303	24.2
Regular Hacia Mal	128	10.2
Regular Hacia Buena	362	29.0
Buena	205	16.4
Muy Buena	52	4.2
No Sabe	96	7.7
No Contesta	2	0.2

Tabla 37. *Evaluación gestión Alcaldía (Reubicación de buhoneros en el Municipio)*

Respuesta	Reubicación de buhoneros en el Municipio	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	273	21.8
Mal	375	30.0
Regular Hacia Mal	126	10.1
Regular Hacia Buena	236	18.9
Buena	179	14.3
Muy Buena	41	3.3
No Sabe	20	1.6
No Contesta	0	-

Tabla 38. *Evaluación gestión Alcaldía (Promoción de actividades culturales)*

Respuesta	Promoción de actividades culturales	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	155	12.4
Mal	221	17.7
Regular Hacia Mal	196	15.7
Regular Hacia Buena	317	25.4
Buena	258	20.6
Muy Buena	69	5.5
No Sabe	32	2.6
No Contesta	2	0.2

Tabla 39. *Evaluación gestión Alcaldía (Control de la inseguridad personal)*

Respuesta	Control de la inseguridad personal	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	395	31.6
Mal	421	33.7
Regular Hacia Mal	125	10.0
Regular Hacia Buena	225	18.0
Buena	61	4.9
Muy Buena	22	1.8
No Sabe	0	-
No Contesta	1	0.1

Tabla 40. *Evaluación gestión Alcaldía (Mantenimiento de vías de circulación)*

Respuesta	Mantenimiento de vías de circulación	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	245	19.6
Mal	355	28.4
Regular Hacia Mal	235	18.8
Regular Hacia Buena	271	21.7
Buena	121	9.7
Muy Buena	20	1.6
No Sabe	3	0.2
No Contesta	0	-

Tabla 41. *Evaluación gestión Alcaldía (Alumbrado público)*

Respuesta	Alumbrado público	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	223	17.8
Mal	295	23.6
Regular Hacia Mal	215	17.2
Regular Hacia Buena	307	24.6
Buena	168	13.4
Muy Buena	40	3.2
No Sabe	2	0.2
No Contesta	0	-

Ante el problema de Atención de la Alcaldía al ciudadano, el 28% lo evalúa como Regular Hacia Buena, mientras que el 24,2% lo evalúa como Mal. Para la Reubicación de buhoneros en el Municipio, de parte de los encuestados se percibe en un 30% como Mala y un 21,8% como Muy Mala. Por su parte, la gestión de la Alcaldía en la Promoción de actividades culturales es evaluada por el 25,4% como Regular Hacia Buena, seguida del 20,6% que lo evalúa como Buena. El Control de la inseguridad personal es evaluado por el 33,7% de los encuestados como Malo, seguido del 31,6% que lo evalúa como Muy Malo. Además, el mantenimiento de las vías de circulación es evaluado por el 28,4% como Mal, seguido del 21,7% que lo evalúa como Regular Hacia Bueno. Finalmente, la evaluación de la gestión de la Alcaldía en materia de Alumbrado público resulta como Regular Hacia Buena para el 24,6%, mientras que para el 23,6% es Mala.

14) A continuación le mencionaré algunos temas que tienen que ver con el Municipio y le pediré que me diga para cada uno, ¿Cuánto tiempo le da usted al alcalde Carlos Ocariz para resolver los siguientes problemas?

Tabla 42. *Tiempo en resolución de problema (Inseguridad)*

Respuesta	Inseguridad	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
2 Meses o menos	141	11.3
3 Meses	139	11.1
6 Meses	164	13.1
Más de 6 Meses	155	12.4
Menos de 1 Año	255	20.4
De 1 a 2 Años	220	17.6
Más de 2 Años	125	10.0
No Sabe	47	3.8
No Contesta	4	0.3

Tabla 43. *Tiempo en resolución de problema (Recolección de basura)*

Respuesta	Recolección de basura	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
2 Meses o menos	334	26.7
3 Meses	296	23.7
6 Meses	210	16.8
Más de 6 Meses	165	13.2
Menos de 1 Año	160	12.8
De 1 a 2 Años	56	4.5
Más de 2 Años	19	1.5
No Sabe	10	0.8
No Contesta	0	-

Tabla 44. *Tiempo en resolución de problema (Vialidad)*

Respuesta	Vialidad	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
2 Meses o menos	181	14.5
3 Meses	253	20.2
6 Meses	236	18.9
Más de 6 Meses	222	17.8
Menos de 1 Año	201	16.1
De 1 a 2 Años	96	7.7
Más de 2 Años	39	3.1
No Sabe	21	1.7
No Contesta	1	0.1

Tabla 45. *Tiempo en resolución de problema (Servicio de agua potable)*

Respuesta	Servicio de agua potable	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
2 Meses o menos	402	32.2
3 Meses	231	18.5
6 Meses	182	14.6
Más de 6 Meses	146	11.7
Menos de 1 Año	139	11.1
De 1 a 2 Años	54	4.3
Más de 2 Años	31	2.5
No Sabe	65	5.2
No Contesta	0	-

Tabla 46. *Tiempo en resolución de problema (Reubicación de buhoneros)*

Respuesta	Reubicación de buhoneros	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
2 Meses o menos	236	18.9
3 Meses	304	24.3
6 Meses	245	19.6
Más de 6 Meses	195	15.6
Menos de 1 Año	139	11.1
De 1 a 2 Años	72	5.8
Más de 2 Años	33	2.6
No Sabe	25	2.0
No Contesta	1	0.1

Tabla 47. *Tiempo en resolución de problema (Mejoras en el tráfico)*

Respuesta	Mejoras en el tráfico	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
2 Meses o menos	194	15.5
3 Meses	320	25.6
6 Meses	266	21.3
Más de 6 Meses	211	16.9
Menos de 1 Año	146	11.7
De 1 a 2 Años	75	6.0
Más de 2 Años	22	1.8
No Sabe	14	1.1
No Contesta	2	0.2

El 20,4% de los encuestados da menos de un año para la solución del problema de Inseguridad, seguido del 17,6% que da de 1 a 2 años. Para la Recolección de basura, el 26,7% de los encuestados da 2 meses o menos de tiempo para la solución del problema, seguido del 23,7% que estima 3 meses. En lo que respecta al problema de vialidad, el 20,2% da al Alcalde un período de 3 meses para solucionarlo, seguido del 18,9% que da 6 meses. Para el Servicio de agua potable, el 32,2% de los encuestados da 2 meses o menos de tiempo en la materialización de una solución, seguido del 18,5% que da un período de 3 meses. Por otra parte, el 24,3% de los encuestados da un plazo de 3 meses para la solución del problema de la Reubicación de buhoneros, seguido del 19,6 que da 6 meses. Finalmente, el 25,6% de los encuestados da un

plazo de 3 meses para actividades de mejoras en el tráfico, seguido del 21,3% que da un período de 6 meses para su solución.

15) Pensando en sus niveles de satisfacción, para cada una de las opciones responda: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...?

Tabla 48. Nivel de satisfacción (Actuación de Polisucre)

Respuesta	Actuación de Polisucre	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	223	17.8
Muy Insatisfecho	223	17.8
Insatisfecho	481	38.5
Satisfecho	233	18.6
Muy Satisfecho	60	4.8
Totalmente Satisfecho	22	1.8
No Sabe	7	0.6
No Contesta	1	0.1
<b>Total</b>	<b>1250</b>	<b>100.00</b>

Tabla 49. Nivel de satisfacción (Recolección de basura en el Municipio)

Respuesta	Recolección de basura en el Municipio	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	240	19.2
Muy Insatisfecho	290	23.2
Insatisfecho	428	34.2
Satisfecho	208	16.6
Muy Satisfecho	62	5.0
Totalmente Satisfecho	22	1.8
No Sabe	0	-
No Contesta	0	-

Tabla 50. *Nivel de satisfacción (Control de la inseguridad personal)*

Respuesta	Control de la inseguridad personal	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	342	27.4
Muy Insatisfecho	355	28.4
Insatisfecho	360	28.8
Satisfecho	138	11.0
Muy Satisfecho	28	2.2
Totalmente Satisfecho	24	1.9
No Sabe	3	0.2
No Contesta	0	-

Tabla 51. *Nivel de satisfacción (Reubicación de buhoneros)*

Respuesta	Reubicación de buhoneros	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	244	19.5
Muy Insatisfecho	293	23.4
Insatisfecho	354	28.3
Satisfecho	195	15.6
Muy Satisfecho	86	6.9
Totalmente Satisfecho	35	2.8
No Sabe	31	2.5
No Contesta	12	1.0

Tabla 52. *Nivel de satisfacción (Mantenimiento de vías y carreteras)*

Respuesta	Mantenimiento de vías y carreteras	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	223	17.8
Muy Insatisfecho	253	20.2
Insatisfecho	460	36.8
Satisfecho	241	19.3
Muy Satisfecho	47	3.8
Totalmente Satisfecho	24	1.9
No Sabe	0	-

Tabla 53. Nivel de satisfacción (Reducción del tráfico vehicular)

Respuesta	Reducción del tráfico vehicular	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	500	40.0
Muy Insatisfecho	247	19.8
Insatisfecho	226	18.1
Satisfecho	209	16.7
Muy Satisfecho	33	2.6
Totalmente Satisfecho	32	2.6
No Sabe	2	0.2
No Contesta	1	0.1

El 38,5% de los encuestados se encuentra Insatisfecho con la Actuación de Polisucro. En cuanto a la Recolección de Basura en el Municipio, el 34,2% se encuentra igualmente Insatisfecho. Respecto al Control de la inseguridad personal, nuevamente la opción más respondida fue Insatisfecho por el 28,8% de los encuestados. De la misma forma, el 28,3% de los encuestados se encuentra Insatisfecho con la reubicación de buhoneros. Para el Mantenimiento de vías y carreteras, el 36,8% también afirma sentirse Insatisfecho y, finalmente, para la Reducción del tráfico vehicular, el 40% de los encuestados está Totalmente Insatisfecho.

16) Pensando en Polisucro, ¿Cuáles actividades debería realizar Polisucro para reducir la inseguridad en el Municipio Sucre?

Tabla 54. *Actividades que debería realizar Polisucre para reducir inseguridad (Total Menciones)*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Mayor presencia policial en los barrios / Meterse en los barrios	311	16.7
Más patrullaje en los barrios / en la calle	211	11.3
Más policías en la calle / en el Municipio / en los barrios	188	10.1
Más vigilancia policial en la zona / en las calles	142	7.6
Dejar de robar a la gente / Dejar de "matraquear" a la gente	66	3.5
Metan preso a los malandros / No suelten a los malandros cuando los agarran	62	3.3
Desarmar a la población / Desarmar a los malandros / Operación desarme	50	2.7
Redadas con más frecuencia / Más redadas policiales	49	2.6
Recorrer más las calles / Más recorridos en los Municipios	43	2.3
Ser más honestos	42	2.3
Aumenten el número de efectivos / Busquen más personal	29	1.6
Unirse con la comunidad / Mayor contacto con la comunidad	28	1.5
Más seguridad policial en las calles	26	1.4
Sinceridad	25	1.3
Disminuir la corrupción en la policía	24	1.3
Cuidar a los ciudadanos / Velar por la seguridad de los ciudadanos	22	1.2
Educar a los policías / Policías mejor preparados	20	1.1
Respeten a los ciudadanos / Respeten los derechos humanos	20	1.1
Dotar de más patrullas / más recursos necesarios	19	1.0
Dar charlas en los barrios / Dicten talleres en los barrios	18	1.0
Verificar las denuncias anónimas / Atender las llamadas	18	1.0
Dictar talleres desde preescolar / Dictar talleres en planteles educativos	16	0.9
Cámaras de seguridad en las vías / en los carros por puesto	13	0.7
Renovar el cuerpo policial / Cambiar todo el personal	11	0.6
Saneamiento policial	11	0.6
Actividades para los jóvenes	11	0.6
Combatir la delincuencia / Disminuir la delincuencia / Bajar la inseguridad	10	0.5
Revisen los autobuses / Hagan seguimiento en los autobuses	9	0.5
Más recursos para la policía	9	0.5
Salgan más a la calle	9	0.5
Acabar la venta de droga / Incentivar a la comunidad a dejar la venta de droga	7	0.4
Matar a los malandros	7	0.4

Organizar eventos deportivos	6	0.3
Controlar el tráfico de droga	6	0.3
Integrar a los policías a las escuelas	5	0.3
Acabar con los malandros	5	0.3
Respetar la institución	5	0.3
Policías fijos en los barrios	4	0.2
Aplicar técnicas preventivas	4	0.2
Más supervisión a los policías / Supervisar a policías	4	0.2
Mano dura al hampa	4	0.2
Realizar jornadas para motivar a los jóvenes a estudiar	4	0.2
No hacer amistad con los malandros / Dejar de ser cómplices de los malandros	4	0.2
Trabajos de inteligencia policial	3	0.2
Ser más eficientes	3	0.2
No maten indiscriminadamente (averiguen primero y luego disparen)	3	0.2
Realicen más allanamientos	3	0.2
Respeten las decisiones del pueblo	3	0.2
Revisar a los malandros	3	0.2
No maltraten a la gente	3	0.2
Presten un mejor servicio	3	0.2
Atender / Ser más atentos	3	0.2
Jornadas de prevención	3	0.2
Tengan carácter con los buhoneros	3	0.2
Más requizas	3	0.2
No permitir que se paren a vender en la autopista, ya que roban	3	0.2
Colocar cuerpos especiales en los barrios	3	0.2
No abusen de su vestidura / No abusen de su jerarquía con el pueblo	3	0.2
Poner policías que no sean del sector	2	0.1
Los policías en moto no trabajan	2	0.1
Ayudar con empleos a los jóvenes desempleados	2	0.1
Proteger a los niños de la calle	2	0.1
Desmantelar las bandas de delincuentes	2	0.1
Controlar la inseguridad	2	0.1
No metan presa a personas inocentes	2	0.1
Cerrar temprano las licorerías	2	0.1
Nacer con vocación	2	0.1
Eventos como obras de teatro	2	0.1
Contraloría interna	2	0.1
Se autofinancien	2	0.1
No pararse siempre en el mismo sitio	2	0.1
Limpiar la imagen de la policía	2	0.1
Brinden un buen servicio	2	0.1
Castigar a los delincuentes	2	0.1

Castigar a los delincuentes	2	0.1
Los policías son cómplices de los malandros	2	0.1
No pasear por las calles	2	0.1
Mejorar la vialidad	2	0.1
Prohibir la venta de licor en los barrios	2	0.1
Más beneficios para la policía	2	0.1
Calidad de servicio	2	0.1
Sean apolíticos	2	0.1
Entren más en las zonas rojas	2	0.1
Poner toque de queda en los barrios	2	0.1
Se ganen el respeto / Darse a respetar	2	0.1
Dar buena atención al Municipio	1	0.1
Atención por parte de la Alcaldía	1	0.1
Eliminar a los recogelatas	1	0.1
Dejar trabajar a los buhoneros	1	0.1
Rotar a los policías más seguidos	1	0.1
No tienen remedio	1	0.1
Hablar con los ladrones	1	0.1
Estar más organizados	1	0.1
Seguimiento a los delincuentes de los barrios	1	0.1
Despliegue policial en los barrios	1	0.1
Mejorar el sistema penitenciario	1	0.1
Evitar el consumo de alcohol en las calles	1	0.1
Ser diligentes en sus acciones	1	0.1
Prohibición de martiní	1	0.1
Proteger a la población	1	0.1
Dejar de cobrar vacunas	1	0.1
No sirven en absoluto	1	0.1
No discriminar a la gente	1	0.1
Poner orden	1	0.1
Dejar de ser malandros con uniforme	1	0.1
Dar buenos ejemplos	1	0.1
Eliminar las fiestas en los barrios	1	0.1
Pedir ayuda a otros cuerpos policiales	1	0.1
Escuchar las denuncias de robo	1	0.1

A la pregunta abierta relativa a posibles actividades que debería realizar Polisucré para reducir la inseguridad en el Total Menciones, el 16,7% de los encuestados propone Mayor presencia policial en los barrios, seguido por el 11,3% que propone Más patrullajes y el 10,1% que recomienda Más policías en las calles y barrios.

Tabla 55. *Actividades que debería realizar Polisucra para reducir inseguridad (Primera Mención)*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Mayor presencia policial en los barrios / Meterse en los barrios	220	17.6
Más patrullaje en los barrios / en la calle	157	12.6
Más policías en la calle / en el Municipio / en los barrios	152	12.2
Más vigilancia policial en la zona / en las calles	109	8.7
Dejar de robar a la gente / Dejar de "matraquear" a la gente	41	3.3
Redadas con más frecuencia / Más redadas policiales	37	3.0
Metan preso a los malandros / No suelten a los malandros cuando los agarran	36	2.9
Recorrer más las calles / Más recorridos en los Municipios	33	2.6
Desarmar a la población / Desarmar a los malandros / Operación desarme	29	2.3
Ser más honestos	19	1.5
Unirse con la comunidad / Mayor contacto con la comunidad	19	1.5
Educar a los policías / Policías mejor preparados	18	1.4
Más seguridad policial en las calles	16	1.3
Disminuir la corrupción en la policía	12	1.0
Dotar de más patrullas / más recursos necesarios	10	0.8
Sinceridad	9	0.7
Cuidar a los ciudadanos / Velar por la seguridad de los ciudadanos	9	0.7
Dar charlas en los barrios / Dicten talleres en los barrios	9	0.7
Actividades para los jóvenes	9	0.7
Aumenten el número de efectivos / Busquen más personal	8	0.6
Renovar el cuerpo policial / Cambiar todo el personal	7	0.6
Respeten a los ciudadanos / Respeten los derechos humanos	6	0.5
Más recursos para la policía	6	0.5
Salgan más a la calle	6	0.5
Organizar eventos deportivos	5	0.4
Controlar el tráfico de droga	5	0.4
Dictar talleres desde preescolar / Dictar talleres en planteles educativos	5	0.4
Verificar las denuncias anónimas / Atender las llamadas	4	0.3
Combatir la delincuencia / Disminuir la delincuencia / Bajar la inseguridad	4	0.3
Revisen los autobuses / Hagan seguimiento en los autobuses	4	0.3
Matar a los malandros	4	0.3
Acabar con los malandros	2	0.2
Saneamiento policial	2	0.2
Acabar la venta de droga / Incentivar a la comunidad a dejar la venta de droga	2	0.2
No maltraten a la gente	2	0.2
Realizar jornadas para motivar a los jóvenes a estudiar	2	0.2

Ser más eficientes	2	0.2
Tengan carácter con los buhoneros	2	0.2
No hacer amistad con los malandros / Dejar de ser cómplices de los malandros	2	0.2
Realicen más allanamientos	2	0.2
Colocar cuerpos especiales en los barrios	2	0.2
Controlar la inseguridad	2	0.2
Policías fijos en los barrios	2	0.2
Mano dura al hampa	2	0.2
No maten indiscriminadamente (averiguen primero y luego disparen)	2	0.2
Trabajos de inteligencia policial	2	0.2
Eventos como obras de teatro	2	0.2
Brinden un buen servicio	2	0.2
Castigar a los delincuentes	2	0.2
Los policías son cómplices de los malandros	2	0.2
No pasear por las calles	2	0.2
Se ganen el respeto / Darse a respetar	2	0.2
Calidad de servicio	2	0.2
Entren más en las zonas rojas	2	0.2
Poner policías que no sean del sector	2	0.2
Más requizas	2	0.2
Jornadas de prevención	2	0.2
Rotar a los policías más seguidos	1	0.1
No tienen remedio	1	0.1
Hablar con los ladrones	1	0.1
Estar más organizados	1	0.1
Seguimiento a los delincuentes de los barrios	1	0.1
Despliegue policial en los liceos	1	0.1
Mejorar el sistema penitenciario	1	0.1
Evitar el consumo de alcohol en las calles	1	0.1
Prohibición de matiné	1	0.1
Proteger a la población	1	0.1
Dejar de cobrar vacunas	1	0.1
No sirven en absoluto	1	0.1
No discriminar a la gente	1	0.1
Poner orden	1	0.1
Escuchar las denuncias de robo	1	0.1
Dar buena atención al Municipio	1	0.1
Sean apolíticos	1	0.1
Aplicar técnicas preventivas	1	0.1
Más supervisión a los policías / Supervisar a policías	1	0.1
Atender / Ser más atentos	1	0.1

Presten un mejor servicio	1	0.1
No metan presa a personas inocentes	1	0.1
Nacer con vocación	1	0.1
Atención por parte de la Alcaldía	1	0.1
Eliminar a los recogelatas	1	0.1
Ser diligentes en sus acciones	1	0.1
No sabe / No contesta	164	13.1

Para la Primera Mención de los encuestados en el caso de la misma pregunta anterior, aparecen con las más altas frecuencias, las respuestas: Mayor presencia policial en los barrios (17,6%); Más patrullajes en los barrios y calles (12,6%); y Más policías en las calles y barrios (12,2%).

Tabla 56. *Actividades que debería realizar Polisucré para reducir inseguridad (Segunda Mención)*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mayor presencia policial en los barrios / Meterse en los barrios	77	6.2
Más patrullaje en los barrios / en la calle	47	3.8
Más vigilancia policial en la zona / en las calles	29	2.3
Más policías en la calle / en el Municipio / en los barrios	24	1.9
Dejar de robar a la gente / Dejar de "matraquear" a la gente	22	1.8
Metan preso a los malandros / No suelten a los malandros cuando los agarran	22	1.8
Aumenten el número de efectivos / Busquen más personal	19	1.5
Desarmar a la población / Desarmar a los malandros / Operación desarme	17	1.4
Sinceridad	15	1.2
Ser más honestos	11	0.9
Cámaras de seguridad en las vías / en los carros por puesto	11	0.9
Dictar talleres desde preescolar / Dictar talleres en planteles educativos	10	0.8
Verificar las denuncias anónimas / Atender las llamadas	10	0.8
Más seguridad policial en las calles	9	0.7
Disminuir la corrupción en la policía	7	0.6
Saneamiento policial	7	0.6
Respeten a los ciudadanos / Respeten los derechos humanos	7	0.6
Redadas con más frecuencia / Más redadas policiales	7	0.6
Recorrer más las calles / Más recorridos en los Municipios	7	0.6

Dotar de más patrullas / más recursos necesarios	7	0.6
Cuidar a los ciudadanos / Velar por la seguridad de los ciudadanos	7	0.6
Dar charlas en los barrios / Dicten talleres en los barrios	7	0.6
Unirse con la comunidad / Mayor contacto con la comunidad	6	0.5
Acabar la venta de droga / Incentivar a la comunidad a dejar la venta de droga	4	0.3
Renovar el cuerpo policial / Cambiar todo el personal	4	0.3
Combatir la delincuencia / Disminuir la delincuencia / Bajar la inseguridad	4	0.3
Actividades para los jóvenes	3	0.2
Revisen los autobuses / Hagan seguimiento en los autobuses	3	0.2
Respeten las decisiones del pueblo	3	0.2
Respetar la institución	3	0.2
No permitir que se paren a vender en la autopista, ya que roban	3	0.2
Aplicar técnicas preventivas	3	0.2
Más supervisión a los policías / Supervisar a policías	3	0.2
Más recursos para la policía	2	0.2
Salgan más a la calle	2	0.2
Proteger a los niños de la calle	2	0.2
Desmantelar bandas de delincuentes	2	0.2
Revisar a los malandros	2	0.2
Cerrar temprano las licorerías	2	0.2
Se autofinancien	2	0.2
No pararse siempre en el mismo sitio	2	0.2
Limpiar la imagen de la policía	2	0.2
Matar a los malandros	2	0.2
Controlar el tráfico de drogas	2	0.2
Atender / Ser más atentos	2	0.2
Acabar con los malandros	2	0.2
Mejorar la vialidad	2	0.2
Los policías en moto no trabajan	2	0.2
Ayudar con empleo a los jóvenes desempleados	2	0.2
No hacer amistad con los malandros / Dejar de ser cómplices de los malandros	2	0.2
Trabajos de inteligencia policial	2	0.2
Mano dura al hampa	2	0.2
No abusen de su vestidura / No abusen de su jerarquía con el pueblo	2	0.2
Contraloría interna	2	0.2
Realizar jornadas para motivar a los jóvenes	1	0.1
Sean apolíticos	1	0.1
Nacer con vocación	1	0.1
No metan preso a personas inocentes	1	0.1
Jornadas de prevención	1	0.1

Colocar cuerpos especiales en los barrios	1	0.1
Más requizas	1	0.1
Policías fijos en los barrios	1	0.1
No maten indiscriminadamente / Primero averiguen y luego disparen	1	0.1
Dejar de ser malandros con uniformes	1	0.1
Den buenos ejemplos	1	0.1
Eliminar las fiestas en los barrios	1	0.1
Pedir ayuda a otros cuerpos policiales	1	0.1
Organizar eventos deportivos	1	0.1
No sabe / No contesta	164	13.1
Ninguna otra	612	49.0

En la Segunda Mención de los encuestados para la misma pregunta anterior, aparecen con las más altas frecuencias, nuevamente las respuestas: Mayor presencia policial en los barrios (6,2%); Más patrullajes en los barrios y calles (3,8%); y Más policías en las calles y barrios (2,3%). Vale destacar que el 49% de los encuestados respondió Ninguna otra.

Tabla 57. *Actividades que debería realizar Polisucré para reducir inseguridad (Tercera Mención)*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Mayor presencia policial en los barrios / Meterse en los barrios	14	1.1
Ser más honestos	12	1.0
Más policías en la calle / en el Municipio / en los barrios	11	0.9
Cuidar a los ciudadanos / Velar por la seguridad de los ciudadanos	7	0.6
Más patrullaje en los barrios / en la calle	5	0.4
Respeten a los ciudadanos / Respeten los derechos humanos	5	0.4
Integrar a los policías a las escuelas	5	0.4
Verificar las denuncias anónimas / Atender las llamadas	4	0.3
Disminuir la corrupción en la policía	4	0.3
Desarmar a la población / Desarmar a los malandros / Operación desarme	4	0.3
Redadas con más frecuencia / Más redadas policiales	4	0.3
Más vigilancia policial en la zona / en las calles	4	0.3
Dejar de robar a la gente / Dejar de "matraquear" a la gente	2	0.2
Metan preso a los malandros / No suelten a los malandros cuando los agarran	2	0.2
Unirse con la comunidad / Mayor contacto con la comunidad	2	0.2
Dar charlas en los barrios / Dicten talleres en los barrios	2	0.2

Combatir la delincuencia / Disminuir la delincuencia / Bajar la inseguridad	2	0.2
Educar a los policías / Policías mejor preparados	2	0.2
Más beneficios para la policía	2	0.2
Recorrer más las calles / Más recorridos en los Municipios	2	0.2
Aumenten el número de efectivos / Busquen más personal	2	0.2
Poner policías que no sean del sector	2	0.2
Dotar de más patrullas / más recursos necesarios	2	0.2
Policías fijos en los barrios	2	0.2
Cámaras de seguridad en las vías / en los carros por puesto	2	0.2
Respetar la institución	2	0.2
Presten un mejor servicio	2	0.2
Prohibir la venta de licor en los barrios	2	0.2
Revisen los autobuses / Hagan seguimiento en los autobuses	2	0.2
Matar a los malandros	1	0.1
Revisar a los malandros	1	0.1
No abusen de su vestidura / No abusen de su jerarquía con el pueblo	1	0.1
Los policías en moto no trabajan	1	0.1
Ayudar con empleos a los jóvenes desempleados	1	0.1
No metan presa a personas inocentes	1	0.1
No maten indiscriminadamente (averiguen primero y luego disparen)	1	0.1
Realicen más allanamientos	1	0.1
Sinceridad	1	0.1
Aplicar técnicas preventivas	1	0.1
Más supervisión a los policías / Supervisar a policías	1	0.1
Dejar trabajar a los buhoneros	1	0.1
Ninguna otra	961	76.9
No sabe / No contesta	164	13.1

Finalmente, en la Tercera Mención de los encuestados para la misma pregunta anterior, las recomendaciones fueron: Mayor presencia policial en los barrios (1,1%); Ser más honestos (1%); y Más policías en las calles y barrios (0,9%). Vale destacar que el 76,9% de los encuestados respondió Ninguna otra.

17) Pensando en el tema de la inseguridad ¿Cómo evalúa la labor de las siguientes Policías o Cuerpos de Seguridad de la ciudad?

Tabla 58. *Evaluación de Policías (Polisucra)*

<b>Respuesta</b>	<b>Polisucra</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy Mal	352	28.2
Mal	240	19.2
Regular Hacia Mal	178	14.2
Regular Hacia Buena	259	20.7
Buena	174	13.9
Muy Buena	38	3.0
No Sabe	7	0.6
No Contesta	2	0.2

Tabla 59. *Evaluación de Policías (Policía Metropolitana)*

<b>Respuesta</b>	<b>Policía Metropolitana</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy Mal	403	32.2
Mal	321	25.7
Regular Hacia Mal	150	12.0
Regular Hacia Buena	199	15.9
Buena	124	9.9
Muy Buena	34	2.7
No Sabe	17	1.4
No Contesta	2	0.2

Tabla 60. *Evaluación de Policías (Guardia Nacional Bolivariana)*

Respuesta	Guardia Nacional Bolivariana	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	399	31.9
Mal	275	22.0
Regular Hacia Mal	103	8.2
Regular Hacia Buena	230	18.4
Buena	140	11.2
Muy Buena	79	6.3
No Sabe	22	1.8
No Contesta	2	0.2

Tabla 61. *Evaluación de Policías (Policía Municipal de Baruta)*

Respuesta	Policía Municipal de Baruta	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	301	24.1
Mal	175	14.0
Regular Hacia Mal	98	7.8
Regular Hacia Buena	219	17.5
Buena	251	20.1
Muy Buena	64	5.1
No Sabe	130	10.4
No Contesta	12	1.0

Tabla 62. *Evaluación de Policías (Policía Municipal de Caracas)*

Respuesta	Policía Municipal de Caracas	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	339	27.1
Mal	261	20.9
Regular Hacia Mal	146	11.7
Regular Hacia Buena	175	14.0
Buena	171	13.7
Muy Buena	40	3.2
No Sabe	111	8.9
No Contesta	7	0.6

Tabla 63. *Evaluación de Policías (Policía Municipal de Chacao)*

Respuesta	Policía Municipal de Chacao	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	288	23.0
Mal	166	13.3
Regular Hacia Mal	50	4.0
Regular Hacia Buena	232	18.6
Buena	333	26.6
Muy Buena	109	8.7
No Sabe	65	5.2
No Contesta	7	0.6

Tabla 64. *Evaluación de Policías (Policía Municipal d El Hatillo)*

Respuesta	Policía Municipal de El Hatillo	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Mal	298	23.8
Mal	165	13.2
Regular Hacia Mal	59	4.7
Regular Hacia Buena	213	17.0
Buena	223	17.8
Muy Buena	86	6.9
No Sabe	177	14.2
No Contesta	29	2.3

En la evaluación de las policías o cuerpos de seguridad de la ciudad, el 28,2% de los encuestados evalúa a Polisucre Muy Mal, seguido del 20,7% que la evalúa como Regular Hacia Buena. La Policía Metropolitana es evaluada como Muy Mala por el 32,2% de los encuestados, seguido del 25,7% que la considera Mala. Por su parte, el 31,9% evalúa a la Guardia Nacional Bolivariana como Muy Mala, seguido del 22% que la percibe como Mala. La Policía Municipal de Baruta es evaluada por el 24,1% como Muy Mala y como Buena por el 20,1%. Asimismo, la Policía Municipal de Caracas es evaluada como Muy Mala por el 27,1% de los encuestados, seguido por el 20,9% que la consideran Mala. Además, el 26,6% de los encuestados evalúa a la Policía Municipal de Chacao como Buena, seguido del 23% que la evalúa como Muy Mala. Para

finalizar, el 23,8% de los encuestados percibe a la Policía Municipal de El Hatillo como Muy Mala, seguido del 17,8% que la considera Buena.

18) Y en la siguiente escala que va desde Muy Inseguro hasta Muy Seguro, para usted ¿Qué tan seguro es el Municipio Sucre?

Tabla 65. *Escala de seguridad en el Municipio Sucre*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy Inseguro	696	55.7
Algo Inseguro	283	22.6
Algo Seguro	193	15.4
Muy Seguro	75	6.0
No sabe	2	0.2
No contesta	1	0.1

El 55,7% de los encuestados considera Muy Inseguro el Municipio Sucre, seguido del 22,6% que lo califica de Algo Inseguro.

19) Y pensando en los últimos seis meses, ¿Usted opina que la inseguridad...?

Tabla 66. *Evolución de problema de inseguridad*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Ha Aumentado	735	58.8
Se Mantiene Igual de Alta	371	29.7
Se Mantiene Igual de Baja	50	4.0
Ha Disminuido	89	7.1
No sabe	5	0.4
No contesta	0	-

El 58,8% de los encuestados piensa que la inseguridad ha aumentado en los últimos 6 meses, seguido del 29,7% que opina que la inseguridad se ha mantenido igual de alta, en los últimos 6 meses.

20) ¿Cuánta presencia de Polisucro hay en la zona donde usted vive?

Tabla 67. *Presencia de Polisucro en zona de vivienda*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Mucha	170	13.6
Poca	604	48.3
Ninguna	465	37.2
No sabe	2	0.2
No contesta	9	0.7

El 48,3% de los encuestados juzga que la presencia de Polisucro en su zona de vivienda es Poca, seguido del 37,2% que afirma que no hay ninguna presencia del cuerpo policial municipal.

21) En general, ¿Polisucro lo hace sentir?

Tabla 68. *Nivel de seguridad que genera Polisucro*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy Inseguro	599	47.9
Algo Inseguro	321	25.7
Algo Seguro	248	19.8
Muy Seguro	66	5.3
No sabe	6	0.5
No contesta	10	0.8

En cuanto a la sensación que despierta Polisucro en los encuestados, el 47,9% afirmó sentirse Muy Inseguro con Polisucro, seguido del 25,7% que se siente Algo Inseguro.

22) ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucre para reportar un crimen o caso de emergencia?

Tabla 69. *Conocimiento canal de contacto con Polisucre*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Sí	300	24.0
No	899	71.9
No sabe	37	3.0
No contesta	14	1.1

23) ¿Cuál es ese número?

Tabla 70. *Número de contacto con Polisucre*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
171	245	81.7
2422111	17	5.7
2422211	7	2.3
2424590	5	1.7
811	2	0.7
2421111	2	0.7
711	1	0.3
105	1	0.3
2424609	1	0.3
181	1	0.3
172	1	0.3
2424650	1	0.3
4122087964	1	0.3
No sabe	13	4.3
No contesta	2	0.7

El 71,9% de los encuestados desconoce el número de teléfono directo de Polisucre y entre los 24% que sí afirman conocerlo, arrojan diversas respuestas, siendo la más frecuente el número 171 (81,7%).

24) ¿Con cuál de las dos frases siguientes está usted más de acuerdo?

Tabla 71. *Confianza en emergencia en Polisucre*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
En caso de una emergencia, no puedo contar con Polisucre	686	54.9
En caso de una emergencia, puedo contar con Polisucre	398	31.8
No sabe	130	10.4
No contesta	36	2.9

Ante la posibilidad de contar o no con Polisucre en caso de una emergencia, el 54,9% de los encuestados respondieron negativamente, en comparación con el 31,8% que respondió afirmativamente.

25) A continuación le voy a mencionar algunas frases sobre Polisucre y le pediré que me diga, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de ellas?

Tabla 72. *Frases Polisucre (Eficiencia)*

<b>Respuesta</b>	<b>Polisucre es eficiente</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy en Desacuerdo	216	17.3
En Desacuerdo	432	34.6
Indiferente	179	14.3
De Acuerdo	296	23.7
Muy de Acuerdo	95	7.6
No Sabe	27	2.2
No Contesta	5	0.4

Tabla 73. Frases Polisucre (Corruptibilidad)

Respuesta	Polisucre es corrupta	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	139	11.1
En Desacuerdo	251	20.1
Indiferente	175	14.0
De Acuerdo	350	28.0
Muy de Acuerdo	189	15.1
No Sabe	130	10.4
No Contesta	16	1.3

Tabla 74. Frases Polisucre (Respetabilidad)

Respuesta	Polisucre es respetable	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	221	17.7
En Desacuerdo	392	31.4
Indiferente	167	13.4
De Acuerdo	350	28.0
Muy de Acuerdo	88	7.0
No Sabe	25	2.0
No Contesta	7	0.6

Tabla 75. Frases Polisucre (Derechos Humanos)

Respuesta	Polisucre respeta los Derechos Humanos	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	200	16.0
En Desacuerdo	388	31.0
Indiferente	176	14.1
De Acuerdo	290	23.2
Muy de Acuerdo	82	6.6
No Sabe	107	8.6
No Contesta	7	0.6

Tabla 76. Frases Polisucres (Confiable en caso de denuncias)

Respuesta	Polisucres es confiable en caso de denuncias	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	258	20.6
En Desacuerdo	356	28.5
Indiferente	156	12.5
De Acuerdo	299	23.9
Muy de Acuerdo	94	7.5
No Sabe	80	6.4
No Contesta	7	0.6

Tabla 77. Frases Polisucres (Discriminación al ciudadano)

Respuesta	Polisucres discrimina al ciudadano	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	160	12.8
En Desacuerdo	330	26.4
Indiferente	151	12.1
De Acuerdo	335	26.8
Muy de Acuerdo	129	10.3
No Sabe	129	10.3
No Contesta	16	1.3

Tabla 78. Frases Polisucres (Cortesía)

Respuesta	Polisucres es cortés	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	166	13.3
En Desacuerdo	379	30.3
Indiferente	195	15.6
De Acuerdo	377	30.2
Muy de Acuerdo	88	7.0
No Sabe	39	3.1
No Contesta	6	0.5

Tabla 79. *Frases Polisucre (Preocupación por la comunidad)*

Respuesta	Polisucre se preocupa por la comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	187	15.0
En Desacuerdo	425	34.0
Indiferente	196	15.7
De Acuerdo	318	25.4
Muy de Acuerdo	76	6.1
No Sabe	39	3.1
No Contesta	9	0.7

Tabla 80. *Frases Polisucre (Complicidad con malandros)*

Respuesta	Polisucre es cómplice de los malandros	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	184	14.7
En Desacuerdo	217	17.4
Indiferente	145	11.6
De Acuerdo	300	24.0
Muy de Acuerdo	198	15.8
No Sabe	184	14.7
No Contesta	22	1.8

Tabla 81. *Frases Polisucre (Mejoría)*

Respuesta	Polisucre está mejorando	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en Desacuerdo	219	17.5
En Desacuerdo	380	30.4
Indiferente	165	13.2
De Acuerdo	324	25.9
Muy de Acuerdo	113	9.0
No Sabe	45	3.6
No Contesta	4	0.3

Ante la frase “Polisucres es eficiente”, el 34,6% de los encuestados estuvo en desacuerdo, seguido del 23,7% que estuvo de acuerdo. El 28% estuvo de acuerdo con la frase “Polisucres es corrupta”, seguido del 20,1% que estuvo en desacuerdo. Por otra parte, el 31,4% piensa está en desacuerdo con la expresión “Polisucres es respetable”, seguido del 28% que sí está de acuerdo. En cuanto al enunciado “Polisucres respeta los Derechos Humanos”, el 31% está en desacuerdo y el 23,2% está de acuerdo. Con respecto a declaración “Polisucres es confiable en caso de denuncias”, el 28,5% de los encuestados está en desacuerdo y el 23,9% está de acuerdo. Asimismo, el 26,8% de los encuestados está de acuerdo con la frase “Polisucres discrimina al ciudadano”, en contraposición con el 26,4% que está en desacuerdo. Igualmente, el 30,3% afirma estar en desacuerdo con la frase “Polisucres es cortés”, opuesto al 30,2% que sí está de acuerdo. Además, ante la frase “Polisucres se preocupa por la comunidad”, el 34% está en desacuerdo, seguido del 25,4% que está de acuerdo. Referente a la expresión “Polisucres es cómplice de malandros”, el 24% de los encuestados está de acuerdo, seguido del 17,4% que está en desacuerdo. Finalmente, el 30,4% de los encuestados está en desacuerdo con la frase “Polisucres está mejorando”, seguido del 25,9% que sí lo está.

26) ¿Cuál canal de televisión venezolana ve usted con mayor frecuencia?

Tabla 82. *Preferencia en canal de televisión*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Venevisión	389	31.1
Globovisión	219	17.5
RCTV	179	14.3
Televen	165	13.2
VTV	121	9.7
TVES	41	3.3
Meridiano	37	3.0
Ve TV pero no tiene canal favorito	17	1.4
Vive TV	16	1.3
Vale TV	9	0.7
Canal I	8	0.6
Privados	6	0.5
Discovery	2	0.2

Telesur	2	0.2
Venezolana de Televisión	1	0.1
Cable	1	0.1
Canales de gobierno	1	0.1
DirecTV	1	0.1
CMT	1	0.1
No ve televisión	27	2.2
No contesta	2	0.2
Ninguno	5	0.4

27) ¿Cuál emisora de radio escucha usted con mayor frecuencia?

Tabla 83. *Preferencia en emisora de radio*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Fiesta 106.5 FM	245	19.6
Radorama Stereo 103.3 FM	100	8.0
La Mega 107.3 FM	85	6.8
YVKE Mundial 590 AM	58	4.6
Estrella 96.3 FM	56	4.5
Caracas 92.9 FM	53	4.2
Unión Radio	41	3.3
Éxitos 99.9 FM	35	2.8
Onda 107.9 FM	32	2.6
Hot 94.1 FM	21	1.7
KYS 101.5 FM	21	1.7
Radio Caracas Radio (RCR) 590 AM	20	1.6
Radio Nacional de Venezuela 630 AM	10	0.8
Rumbera 104.5 FM	9	0.7
Capital 710 AM	7	0.6
X 89.7 FM	6	0.5
88.9 FM	4	0.3
Rumbos 690 AM	2	0.2
Imagen 88.1	2	0.2
Circuito FM Center	2	0.2
CNB 102.3	2	0.2
95.5	2	0.2
Sensación	2	0.2
Radio Venezuela 790 AM	2	0.2

Popular 880 AM	2	0.2
Cultural	2	0.2
Planeta	2	0.2
100.7	2	0.2
Radio de Figura Venezuela	1	0.1
1200 AM	1	0.1
92.1	1	0.1
95.9	1	0.1
Cualquiera	1	0.1
91.9	1	0.1
103	1	0.1
No escucha radio	410	32.8
No sabe	2	0.2
No contesta	6	0.5

28) ¿Y cuál periódico lee usted con mayor frecuencia?

Tabla 84. *Preferencia en periódico*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Últimas Noticias	534	42.7
El Universal	288	23.0
El Nacional	182	14.6
La Voz	59	4.7
Meridiano	34	2.7
Primera Hora	27	2.2
2001	5	0.4
El Mundo	4	0.3
Tal Cual	3	0.2
Nuevo País	1	0.1
La Calle	1	0.1
La Voz de Guarenas	1	0.1
No lee diario	105	8.4
No sabe	2	0.2
No contesta	4	0.3

En lo que se refiere a la preferencia de los encuestados por los distintos tipos de medios de comunicación masivo, así como su nombre específico, para la televisión el 31,1% de los encuestados prefiere Venevisión, seguido de Globovisión (17,5%), RCTV (14,3%) y Televen

(13,2%). Vale destacar que el 2,2% afirmó no ver televisión. Para la radio, el 19,6% de los encuestados prefiere Fiesta 106.5 FM, seguido de Radiorama Stereo 103.3 FM (8%) y La Mega 107.3 FM (6,8%). Vale destacar que 32,8% de afirmó no escuchar radio. Finalmente, en el caso de los periódicos impresos, Últimas Noticias es el favorito para el 42,7% de los encuestados, seguido de El Universal (23%) y El Nacional (14,6%), mientras que 8,4% de los encuestados respondió no leer diario.

29) Me pondría indicar ¿cuál de estas situaciones refleja su situación laboral actual? (Aceptar solo una respuesta)

Tabla 85. *Situación laboral actual*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Trabaja en una empresa	423	33.8
Trabaja por cuenta propia, libre ejercicio	253	20.2
No trabaja porque es ama de casa	153	12.2
Trabaja en el sector público	143	11.4
No trabaja porque es jubilado	78	6.2
No trabaja porque es estudiante	77	6.2
Trabaja en el sector informal	60	4.8
Desempleado o buscando trabajo y no consigue	36	2.9
No trabaja porque es inválido / impedido	4	0.3
No trabaja porque no le interesa	2	0.2
Trabaja en un sindicato	1	0.1
Es pensionado	1	0.1
No contesta	19	1.5

30) ¿Cuál es su nivel de instrucción educativo?

Tabla 86. *Nivel de instrucción educativo*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Secundaria	539	43.1
Universidad	294	23.5
Técnico Superior	176	14.1
Primaria	176	14.1
Estudio de Post-Grado	48	3.8
Analfabeta	8	0.6
No contesta	9	0.7

31) El salario mínimo en estos momentos el gobierno lo estableció en 959 Bs.F. Mensuales. ¿Con cuál de las siguientes frases está usted más de acuerdo? (Acepta una sola respuesta)

Tabla 87. *Nivel de ingreso económico*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Gano un salario mínimo (959 Bs.F.)	169	13.5
Gano más de uno y hasta dos salarios mínimos (entre 959 y 1918 Bs.F.)	147	11.8
Gano más de dos y hasta tres salarios mínimos (entre 1918 y 2877 Bs.F.)	136	10.9
Gano más de tres y hasta cuatro salarios mínimos (entre 2877 y 3836 Bs.F.)	108	8.6
Gano más de cuatro y hasta cinco salarios mínimos (entre 3836 y 4795 Bs.F.)	56	4.5
Gano menos del salario mínimo (- de 959 Bs.F.)	40	3.2
Gano más de cinco salarios mínimos (+ de 4795 Bs.F.)	7	0.6
No contesta	587	47.0

32) ¿Cuántas personas habitan este hogar de forma permanente, incluyéndolo a usted?

Tabla 88. *Personas que conviven con encuestado de forma permanente*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
1	4	0.3
2	17	1.4
3	131	10.5
4	317	25.4
5	326	26.1
6	237	19.0
7	90	7.2
8	41	3.3
9	16	1.3
10	13	1.0
11	4	0.3
12	12	1.0
13	12	1.0
14	10	0.8
15	2	0.2
16	18	1.4

En cuanto a otras características básicas de los residentes encuestados del Municipio Sucre, se tocaron la situación laboral, el nivel de instrucción educativo, el nivel de ingreso económico y las personas que conviven en la vivienda del encuestado. Con respecto a la situación laboral actual, el 33,8% de los encuestados trabaja en una empresa, seguido del 20,2% que trabaja por cuenta propia. Referente al nivel de instrucción, el 43,1% cuenta con educación secundaria, seguido del 23,5% que cuenta con educación universitaria. En cuanto al nivel de ingreso económico, el 47% no quiso responder, seguido del 13,5% que afirmó ganar salario mínimo y el 11,8% que gana más de uno y hasta dos salarios mínimos. Para finalizar, el 26,1% de los encuestados convive de forma permanente con 5 personas, seguido del 25,4% que convive con 4.

### 3.2.2 Vaciado de Resultados por Pregunta de los Focus Groups

#### 3.2.2.1 Focus Group Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Petare

<b>Problema</b>	<b>Área</b>	<b>Código</b>	<b>Comentario</b>
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N5	Mi principal preocupación es la devaluación y la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N7	La luz, porque la quitaron 4 horas. También, la inseguridad
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N6	Mi principal preocupación es la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N9	La falta de agua.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N8	Mi principal preocupación es la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N10	La vialidad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	Todos	Inseguridad es el problema más importante.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N7	A uno lo matan por cualquier cosa.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N3	Se ha perdido la falta de moral.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N9	Hay una falta de trabajo, de educación, y de valores.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N2	Sí, falta de trabajo y de educación.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N8	También, este sistema que estamos viviendo.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N4	Todos se machacan al gobierno y yo no pienso que sea así. Uno da la seguridad como padre. Yo tengo 4 hijos y los míos tienen que respetar a los demás y no pueden usar ni un corta uñas.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N6	Es responsabilidad de la familia
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N5	Es un tema de la casa, porque mis hijos son una eminencia: uno estudia medicina, y el otro estudia ingeniería. Yo veo cómo te meten una puñalada solo para quitarte los reales.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N7	Tienes un muchacho lo dejas ir a la calle y no lo reprendes y después es un malandro.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G2N9	A veces es inseguridad en todos lados tanto en los barrios como afuera.

Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N2	Cuando pienso en inseguridad siento Tristeza.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N3	Cuando pienso en inseguridad siento Impotencia.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N4	Cuando pienso en inseguridad siento Impotencia.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N5	Cuando pienso en inseguridad siento Amargura.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N6	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N7	Cuando pienso en inseguridad siento Tristeza.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N8	Cuando pienso en inseguridad siento Tristeza.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N9	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N10	Cuando pienso en inseguridad siento Impotencia.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N2	No puedes llevar nada encima para que así no te roben. En el caso mío, yo salgo con pocos objetos encima porque uno va con lápiz, tarjeta teléfono, llaves y más nada, para que nadie se fije, porque no se puede estar en la calle.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N5	Uno sabe que sale pero no sabe si llega.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N6	A veces no es por robarte, sino que se presenta una pelea o una balacera y uno queda atrapado en el medio.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N7	No sabe uno si lo van a robar y lo matan o lo dejan libre.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N10	Uno no puede andar con un celular así... porque se meten con uno porque piensan que tienes pertenencias.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	Todos	Sí sentimos Miedo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G2N10	Ya está pasando a ser parte de nosotros.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	Todos	Sí, hasta tú deberías tener miedo. Existe un miedo generalizado.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G2N10	El tipo de crimen que aparece primero en mi mente es el Hurto de vivienda, secuestro de vehículo.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G2N5	Enfrentamiento entre bandas.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G2N2	Los que están alrededor.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G2N9	Recibe la bala el más pendejo.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G2N4	Robo.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G2N6	Enfrentamiento o discusión que termina en Asesinato.

<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N2	El crimen que me da mayor temor es Enfrentamiento de Bandas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N3	El crimen que me da mayor temor es Enfrentamiento de Bandas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N4	El crimen que me da mayor temor es Enfrentamiento de Bandas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N5	El crimen que me da mayor temor es Enfrentamiento de Bandas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N6	El crimen que me da mayor temor es Enfrentamiento de Bandas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N7	El crimen que me da mayor temor es Enfrentamiento de Bandas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N8	El crimen que me da mayor temor es Secuestro Express.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N9	El crimen que me da mayor temor es Robo.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Tipos de Crimen</b>	G2N10	El crimen que me da mayor temor es Enfrentamiento de Bandas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N10	Entre los lugares de mayor temor, están: los cajeros automáticos, el Centro Comercial, los estacionamientos y parques.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N2	La estación del metro.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N3	La casa.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N9	La camionetita y los semáforos. También caminando por Sabana Grande.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N5	La barriada y la estación del metro.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N6	Los parques públicos.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N5	Entre los lugares que concentran mayor inseguridad están: La barriada.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N2	La barriada.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N10	La barriada.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N6	El metro.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N3	La barriada.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N4	La barriada.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N7	El metro.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N8	La camionetica.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N9	La calle.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N3	El Municipio Sucre

<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N2	Ahí matan y no sale ni por televisión ni nada. He visto programa de opinión de Venevisión y esos no dicen los muertos que hay en los barrios de Petare; todo Petare.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N4	La Montañita, no todo José Félix.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N5	El casco de Petare y el metro es lo más candela. También la Redoma.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N6	El Cerrito, San Blas, la Alcabala.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G2N9	El Pérez de León, por ahí.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	Todos	Petare, del Pérez de León para allá.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N7	En los últimos seis meses, la inseguridad ha empeorado porque la cantidad de personas muertas ha bajado, pero los robos han subido.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N4	Ha mejorado porque por allá era un muerto todos los días.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N2	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N3	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Mejor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N4	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Mejor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N5	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N6	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N7	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N8	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N9	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N10	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N2	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Mejor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N3	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N4	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Mejor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N5	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N6	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N7	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Peor.

<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N8	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N9	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G2N10	En comparación con los últimos seis meses la seguridad en mi zona está Peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	Todos	En los próximos seis meses, el estado de la inseguridad va a estar Peor.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G2N5	Denuncié y me dijeron: “Vamos a ver qué podemos hacer”. Eso fue en la PTJ. Vamos a ver y eso se quedó así. No hicieron nada.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G2N4	A mí me robaron por aquí en los barrios, donde está la panadería. Cuando subí al piso 10, ya el carro no estaba. En seguida bajé y le dije a los policías que estaban aquí en el Centro Comercial. Y ellos me dijeron, “mira te vamos a dar un consejo: no denuncies. Trata de ver si conoces a alguna banda que robe carros, porque si lo denuncias y consiguen el carro, después te lo desvalijan y le hacen de todo”. Eran de Polisucre. Llamé a unos amigos que estaban en La California. Yo iba a Quinta Crespo. Y ubicaron el carro. Y me dijeron que no denunciara porque sino me quemaban el carro. Que llamara en media hora para que los malandros digan qué va a pasar. Le dije a la muchacha en Quinta Crespo que estaban pidiendo un rescate por la camioneta. Ella me dijo diles que pagara el rescate. Yo fui a buscar los reales. Pero un amigo me dijo que no denuncies porque me iban a matar. Yo no denuncie y pagué 3 millones de bolívares.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G2N9	¿Cómo se entera el malandro de que lo denunciaron? Por el policía.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G2N6	Uno no denuncia por miedo; porque la policía no le da a uno el debido apoyo y más puede el malandro que el policía.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G2N7	Tú llamas y no vienen.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G2N2	No vienen. Yo llamé, algo me pasó a las 2:30 de la mañana. Hubo una discusión con un malandro. Llamé como 5 veces y no me pararon. No atienden. No me pararon pelota.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G2N6	Abrieron el local por donde yo vivo. Mi suegra nos llamo. El ladrón abrió y logro sacar algunas cosas. No sabíamos si estaba armado. Mientras llamábamos a la policía, le lanzamos botellas. Llamamos a Polisucre y nos dijeron que no había unidades. Fue Polisucre hace 2 años.

<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Confianza General en Instituciones de Gobierno</b>	G2N8	No hay diferencia entre los policías. Todos son iguales.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Confianza General en Instituciones de Gobierno</b>	G2N5	Todos salen a buscar sus reales.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Confianza General en Instituciones de Gobierno</b>	G2N10	La policía vive en barrios, ellos saben cómo es eso. Son muy corruptos. Le venden las armas a los malandros.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Confianza General en Instituciones de Gobierno</b>	G2N9	Toda la policía, matraquean. Nos pararon 2 metropolitanos, nos quitaron cosas y se fueron. Echaron unos tiros al suelo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Confianza General en Instituciones de Gobierno</b>	G2N2	Uno llama a la policía y no viene.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	Todos	No confiamos en Polisucre para mejorar nuestra seguridad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N10	Comparativamente, la policía con el peor desempeño es la Metropolitana.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N2	Comparativamente, la policía con el peor desempeño es Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N5	Comparativamente, la policía con el peor desempeño es la Metropolitana.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N7	En los últimos seis meses, Polisucre ha cambiado: Patrullaje solo en el día.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N2	En los últimos seis meses, Polisucre No ha cambiado.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N5	En los últimos seis meses, Polisucre ha cambiado: Están dando más vueltas
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N6	En los últimos seis meses, Polisucre ha cambiado: Están Dando más vueltas. Para mí es bueno, pero ese recorrido debería ser más frecuente, con menos espacio de tiempo entre patrullaje y patrullaje.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N3	En los últimos seis meses, Polisucre No ha cambiado.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G2N4	En los últimos seis meses, Polisucre No ha cambiado.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N7	Cuando roban nadie ve, cuando las parejas discuten y todos ven.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N10	Piden rescate para soltar a malandros.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N2	Se llevan a los malandros y los sueltan.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N6	No es culpa de la policía, sino de uno que por miedo no denuncia. No brindan seguridad y da miedo hacer denuncia o decir lo que vio.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N2	No deseo una mayor presencia de Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N3	Sí deseo una mayor presencia de Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N4	Sí, por donde yo vivo hay mucho patrullaje. Ponen siempre alcabala.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N5	Sí deseo una mayor presencia de Polisucre.

<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N6	Sí deseo una mayor presencia de Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N7	En el día sí.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N8	Sí (incluso en la noche).
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N9	Sí deseo una mayor presencia de Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N9	Yo he visto Polisucre, pero no todo el tiempo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N2	En el barrio y de día nada más.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N7	Se ve de día pero de noche nada.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N3	De noche nunca.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N9	Tenemos un módulo, pero de noche esta vacío.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N5	De noche nunca.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	Todos	Sí queremos más presencia de Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N9	Igual la gente se siente un poquito más segura.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N5	Los delincuentes se privan.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N6	Quizá no son confiables pero si hacen mas presencia hacen más confianza.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N8	Y los delincuentes se frenan.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N7	Van en carro con vidrios arriba y con fríto porque hace mucho calor.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N6	Anteriormente montaban alcabalas por Palo Verde y ahora eso no se ve.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G2N4	Polisucre va a pie, la policía los deja ahí en carro y ellos suben por la zona 6. Se distribuyen por las escaleras y suben por José Félix.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	Todos	Polisucre está haciendo mi zona Medio Segura
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N9	Nos hacen sentir más seguros: Alcabalas.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N4	Nos hacen sentir más seguros: La presencia.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N5	Tienen que saber a quién tienen que parar. Tener ojo clínico.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N6	Nos hacen sentir más seguros: Escucharlo con atención a uno.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N8	Paran al pendejo, mientras pasa el matón.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N10	Nos hacen sentir más inseguros: Cuando, para rebuscarse, paran a las personas que van caminando por la avenida o por el caso y los matraquean.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N6	Nos hacen sentir más inseguros: El matraqueo. Van a cobrar en la panadería, en el restaurante chino y los cuidan cuando van a cerrar. También, me siento inseguro cuando omiten una venta de droga.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N9	Los que andan en bicicleta matraquean.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N8	Nos hacen sentir más inseguros: Cuando echan paja.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N3	Le cantan la zona a los malandros.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G2N5	Nos hace sentir más inseguros: Echar paja.

<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N2	Polisucro me hace sentir: Inseguro.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N3	Polisucro me hace sentir: Seguro.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N4	Polisucro me hace sentir: Seguro.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N5	Polisucro me hace sentir: Inseguro.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N6	Polisucro me hace sentir: Más o menos.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N7	Polisucro me hace sentir: Inseguro.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N8	Polisucro me hace sentir: Más o menos seguro.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N9	Polisucro me hace sentir: A veces seguro.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N10	Polisucro me hace sentir: Inseguro.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N2	Polisucro es Corrupta.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N3	Polisucro es Insegura.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N4	Polisucro es Segura.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N5	Polisucro es de Matraquero.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N6	Polisucro es Insegura.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N7	Polisucro es Insegura.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N8	Polisucro es Insegura.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N9	Polisucro es Negociadora.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucro</b>	G2N10	Polisucro es Sembradora.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Polisucro y la Comunidad</b>	G2N6	Hay relación solo cuando hay algún evento que lo amerite
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Polisucro y la Comunidad</b>	G2N5	Cuando hay una fiesta en la calle, hablan con la Guardia.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Polisucro y la Comunidad</b>	G2N7	Si hay colaboración en una fiesta, se paran en una esquina. En el día a día pasan y vuelven a salir.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Polisucro y la Comunidad</b>	G2N8	Con Polimiranda también para las fiestas.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Polisucro y la Comunidad</b>	G2N2	Polisucro Debería ser parte de la comunidad.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Polisucro y la Comunidad</b>	G2N3	Polisucro No es parte de la comunidad.
<b>Rol de Polisucro</b>	<b>Polisucro y la Comunidad</b>	G2N4	Polisucro Debería ser parte de la comunidad.

<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	G2N5	Polisucre No es parte de la comunidad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	G2N6	Polisucre No es parte de la comunidad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	G2N7	Polisucre No es parte de la comunidad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	G2N8	Polisucre No es parte de la comunidad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	G2N9	Polisucre No es parte de la comunidad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	G2N10	Polisucre No es parte de la comunidad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	Todos	Polisucre No se preocupa por los intereses de su comunidad.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G2N4	Hay una falta de conciencia de nosotros y de todos, porque por lo menos el José Félix Ribas es el barrio más grande del continente. Y yo creo que unidos todos somos más que los malandros.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G2N5	Un amigo se metió en la Junta Comunal y lo nombraron de Seguridad y como tenía que fregar a los demás, lo amenazaron: “te quemamos la casa”. Tú sabes cómo es.... “Si el hijo mío es malandro también debería caer”... pero la madre lo alcahuetea.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G2N9	El consejo comunal tiene que trabajar junto con la comunidad.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N3	Más comunicación con la comunidad.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N4	Más presencia y más comunicación; que la comunidad plantee los problemas.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N5	Mano dura contra los traficantes de droga.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N6	Que se paren en sitios claves, protección en colegios, en el metro, en la salida.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N7	Más en las noches que en el día.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N8	Menos corrupción.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N9	Varios recorridos y alcabalas.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N10	Más patrullaje.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N5	La mayoría de las personas no hacen la denuncia, por miedo y porque te fichan.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N3	Un buzón de sugerencias para que la denuncia funcione.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N2	En el buzón no da miedo denunciar.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G2N7	Hablar de temas de barrio (venta de drogas).

<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G2N5	Algunos estarían interesados en participar en reuniones con la policía. No todos, porque en toda familia hay malandro. ¿El hijo mío también va a caer? La mamá acusa, el hijo se entera y agarran al que acusó. Yo voy pero yo no opino por nada del mundo.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	Todos	Nadie opinaría.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G2N5	Voy pero no opino. Tengo hijos.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G2N2	Nos van a matar al marido. Así sea buzón te agarran por las huellas digitales.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G2N4	Hacerla secreta afuera del barrio.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G2N6	Si pensamos así, nunca vamos a salir del hampa que tenemos porque ellos son policías pero no son adivinos. Ellos no nos van a solucionar los problemas que tenemos.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G2N7	Igual te pillan, hacerlo por buzón.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G2N10	Si dejamos que la gente se arme, es anarquía total.

### 3.2.2.2 Focus Group Población Mixta y Joven (18 a 24 años) de Petare

<b>Problema</b>	<b>Área</b>	<b>Código</b>	<b>Comentario</b>
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N2	Me preocupa que nos roben.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N9	Los ladrones, por mi casa, en la zona II del José Félix Ribas, tienen siempre problemas de las bandas. Tengo temor a quedarme atrapado en enfrentamiento de bandas.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N6	Que nos roben; a los bandidos no les importa.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N8	Sí, que nos roben. Yo vivo en Guaicoco. No he pasado por enfrentamiento de bandas pero siempre pasa.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N7	Vivo en El Morro y el 24 de diciembre mataron a 4 personas. Tenía que trabajar el 25 y me daba miedo pasar por esa calle.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N10	También el transporte, tráfico, las horas pico.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	Todos	La inseguridad es el principal problema de nuestra comunidad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N2	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N3	Cuando pienso en inseguridad siento Temor y angustia.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N4	Cuando pienso en inseguridad siento Rabia.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N5	Cuando pienso en inseguridad siento Impotencia.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N6	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N7	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N8	Cuando pienso en inseguridad siento Dolor.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N9	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N10	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N5	Me robaron en Petare con mi hija. Me enfrenté con el ladrón.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N6	Conozco a una amiga de la familia a quien robaron la mercancía y la misma policía los tapa. El policía puede que sea cómplice. Ellos saben quiénes son y no hacen nada.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N3	Impotencia porque no puedes contar la guardia o policía. Nunca me ha pasado pero he escuchado.

Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N2	Cerca de mi casa hay un modulo de la policia y cada vez que hay un tiroteo cierran las puertas porque no les importa.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N4	El cuerpo de seguridad es incompetente.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N2	Sientes que no solo no les interesa lo que pasa, sino que son incompetentes.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G3N7	Miedo a que te roben.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G3N3	Siento más inseguridad en la tarde.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G3N6	Siento más inseguridad los fines de semana.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G3N8	Siento más inseguridad en la mañana y en la noche.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G3N10	Siento más inseguridad al mediodía porque es más transitado.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N4	Los crímenes más comunes son Homicidio, violación, secuestro, corrupción.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N2	Los crímenes más comunes son Homicidios.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N8	Los crímenes más comunes son Extorsiones.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N3	Los crímenes más comunes son Hurto, atropellos.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N9	Los crímenes más comunes son Robos.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N2	El crimen que me genera mayor temor es Robo.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N3	El crimen que me genera mayor temor es Violación.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N4	El crimen que me genera mayor temor es Violación.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N5	El crimen que me genera mayor temor es Homicidio.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N6	El crimen que me genera mayor temor es Homicidio.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N7	El crimen que me genera mayor temor es Robo.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N8	El crimen que me genera mayor temor es Homicidio.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N9	El crimen que me genera mayor temor es Homicidio.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G3N10	El crimen que me genera mayor temor es Robo.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G3N6	El transporte es más inseguro que en la calle. Es preferible caminar.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G3N4	Si te subes a una unidad y suben sujetos armados te quedas encerrado.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G3N3	El transporte es más inseguro que la calle, porque no puedes escapar.

<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N5	Un día yo vi que los policías le estaban cantando la zona a los malandros: Le dan el paso libre para escaparse y robar.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N7	Prefiero ir en mi carro.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N8	Nunca voy a las rumbas, ni a Parque del Este o conciertos. Se consiguen bandas armadas y es peligroso.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N2	Solía ir a Cuevas del Indio y ahora está invadido y asaltan a visitantes. Igual en Parque del Este.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N4	No voy a rumbas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N6	No voy a rumbas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N7	No voy a rumbas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N8	Donde hay malandros, se arman tiroteos.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N2	Hay mayor inseguridad en la Calle.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N3	Hay mayor inseguridad en la Calle.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N4	Hay mayor inseguridad en la Calle.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N5	Hay mayor inseguridad en la Calle y en la Escuela.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N6	Hay mayor inseguridad en la Calle.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N7	Hay mayor inseguridad en la Calle.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N8	Hay mayor inseguridad en la Calle.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N9	Hay mayor inseguridad en la Calle y en la Parada.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N10	Hay mayor inseguridad en la Calle.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N10	La zona más insegura es La Redoma.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N6	La zona más insegura es La Redoma... José Félix es demasiado peligroso.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N9	La zona más insegura es Zona 6 José Félix Ribas.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N7	La zona más insegura es Maca.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N8	La zona más insegura es Maca, José Félix Ribas desde la zona 2 hasta la 10 y San Blas por la Invasión.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Ubicación</b>	G3N5	La zona más insegura es La Bombilla, La Alcabala.

<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N2	En los últimos seis meses la inseguridad ha empeorado.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N3	En los últimos seis meses la inseguridad ha empeorado.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N4	Los malandros y policías son iguales, quizás los policías son peor.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N5	La inseguridad está igual de mal
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N6	En los últimos seis meses la inseguridad ha empeorado.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N7	En los últimos seis meses la inseguridad ha empeorado.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N8	En los últimos seis meses la inseguridad ha empeorado.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N9	En los últimos seis meses la inseguridad ha empeorado.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N10	En los últimos seis meses la inseguridad ha empeorado.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N2	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N3	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N4	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N5	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N6	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N7	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N8	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N9	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>La Trayectoria de la Inseguridad</b>	G3N10	La probabilidad de que sea víctima de un crimen es Algo probable.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Post-Crimen</b>	G3N5	Denuncié y me dijeron que si no hay hechos de sangre no pueden hacer nada.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Post-Crimen</b>	G3N9	Después de un intento de robo (estaba con un amigo policía), me quedé asustado. No llamé a nadie porque estaba acompañado.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Post-Crimen</b>	G3N4	Fui con un GN a decirle y me dijo que para eso estaba la policía. Lo busqué y me dijo que estaba ocupándose de cosas más importantes.

Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N2	No hay confianza.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N6	Los policías les dan una paliza a los malandros y después lo sueltan.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N7	Hacen la denuncia y después los sueltan o no hacen nada.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N8	No llamo porque te matraquean.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N10	Una vez metí en el modulo de la policía les dije que me perseguían y me dijeron que me quedara adentro.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N2	No confío en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N2	No, son malandros uniformados.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N3	No confío en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N4	No confío en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N5	No confío en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N6	No confío en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N7	No confío en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N8	No confío en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N9	No confío en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N2	Prefiero a Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N3	Prefiero a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N4	Prefiero a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N5	Prefiero a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N6	Prefiero a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N7	Prefiero a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N8	Prefiero a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N9	Prefiero a Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N10	Prefiero a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N2	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G3N3	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Chacao.

<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N4	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N5	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N6	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N7	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N8	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N9	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N10	En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Chacao.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N4	No hay cambio en Polisucre en el último año. Ninguno se mete a los barrios.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N8	Es lo mismo, como si fueran de tránsito.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N9	Mejoraron en su uniforme y unidades, pero el trabajo es lo mismo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N4	Hacen función de fiscal de tránsito.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N5	Los PM van a buscar su parte de las drogas.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G3N9	Los veo siempre matraqueando, esperando a que llegue el camión de la Polar.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N2	Se la pasan en moto.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N8	Se la pasan echándoles los perros a las mujeres.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N9	Se la pasan pantalleando.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N2	En caso de emergencia, No puedo contar con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N3	En caso de emergencia, No puedo contar con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N4	En caso de emergencia, No puedo contar con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N5	En caso de emergencia, No puedo contar con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N6	En caso de emergencia, Si puedo contar con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N7	En caso de emergencia, No puedo contar con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N8	En caso de emergencia, No puedo contar con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N9	En caso de emergencia, No puedo contar con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G3N10	En caso de emergencia, Si puedo contar con Polisucre.

<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N2	Polisucre no hace más segura mi zona porque nunca los veo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N3	Nada
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N4	No sé porque nunca los veo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N5	Nada
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N6	Nada
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N7	Nada
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N8	Polisucre no hace más segura mi zona porque nunca los veo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N9	Nada
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N10	Nada
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N8	En quincena, llevan presos a todos para que les den real.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	G3N9	Tienen que mejorar la forma en cómo lo tratan a uno; hostilidad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Comportamiento de Polisucre</b>	Todos	La policía sí está involucrada en delitos.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N2	Polisucre no hace nada.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N3	Polisucre son los mismos.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N4	Polisucre no se ve.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N5	Polisucre no se ve.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N6	Polisucre debe hacerse notar.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N7	Polisucre no se ve.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N8	Polisucre es neutra.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N9	Polisucre es corrupta.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G3N10	Polisucre es vendida.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	Todos	A Polisucre no le preocupan los intereses de la comunidad
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	Todos	Polisucre no forma parte de la comunidad
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	Todos	La comunidad No confía en Polisucre.

Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N3	Aumentar la cantidad y la calidad de funcionarios.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N5	Incrementar la capacitación.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N8	La Guardia Nacional matraquea pero menos descarado. Quiero más módulos.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N6	Tener más presencia; que caminen y en motos. Que le pregunten a la gente dónde más roban. Que no trabajen para ellos mismos
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N8	Más presencia en las calles.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N5	Más fácil acceso, en moto.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N6	Se tienen que involucrar con los delitos (pedir datos, etc.).
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N4	Hay miedo a la denuncia.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N8	No haría la denuncia en persona porque no sé si son los propios malandros.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N3	Hay que hacer denuncias anónimas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N6	Mayor compromiso y comunicación con las personas. Decir, "Vamos a trabajar en eso".
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N9	Colocar patrullas en ciertos puntos. Debe ser honesta. Y cumplir con su trabajo.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N4	Redadas supervisadas (de muchos policías, no dos); operativos de seguridad; involucrarse con la comunidad para que tengan la confianza de denunciar.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N7	Parar a los motorizados.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N8	Recorridos por los barrios en moto (lento y viendo para los lados).
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N10	Acompañado en una moto.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N4	Lo que no debería hacer Polisuc্রে es tener complicidad con los delincuentes y abuso de poder; que tengan educación y no le digan cosas a mujeres.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N8	Que no actúen como si no les importe la inseguridad.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisuc্রে	G3N9	Que no traten a todos como delincuentes; trato injusto y hostil.

<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G3N4	Nadie denuncia porque hay una red de malandros dentro de las comunidades.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G3N6	Hay que colocar mayores supervisores a los policías.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G3N8	Reuniones con Polisucre son delicadas porque te ven tus vecinos.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G3N3	Las reuniones con Polisucre dependen de los valores de cada quien.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G3N5	Hay que estar unidos, todos los que viven en la comunidad se deben poner de acuerdo. Dos o cinco malandros no pueden más que toda una comunidad.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G3N8	Que la comunidad esté pendiente de la comunidad.

### 3.2.2.3 Focus Group Población Femenina y Adulta (18 a 60 años) de Petare

Problema	Área	Código	Comentario
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N9	En Campo Rico, que es mi comunidad, nos privamos de muchas cosas. Sucede que no nos llega el gas y el agua potable no sube. En muchas oportunidades, a las personas de estos camiones los roban, les quitan el dinero y temen volver a venir, porque temen que
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N3	Cuando uno sale demasiado temprano, suponiendo que uno vive lejos y de repente sale a las 4 ó 5 de la mañana, el problema es que en el camino o en el transporte, uno no sabe si algo le va a pasar.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N6	La inseguridad se mete a las casas. Por lo menos en mi casa se metieron con pistola estando mis niñas y tuve que entregar televisor para que no me mataran.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N3	Hay veces que la niña sale a trabajar y hay personas que viven en ranchos humildes y existe la tendencia de que los vagos o malandros cazan a las personas, los visualizan, ven a qué hora se van, a qué hora llegan y viendo su rutina planean cómo cazarla.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N7	La gente teme que la maten.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N9	Está bien que le quiten sus cosas pero no que los maten para quitárselas; que les dejen su vida. Somos madres, dejamos a nuestros hijos solos cuando vamos a trabajar y no sabemos qué vamos a encontrar al salir o al llegar.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N7	A mi sobrino lo mataron.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N3	En frente de mi casa mataron a un muchacho.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N6	Por lo menos donde yo vivo, como Chávez puso toque de queda a partir de las 5 de la tarde, no puedo salir con las niñas porque eso es moto para arriba y moto para abajo y pasan malandros.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N6	Donde yo vivo es estrechito. Por lo menos si se llegan a caer a tiros ahí, uno no tiene para dónde correr. Le sacan los ojos. Si gritas te matan y si no gritas te mueres también.

Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G4N3	Por la Bombilla van a bajar los de Julián Blanco y como tienen una culebra, uno ya sabe que a las 7 tiene que mandar a dormir a los muchachos.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N9	Cuando pienso en inseguridad siento Rabia.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N8	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N7	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N6	Cuando pienso en inseguridad siento Temor.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N5	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N4	Cuando pienso en inseguridad siento Inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N3	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N2	Cuando pienso en inseguridad siento Miedo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N9	Cuando pienso en inseguridad siento Impotencia, ira.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N6	Siento miedo cuando se meten en las casas.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N5	Cuando uno va subiendo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N8	Yo vendo café. Vivo en La Alcabala y me da miedo bajar sola porque han matado gente, padres de familia. En mi cara me estaban robando. Yo sentí miedo y el ladrón me negó que me estuviera robando.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N4	A las 6 de la mañana me querían quitar la cartera yo luché y no se lo di. Salí corriendo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N5	Salir a bailar uno lo limita por la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N6	Ir a visitar a un familiar...si vive en una parte que sea más peligrosa que donde uno vive, yo por lo menos no voy.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G4N3	Cuando uno va barrio adentro uno debe caminar rápido porque en cualquier momento...te matan.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G4N2	Tú ves a alguien mal y te caen a tiros.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G4N9	Las riñas.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G4N7	Por ajuste de cuentas; hay un problema y te matan; asesinato.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G4N6	Consumen droga y no pagan. Tráfico de droga.

Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G4N7	Por equivocación.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G4N3	Venganza.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G4N1	Asesinato, droga, robo (atracó).
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G4N7	La droga lleva a asesinato.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N8	Nos sentimos más inseguros en Petare, en el Mercado de las Flores, en la estación del metro.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N7	En todas partes.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N2	En el metro de Petare.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N7	En Capitolio me agarraron y me tiraron.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N9	Cuando salimos a dejar a los muchachos al colegio.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N5	Cuando salimos a trabajar en la mañana.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N6	Cuando salimos a trabajar.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N7	Cuando salimos en la camioneta. Te agarran y te dicen “dame lo que tengas”.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N3	En el jeep.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N2	Hasta si vas en carro propio te quitan el carro y te matan.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N2	El metro es el más seguro.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N3	El metro no es seguro.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N6	En Diciembre hubo mucho robo en el metro.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N3	Más seguro no es nada.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N9	En el mercado nos quitan las bolsas de las manos en la mañana en la madrugada. Después se calma hasta las 5 de la tarde y después comienzan a robar otra vez. Nos hemos aprendido a cronometrar. Ahora salimos a las 12 buscamos a los muchachos al colegio. Con una zozobra y un estrés. Llegamos a la casa, sin saber qué vamos a encontrar. Pensamos “ay ya Fulanito se paró en la esquina donde lo van a robar.”

Situación General de Inseguridad	Ubicación	G4N3	Ningún lado. Depende del día a día, porque tú sales pero no sabes a qué hora llegas. No lo sabes, sin importar dónde tú vayas...Bombilla, José Félix Zona 6, Palo Verde, Petare. Ese es mi recorrido, pero todos los lugares son peligrosos.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	Todos	Ha empeorado
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N3	Porque como nadie tiene dinero los malandros están buscando cómo tenerlo.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	Todos	Y va a estar peor.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N1	¿Cuáles son las probabilidades de que te atraquen?
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N9	Completamente probable.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N7	Es posible pero uno no puede ir con negatividad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N8	Algo probable
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N7	Algo probable
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N6	Algo probable
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N5	Completamente probable
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N4	Completamente
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N3	Algo probable
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G4N2	Completamente probable
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G4N1	¿Cuáles son los grupos más afectados por la inseguridad?
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G4N7	Los niños, en un colegio.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G4N9	La bodeguita y el transporte. Los niños también.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G4N3	Cuando se presenta un tiroteo y los niños también.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G4N9	Los Choferes y los Mototaxi.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G4N5	Los que trabajan en bodegas o panaderías.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G4N4	Las personas mayores.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G4N7	Los adolescentes que ya ni llegan a los 20 años.

<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N9	Mataron a mi hermano en mi zona. Lo llevamos al Pérez de León y no denuncié.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N3	Hay gente que lo hace, hay gente que le da miedo porque después dicen: “mira Fulanita habló”.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N6	El muchacho que me robó vive a dos casas de la mía. No lo denuncié porque me amenazó con matar a mis hijas; por eso no hablé. Prefiero a mis hijas antes que echar paia. Ahora está preso.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N9	La policía ahora está haciendo caso omiso. Hace 8 días llamamos a Polisucre y no había nadie allí. Eso fue un miércoles. Ya no aguantábamos; el motorizado seguía a las 10 de la noche para allá y para acá. Llamé de nuevo y no contestó nadie.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N7	Nadie hace denuncias porque no le paran.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N5	La gente no denuncia por temor.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N4	La gente no denuncia por miedo.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N3	Por temor. Los meten preso y a los 8 días los sueltan.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N7	También hay madres alcahuetas que están concientes de que sus hijos eran choros, los mataron y dicen que eran estudiantes.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G4N8	Madres resignadas que su hijo roba.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	Todos	No conocemos el número.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G4N7	Yo sí tengo el número de Polisucre. Lo he usado pero no llegan.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Confianza General en Instituciones de Gobierno</b>	G4N7	Si hay bandas en el gobierno, van a haber bandas en los barrios. La delincuencia se ha extendido por el gobierno. Todo lo que esta sucediendo en este país es por el gobierno, porque el presidente ha hecho que la gente se odie.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Confianza General en Instituciones de Gobierno</b>	G4N6	Los mismos policías venden las drogas y las armas que quitan a los malandros.

Rol de Polisucro	Confianza General en Instituciones de Gobierno	G4N7	Yo he visto cuando los malandros le pasan droga a los policías en los colegios.
Rol de Polisucro	Confianza General en Instituciones de Gobierno	G4N7	El culpable es el Presidente
Rol de Polisucro	Confianza General en Instituciones de Gobierno	G4N5	Yo pienso que el presidente nada más No, la educación viene de la casa. Mi mamá no me manda a matar.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N6	La policía pasa exhibiendo físico y la pistola.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N3	El día que mataron a un muchacho, la Guardia Nacional estaba y no hicieron nada.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N7	Hay que tenerle más miedo al policía que a los malandros. Les han sembrado drogas a estudiantes sanos sanos sanos... Le ponen hasta 100 para que paguen.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N8	Yo no confío en la policía.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N7	Entre policía y malandro, prefiero malandro
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N8	Prefiero malandro
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N4	Prefiero policía
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N5	Prefiero policía
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N2	Ninguno
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N4	Me quedo con el miedo rezándole a Dios porque el policía lo matraquea a uno.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N9	Con ninguno de los dos. Hemos perdido la confianza. No creemos en ninguno de los dos.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	Todos	Opinión la comparten todos los vecinos.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N7	Polisucro, PM, Guardia Nacional...son todos la misma mierda. Todos son iguales. Todos los policías son iguales cortados con la misma tijera.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N9	Es raro cuando sube Polisucro.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N7	Vi a un Polisucro con una chama en vez de trabajando.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N9	No veo diferencia entre las policías.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N2	Polimiranda se ve más.
Rol de Polisucro	Perspectiva General de la Policía	G4N4	Polimiranda se ve más.

<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G4N9	Polimiranda se ve más.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G4N7	El único cambio que he visto en Polisucre es en el uniforme.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G4N8	Hay una policía nueva, la Nacional. La van a poner.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G4N7	Eso es embuste eso va a ser peor.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G4N3	Yo digo que va a ser peor porque mataron a dos muchachos, dejaron la moto y la Guardia Nacional no hizo nada.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G4N7	Polisucre matraquea más.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G4N8	Paran a la moto para quitarle real.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G4N2	Me pararon 10 veces me piden real, además de la cedula. Mi esposo tuvo un accidente, bajamos con los cascos, estábamos al lado de los policías (Polimiranda). Le pidieron el carnet de circulación. Yo tenía los papeles y le dije: “Pónganme mi multa”. Me dij
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N9	Polisucre no tiene nada de presencia por la zona donde vivo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N8	Muy poca, llegan tarde.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N7	Ninguna.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N6	Poca.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N5	Poca.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N4	Poca.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N3	Poca.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N2	Los que más van son los mirandinos.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N9	Cuando veo a Polimiranda esta haciendo tranza con los malandros.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N9	Polisucre se mueve en carros
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N2	En cambote, porque solos no van eso es mentira.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N7	En bicicleta.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N2	Pero la bicicleta no sube.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N6	A pie
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N7	A pie en la alcabala.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N3	En moto y van varios.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N3	Hay muchos y no hacen nada.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N7	Hacen falta más.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N9	Es importante que visualicen a los policías que tienen, que los conozcan bien, uno que verdaderamente lleve y honre el uniforme.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N6	Sí hacen falta más.

<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N7	En el Mirador, donde yo vivo, hay que echarle para encontrar un policía.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N9	En caso de emergencia no contaría con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N8	En caso de emergencia no contaría con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N7	En caso de emergencia no contaría con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N6	En caso de emergencia no contaría con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N5	En caso de emergencia no contaría con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N4	En caso de emergencia sí contaría con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N3	En caso de emergencia sí contaría con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Capacidad de Polisucre</b>	G4N2	En caso de emergencia no contaría con Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N9	Polisucre es falta de inteligencia.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N8	Polisucre es falta de seguridad.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N7	Polisucre no tiene sabiduría.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N6	Polisucre es echada a perder.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N3	Polisucre es agresivo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N2	Polisucre es rústico.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N2	Polisucre es malhablado.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N7	Polisucre es grosero.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N4	Polisucre necesita educación.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N7	Polisucre es choro.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N6	Polisucre es nada...unos malandros.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N3	A la hora de la verdad, trafican su droga.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N6	Yo iba a ser policía. Los malandros me dijeron, "si tú te metes a policía, nosotros te matamos porque nos vas a delatar". Yo sé dónde está todo. Y a ellos no les conviene tener policía cerca.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Opinión Subjetiva de Polisucre</b>	G4N6	Están encompinchados con los malandros. Pasan la droga..."tú me das tanto y yo te doy tanto".

<b>Rol de Polisucres</b>	<b>Polisucres y la Comunidad</b>	G4N7	Polisucres no tiene relación con la comunidad. Nada, si son los primeros en joder la vida.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G4N9	Cuando teníamos la prefectura aquí mismo en Petare, teníamos una parte donde podíamos formular nuestra denuncia. Ya no existe la prefectura. Ahora para poner una denuncia te tienes que ir a la Alcaldía, cuando antes estaba debajo del puente de Petare al frente de la funeraria. Además lo teníamos céntrico para todo esto.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G4N9	Antes el Secretario General mandaba una comisión, cuando Enrique Mendoza, de una policía la PM. Era más fácil.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G4N8	Era mejor.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N8	Si fuera Polisucres, los mandaría para barrio San José.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N7	Los barrios son muy grandes.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N3	Deberían haber 2 ó 3 módulos en cada barrio.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N5	Hacen falta más policías para abarcar todo el sector.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N8	Pasa algo y mandan 5 y de broma. Y no se dan abasto
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N2	Que vayan varios y se metan al barrio, porque es mentira, que van a ir solos.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N7	Si yo fuera la jefa, lo primero que haría sería indagarles su vida. Porque son una cuerda de malandros, la mayoría.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N6	Que no carguen las pistolas así. Hay unos niños y ¿si se les escapa un tiro?
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N6	Que se den a respetar. Ven a los malandros y no les dicen nada. Nada más le piden la cédula a la gente que llega de trabajar. A los colombianos les cobran 300.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N6	Que cambien la policía; que tengan policías bien preparados.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N7	Que no tengan antecedentes.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N3	Subir 2 ó 3 veces al día, en la mañana, en carro; estar pendiente. A las 2 de la tarde hay inseguridad, en la tarde también.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N6	Que suban pero no que no muestren la pistola.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N8	Si la policía no lleva su pistola, los malandros los matan antes.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucres</b>	G4N5	Colocaría más módulos.

Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N6	Para nada porque los malandros los queman con los policías adentro.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N9	Ponernos de acuerdo con el Alcalde para que en verdad nos manden a los policías que en verdad estén preparados.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N9	Los puntos a tratar en mi comunidad serían de inseguridad. Quisiéramos que nos dieran cursos de seguridad como comunidad para prepararnos, cursos de entrenamientos.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N7	Tratar de que ellos sean una policía honesta, porque el problema también es con ellos.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N6	Que cambiaran la actitud y su educación. Que se orienten a la comunidad, les den charlas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	Todos	La comunidad si estaría interesada en reunirse con la policía. Los que son malandros no. Por la inseguridad sí
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N8	Les diría que vinieran vestidos de civil.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N7	Esos son la PTJ.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N3	Que estén siempre rondando. Policía Preventiva.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N9	Antes del crimen.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G4N7	No es que no nos gusta sino que no cumplen su rol.
Recomendaciones	Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil	G4N9	Reunirnos la comunidad y la policía. Donde yo vivo eso quisiéramos. Le mandamos una carta al Alcalde, pidiéndole esa oportunidad. Se están viviendo muchas cosas feas.
Recomendaciones	Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil	G4N7	Como comunidad, podemos no salir cuando roban a cierta hora. Esquivarlo.
Recomendaciones	Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil	G4N9	Unirnos, sectores unidos y no unidos para que todos nos avoquemos ante una problemática.
Recomendaciones	Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil	G4N6	La policía no hace charlas sobre la salud, enfermedades. Y si uno los invita no van. Solo van si hay una rumba o que hayan matado a alguien.
Recomendaciones	Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil	G4N7	No todos son malandros siempre hay gente decente con sus hijos buenos. Mi comadre desgraciadamente tiene sus 4 hijos malandros completos. Entonces voy a llegar comadre tus hijos son malandros, ¿Vamos a denunciarlos?

### 3.2.2.4 Focus Group Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Zonas Foráneas

<b>Problema</b>	<b>Área</b>	<b>Código</b>	<b>Comentario</b>
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Razones Generales para temer Inseguridad</b>	G5N8	Yo vivo por La Dolorita y salir para estar que si a las 10:30 para estar aquí habría que salir como a las 8. Otra cosa que hay que estar pendiente es la inseguridad, porque uno cuando sale no sabe si regresa, ni a qué hora regresa...
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Razones Generales para temer Inseguridad</b>	G5N7	Yo afianzaría la inseguridad, porque ahorita la población de chamos está súper alta y los chamos están pendientes de malandreo y estar en la calle por facilismo y, disculpen la palabra, joder. Eso lleva mucho al malandreo.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Razones Generales para temer Inseguridad</b>	G5N5	Como yo tengo 7 muchachos, entonces la preocupación es eso... Ellos salen a las 4:30 de la mañana... yo los pongo en las manos de Dios para que me lo guarden, pero hay otras personas que no. La inseguridad como tal, no se qué... A lo mejor uniéndonos todos se puede ayudar también.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Razones Generales para temer Inseguridad</b>	G5N2	Yo también hablo de la inseguridad. No me preocupa tanto en sí porque yo también soy cristiano y estamos ya como muy confiados en Dios. Es una seguridad que yo me siento normal... yo salgo por la calle normal y sé que no me va a pasar nada porque hay alguien que me acompaña y cuida, pero sí se nota en Mariches, La Dolorita. Todos tenemos que llegar a Petare para ir a otro lugar y ahí la inseguridad sí es fuerte porque yo he visto casos donde los malandros les piden los celulares a las chamas, asaltan, se cambian la ropa, son los mismos buhoneros, y vuelven a salir a robar cuando se cambian, y la policía no hace nada.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Experiencia Cotidiana de Temor</b>	G5N6	Nosotros nos encomendamos a Dios y estamos seguros de que nos va a proteger. Tenemos esa fe.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Experiencia Cotidiana de Temor</b>	G5N8	Si vas para una fiesta, recuerda que no puedes ir tan tarde. Acuérdate que no te vayan a dar un trago malo por ahí... tantas drogas y tantas cosas que involucran a uno...
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Experiencia Cotidiana de Temor</b>	G5N4	Te estás desconfiando del hijo.
<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Experiencia Cotidiana de Temor</b>	G5N8	No, yo lo que quiero es que esté mosca y no se deje engañar. Estoy poniéndole pilas.

Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N2	De mi casa al negocio o de ahí a donde mi mamá. Yo no voy a ningún otro lado, porque la zona en general es peligrosa.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N3	Yo llego a Petare y para mí es súper terrible.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N4	Para mí ninguna zona es insegura. Todo normal. Si ando con una cadena de oro y una laptop aquí... pero sino ni pendiente. Yo ando por todas partes y ni pendiente.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N5	Bueno, primeramente nosotros antes de salir de nuestras casas nos ponemos en las manos de Dios. Para mí no hay tanto temor porque siempre hemos confiado en las manos del señor, pero así como he escuchado yo Petare he visto que es un poco más fuerte... Yo estado en las colas y he visto a la gente que la han cortado y que las han herido cuando vienen a robarlas.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N6	Petare está como más inseguro.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N7	Petare es como que dos polos de la ciudad.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N4	Petare y el Centro de Caracas.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N8	Para mí lamentablemente todos los sitios son inseguros. Yo trato de llegar a mi casa antes de las 9 de la noche, a Petare antes de las 7 de la noche... hay que estar pendiente, no dar la oportunidad de que el malandro me atraque...
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N3	Hasta en el autobús. Hacen como si fueran a promocionar algo y luego asaltan a todo el mundo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N2	El transporte y eso que dices tú de cuando están haciendo cola para ir a comprar algo o en las mismas colas para montarte en los autobuses, como en Petare y en esas bromas así.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N6:	A mí me robaron en el banco, los mismos vigilantes.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N7	En los lugares de esparcimiento también. Yo he visto cómo uno está sentado en la plaza y entonces estás inseguro porque no sabes quién te va a abordar pues... un toque de queda y todos salen corriendo "no, alguien robó".
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N8	Los bancos y estar en los mismos espacios públicos son peligrosos porque cualquiera te aborda y te ataca.

Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N2	Cuando pienso en inseguridad pienso en Robo.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N3	Cuando pienso en inseguridad pienso en Desconfianza, temor.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N4	Cuando pienso en inseguridad pienso en Lástima.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N5	Cuando pienso en inseguridad pienso en Temor.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N6	Cuando pienso en inseguridad pienso en Temor también.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N7	Cuando pienso en inseguridad pienso en Lástima.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N8	Cuando pienso en inseguridad pienso en Homicidio.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N4	Yo pienso que los vecinos sí tienen ese temor... pero ellos son los que generan esa inseguridad; ellos generan los choros.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N8	¿Por qué dice ella que son los vecinos?
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N4	Ella dice que tiene 7 hijos. La educación empieza por casa. Si ella no les inculca valores a sus hijos, sus hijos se van a descarriar, van a ir por el camino angosto. Si ella permite que su hijo llegue con una cosa robada, ella está criando un delincuente.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N8	Ella aclara de que es que los vecinos o las personas tenemos la obligación de encauzar a nuestros hijos. La educación moral, enseñarles las cosas correctas de la vida. La expresión quizás no fue la más adecuada sino nosotros mismos, porque todos nosotros somos responsables del comportamiento de nuestros muchachos. Porque si nosotros no les inculcamos esa forma de vivir de bien para el bien de él y de los demás, ellos se van a desviar.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N4	¿La responsabilidad es colectiva o es individual?
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N2	Es de todos.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N6	Es de todos.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N8	Hoy en día es muy pragmático porque antes tú le llamabas la atención a un muchacho en la calle y bueno... Hoy en día te contesta con groserías, no sé qué, y los papás te forman un lío. Y si el muchacho está con una banda por ahí, pues más mala conducta.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G5N4	Si el muchacho está en una banda te jodes.

Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G5N2	Asesinato.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G5N3	Homicidio.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G5N4	Degollamiento, que le quiten los dedos a la gente.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G5N8	Homicidio.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G5N2	En la noche en Petare. Todo el día, pero en la noche es peor.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G5N8	Caucaguita es una de las zonas más fuertes en la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G5N7	Petare las 24 horas.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G5N6	Mariches ahora no tanto.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N2	Igual de malo.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N3	Ha continuado igual de mal.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N4	Ha disminuido porque yo tengo trabajo a nivel de la parroquia.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N5	Para lo que era antes ha mejorado bastante.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N6	Ha mejorado bastante.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N8	Igual de mal.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N7	Mariches ha salido menos en el periódico. Está mejor.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N2	Me pienso ir de ahí porque yo vivo con una tía y mi tía me dice que en la noche no puedo usar ni suéter ni gorra ni bolso y yo llego mucho así a la casa y te pueden confundir con otra persona y te matan y yo no voy a poner en riesgo mi vida. Puede que continúe igual, puede que empeore.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N3	Todo depende de lo que pase, porque así como mejoró Mariches tú no sabes si tomen medidas de seguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N3	Siempre hay momentos en que la marea sube y otros que baje. Las cosas pueden cambiar.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N5	Yo creo que va a estar mejor si todos nos unimos y nos agarramos toditos vamos a progresar.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N6	Va a estar mejor.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N7	Creo que una mejoría.

Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N8	Yo creo que va a estar igual, porque la inseguridad no es un tema de soluciones fáciles. Son soluciones sociales, educativas, que no se pueden implementar sólo en un año. A lo mejor puede ir mejorando, pero un año es muy poco tiempo, corto plazo.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N8	Uno siente el temor cuando se produce el asalto de que si uno no tiene dinero, que el malandro te pegue un tiro porque no tienes dinero. "Toma para que la próxima vez cargues".
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G5N6	A mí la venganza me preocupa, entonces quieres ayudar a otra persona a defender, a ayudar, y entonces la pagan contigo... no puedes ayudar, no puedes hacer nada... es bastante preocupante.
Estructura Municipal de Seguridad	Post-Crimen	G5N6	Yo se lo dejé a Dios. No le comuniqué nada a nadie. Solamente a ustedes ahorita.
Estructura Municipal de Seguridad	Post-Crimen	G5N4	Ahorita por ejemplo yo conozco a chamos que han matado a otras personas, que están en drogas... El familiar llama a la policía, pero uno no hace nada.
Estructura Municipal de Seguridad	Post-Crimen	G5N8	La mayoría, lamentablemente es así.
Estructura Municipal de Seguridad	Post-Crimen	G5N3	Muchas veces uno se limita a llamar a la policía porque tú los llamas y ahorita es tanta la inseguridad y la maldad que hay que no es confiable ni la autoridad, porque tú puedes llamar al policía y puede ser socio del malandro. no sé qué.
Estructura Municipal de Seguridad	Post-Crimen	G5N4	A veces no. TODO EL TIEMPO.
Estructura Municipal de Seguridad	Denuncia	G5N4	Yo no he denunciado, a mí me denuncian por agresión. Yo tengo límite de paciencia, pero si la persona se me monta la mato. Agredí a una persona cuando me sacó de mis casillas... me mandaron un citatorio y yo fui normal, y sabes que primero habla el denunciante. "Ella me prendió en candela y tal". Yo dije que yo no había visto a esa señora, que no la conocía... buscó a un testigo y el testigo también dijo que no me conocía y ya, eso se quedó así.

Estructura Municipal de Seguridad	Denuncia	G5N6	Hay demasiada maldad, demasiado esto, y entonces la gente tiene temor de denunciar como debe ser... entonces vienen las otras personas y entonces aquí la venganza deja que uno se retraiga y que pase lo que pase que digan lo que digan... El temor de las perronas de que hay tanta maldad hace que uno diga nada
Estructura Municipal de Seguridad	Denuncia	G5N4	Hay un temor de la venganza y por eso la gente no denuncia.
Estructura Municipal de Seguridad	Denuncia	G5N8	Hay muchas más razones. Primero, para uno hacer una denuncia tiene que hacer una cola en el CICPC, llenar una serie de formalismos y gastas tiempo en eso. Segundo, no hacen la investigación de los casos esos, nada, eso queda así. Entonces pierdes tu tiempo. Y si lo hace, le dicen al denunciado quién lo denunció y toman represalias contra la persona. Y entonces si te roban el celular vas a comprar otro y va
Estructura Municipal de Seguridad	Denuncia	G5N2	A mí mamá le robaron el celular. Mi padrastro llamó al celular de mi mamá que tenía el malandro y que “mira, te doy una plata y me das”. Es mejor entenderte con el propio malandro que con la policía.
Estructura Municipal de Seguridad	Denuncia	G5N8	Una vez se hizo una redada a las 6 de la mañana que el CICPC se metió en todas las casas y se llevaron a todos los varones y se los llevaron a la zona 7. Afortunadamente mi hijo se había ido para sus clases y entonces no se lo llevaron. Entonces me dice el funcionario “pero dime quiénes son los de mala conducta por ahí” y yo le dije que no, ¿para que luego él dijera que yo dije y que fueran y me quemaran la casa?
Estructura Municipal de Seguridad	Número de Emergencia	G5N8	El 177 pero no sé de qué es.
Estructura Municipal de Seguridad	Número de Emergencia	G5N2	He oído el 171 pero no sé de qué es.
Estructura Municipal de Seguridad	Número de Emergencia	G5N3	Ahora 177.
Estructura Municipal de Seguridad	Número de Emergencia	Todos	No lo hemos utilizado

Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N4	Ellos se achantan en la curva y hacen desastre. Los motorizados... ellos llegan y bajan en las motos, ponen a las niñas a parar la colita y tal y a los chamos los fastidian.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N4	Todos dirán lo mismo. Nosotros nunca llamamos a Polisucre para nada. Es colectiva.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	Todos	Nos gusta más la GN.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	Todos	Nos gusta menos Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N6	Yo confío más en la Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N2	Porque tú por ejemplo les dices algo... panas míos han denunciado con la GN y le dicen quién fue el tipo y ellos hacen algo... les cayeron a planazos al que robó al pana y ya. El chamo nada más lo señaló y dijo cómo estaba vestido y ya. Y a él no le pasó nada
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N4	La GN genera respeto, están ahí, son disciplinados... en cambio Polisucre es una policía política... No sé, parece que hubo unos cambios ahí con la oposición y tal... igual que la PM es una policía política del oficialismo y Polisucre de la oposición.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N8	
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N4	Empiezan a atacar a las muchachas... entonces uno va pasando y ve la cuestión y ve al policía como el enemigo...
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N8	Primero, andan atacando a los muchachitos, y segundo andan con unos celulares más caros que el sueldo que ganan... ¿De dónde sale eso?
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G5N2	Del matraqueo.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N8	Hay más presencia.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N7	Hay más presencia. Un patrullaje rutinario.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N2	Poca presencia. Pasan 12 veces al año, una cosa así.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N2	Van en jeep y dos personas en el jeep.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N6	En moto y en jeep.

Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N8	Yo vivo en un sector que llaman las tres J y ese es un punto álgido donde está la entrada de la Dolorita y sigue para Mariches. Ellos se paran ahí y bajan a la gente en los autobuses, a pedir documentos, etc., y si hay alguien indocumentado esa es la cena
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N5	Los de Palo Verde y los de Vista Hermosa.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N8	Ahí es donde empiezan a matraquear y eso.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N6	A mí me gustaría que hubiera más policías.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G5N6	Yo pienso que tiene que haber un poquito más de presencia.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N2	Yo siento que cada vez es peor.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N3	Yo nada que ver con la policía. Nunca confío en ellos.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N5	Ellos llegan nada más. Del carro no bajan y se van ahí mismo. Tienen que hablar con las personas y tal. No creo que haya cambiado.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N8	El patrullaje quizás ha cambiado, que circulan más, pero solamente eso.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N2	Uno ahorita ve un carro de Polisucre subiendo y ellos nunca se van a parar... ahí mismo para yo agarrar para la casa hay malandritos y ellos no van a hacer nada... sube el carro de la policía y yo voy bajando por la calle y a mí no me paran ni le hacen nada a ellos
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N4	Si pasa la patrulla de Polisucre la gente sigue igual, los malandros siguen como están. Antes corrían por lo menos, los choros.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N8	Quizás ahora se sienten mejor armados que la misma policía.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	Todos	Polisucre hace que la comunidad sea más insegura.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N6	Como hay menos respeto la gente tiene como menos confianza.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N2	Ha decaído mucho.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N4	Ellos se igualan con los delincuentes.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N2	Por allá por la casa están los policías con un poco de mujeres, eso es lo único.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N8	Hay algo que no me gusta a mí, que es que todos los funcionarios llegan a la zona e inmediatamente llevan las armas en las manos. No tienen que hacerlo necesariamente... que lo lleven en un cinto.

Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N4	Si se arma una trifulca qué van a hacer. Tienen que cargarla.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N6	No se meten para donde debe ser sino que agarran a un muchachito que en verdad está trabajando y tal.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N3	Cumplen horario y ya. Porque ser policía no consiste en rondar la zona para que te vean, sino que indagues dónde está lo que está malinfluyendo a la comunidad... si pasas como una miss Venezuela para que te vean, eso no nos hace nada, no nos hace ningún beneficio.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	Todos	Creemos que Polisucre sí entra en delitos.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N6	Yo digo que no porque no la he visto.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N2	Yo he pagado sobornos a la policía, para salvar a un hermano.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N8	La mayoría opinaría igual.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G5N2	Tienen que cambiar esa policía.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G5N4	Polisucre es una policía que no existe.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G5N8	Polisucre es una policía Inoperante.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G5N7	Polisucre es una policía Ineficiente.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G5N6	Polisucre es una policía Echa carro.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G5N5	Polisucre es una policía Echa carro.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G5N2	Polisucre es una policía Dishonesta.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G5N8	Si a tu casa llega una patrulla de policía y te ven los choros hablando con la policía... ay... es una relación muy compleja.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G5N4	Primero tiene que usar lo que es la estrategia para llegar a la cultura porque no todas las culturas son iguales y segundo tiene que usar la pedagogía. El delincuente es niño, o adolescente. o preadolescente...
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G5N8	Yo pienso que Polisucre sí es parte de la comunidad, pero una parte prácticamente indeseable. Ahora, ellos mismos tienen que hacer ese sentimiento de rechazo cambie hacia aceptación... cuando logren hacer eso, bueno.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G5N2	Sí se preocupa por la comunidad. Polisucre piensa: "A este la falta droga, vamos a llevársela".

<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	G5N4	No se preocupa. Si se preocuparan estarían haciendo el trabajo.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Polisucre y la Comunidad</b>	G5N3	No.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G5N7	Cuando hacen patrullaje creo que la cantidad de policía... si ellos generaran respeto, se respetaría la situación, pero no es así. Tiene que haber un cambio administrativo del Alcalde para abajo.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G5N8	En La Dolorita, en lo que antes era la Junta Parroquial que ahora es una Casa Comunal se han dictado talleres sobre la inseguridad y la gente va. Que eso se aplique en las comunidades es otra cosa, pero los talleres se han dado. se han visto. se han hecho
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G5N6	Yo opino que puedas tomar en cuenta esto: el desarme. Yo creo que eso puede ayudar bastante en la comunidad.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Inseguridad en general</b>	G5N4	Empezar una campaña a nivel nacional en contra de la delincuencia... a ver si instalamos la pena de muerte... si te robas algo que te corten la mano, si te violas a una carajita cortarle el pene, ¡medidas trágicas!
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G5N4	Yo pienso que la solución es que ellos se eduquen más, que generen más respeto, etc. Que empezaran una metodología de trabajo con la comunidad, con las casas comunales, que uno tengo contacto con ellos...
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G5N4	Deben incorporarse más con las comunidades, las organizaciones, los consejos comunales, las casas comunales, que la policía pueda estar ahí... pero no el mismo, sino rotativo. La policía tiene que dictar talleres,
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G5N3	Que indaguen por los callejones. Que bajen esas escaleras que hacen como una vez al mes. Que lo hagan más y saquen a los mandros porque saben quiénes son.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G5N8	Hacer labores de inteligencia.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G5N6	Que desarmen a la población... ellos están ¡más armados que la policía! Que los saquen de allí y se lleven las metralletas y todo eso.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G5N7	Que la policía vaya a la escuela y dicte talleres porque los chamos desde Kinder ya son terribles.

<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G5N7	La gente sí lo recibiría. Fíjate que yo estoy haciendo circo y una parte es un circo de consciencia, no nada más la risa. Estamos trabajando con los colegios. Entre esos mensajes estamos tratando de realzar los valores de convivencia.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G5N8	Algo muy importante es capacitación de la policía que pueda integrarse con las comunidades para así poder brindarles mayor protección.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N4	Aportando todos nuestros granitos de arena y haciendo un trabajo contundente con educación podemos mejorar la calidad de vida de todos, de los compañeros, de los que vivimos en Mariches, y mejorar nosotros ese sistema.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N5	Sin Dios no podemos hacer nada. Si todos nos unimos porque tenemos que hacer cosas espirituales para sacar eso de Mariches porque una vez nos dijeron que en Mariches iba a ver algo tremendo y en vez de agarrar e irnos, nos unimos en oración.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N4	No hay confianza con Polisucre. No se ha generado. Y, por esto, no puede convocarse ninguna reunión con ellos.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N4	Yo no me reuniría con Polisucre. Eso es casa por casa.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N4	Hay que hacer un trabajo del policía con la comunidad, no que me vean a mí que llamo a una reunión.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N8	Tiene razón pero hay que saber encauzar el tipo de reunión que se va a hacer, qué temas se van a tratar, para que las personas no piensen que uno es el pajúo.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N4	Uno puede convocar luego de que Polisucre haya hecho algo en la comunidad... un trabajo previo, estratégico, sino no sirve.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N3	El primer paso lo debe dar la policía, no nosotros como la comunidad.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N1	Si la policía da el paso, ¿habría respuesta?
<b>Recomendaciones</b>	<b>Autoevaluación de capacidad de Sociedad Civil</b>	G5N8	Sí, porque se empieza a generar confianza.

*3.2.2.5 Focus Group Población Mixta y Adulta (18 a 60 años) de Leoncio Martínez*

<b>Problema</b>	<b>Área</b>	<b>Código</b>	<b>Comentario</b>
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N6	Mi principal preocupación es la situación económica del país y la inseguridad que cada vez esta más cerca de uno. Yo viví en Chacao y tengo un mes en La Urbina sufriendo.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N3	Mi principal preocupación es la Inseguridad, estar pendiente de todo alrededor.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N2	La inseguridad es una psicosis.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N4	Ya yo tengo mucha experiencia en esto. Me han robado muchas veces: en el metro, en la camioneta en todos lados.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N9	Hasta los mismos policías roban.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N2	El principal problema es la Inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N3	Las decisiones que toma el presidente que son erróneas.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N4	El principal problema es la Inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N5	El principal problema es la Violencia e inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N6	El principal problema es la Inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N7	El principal problema es la Inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N8	El principal problema es la Inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N9	El principal problema es la Inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N2	Cuando pienso en inseguridad siento Rabia.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N3	Cuando pienso en inseguridad siento Molestia de ver tanta ineptitud.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N4	Cuando pienso en inseguridad siento Temor.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N5	Cuando pienso en inseguridad siento Temor.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N6	Cuando pienso en inseguridad siento Impotencia.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N7	Cuando pienso en inseguridad siento Nervios.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N8	Cuando pienso en inseguridad siento Ganas de no salir.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N9	Cuando pienso en inseguridad siento Ira.

Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	Todos	Sí, la inseguridad es un sentimiento generalizado.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N5	Lo primero que ves en el periódico es que robaron a alguien por unos zapatos o un celular.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N9	Hasta por equivocación están matando.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N3	En Guarenas mandaron a matar a una persona y por equivocación mataron a 3.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N2	Las calles la controlan los Motorizados.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N3	Las calles las controlan los Delincuentes.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N7	Iluminar más las calles.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N8	Las calles las controlan los Delincuentes.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N2	La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Televisión.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N3	La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Internet.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N4	La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad son Comentarios.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N5	La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Prensa.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N6	La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Televisión.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N7	La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Noticia y la sociedad.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N8	La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Prensa y la gente.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N9	La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Prensa.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N2	La gente a veces le mete mucha emoción. Confío más en la prensa.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N8	Confío Más en la gente.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N4	Confío más en la Prensa.
Situación General de Inseguridad	Razones Generales para temer Inseguridad	G1N6	Yo confío en Ambas.

Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N2	La situación en la que siento mayor inseguridad es En el semáforo/carro.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N3	La situación en la que siento mayor inseguridad es En el banco (los cajeros datean).
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N4	La situación en la que siento mayor inseguridad es En el transporte público.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N5	La situación en la que siento mayor inseguridad es En la Calle.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N6	La situación en la que siento mayor inseguridad es En el Banco.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N7	La situación en la que siento mayor inseguridad es En el semáforo/carro.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N8	La situación en la que siento mayor inseguridad es En el Banco.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N9	La situación en la que siento mayor inseguridad es En el Banco.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	Todos	Sí, nuestras actividades se ven limitadas por la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N8	Ya no voy al Parque del Este; le temo al día y no salgo en la noche.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N3	Trabajo independiente y prefiero estar antes de que sea de noche en la casa.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N5	Me limito a sacar el celular en la calle. Tengo que tener la cartera adelante, porque he escuchado que la abren con bisturí.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N2	No voy a los bancos los viernes.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N6	Trato de ir a los bancos en centros comerciales.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N9	Prefiero ir a un banco más seguro.
Situación General de Inseguridad	Experiencia Cotidiana de Temor	G1N3	En La California toda la urbanización está cerrada. Tiene un horario, por la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G1N2	El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es Asesinato.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G1N3	El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es Asesinato.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G1N4	El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es Secuestro.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G1N5	El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es Asesinato.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G1N6	El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es Asesinato.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G1N7	El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es Asesinato.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G1N8	El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es Asesinato, pero el más frecuente es el robo.
Situación General de Inseguridad	Tipos de Crimen	G1N9	El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es Secuestro.

Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N4	El lugar que concentra mayor inseguridad es Petare de noche, eso es terrible.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N2	El lugar que concentra mayor inseguridad es Petare.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N3	El lugar que concentra mayor inseguridad es Petare.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N2	Todo, por Macaracuay.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N6	Yo camino de La Urbina al metro y nunca he visto robos; para mí caminar de noche por la California Sur es peor que la Redoma de Petare.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N7	Esta misma calle que divide estas dos residencias. Un lunes por la noche dejando a alguien al menos dos veces por semana te roban el carro.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N8	El lugar que concentra mayor inseguridad es Avenida Sanz.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N9	Por La París, hay muchos delitos porque la vía de escape es la autopista.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N3	El lugar que concentra mayor seguridad es Macaracuay.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N2	No se salva nadie.
Situación General de Inseguridad	Ubicación	G1N9	El Marqués arriba pero no es 100% segura.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N8	La situación de inseguridad en el Municipio Ha empeorado.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N4	La situación de inseguridad en el Municipio Ha empeorado; más que todo en el mes de Diciembre.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N6	Creo que la situación de inseguridad en el Municipio se mantiene igual.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N9	En robos se ha incrementado. Hay más ajuste de cuenta entre malandros, por dominar el área de las drogas.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N7	La situación No va a mejorar en los próximos seis meses.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N9	La situación No va a mejorar en los próximos seis meses.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N6	Esto se va a convertir en el Lejano Oeste.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N3	Si no hacen algo, va a estar peor.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N4	La situación va a empeorar.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N5	La situación va a empeorar.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N8	La situación No va a mejorar en los próximos seis meses. Por lo menos la basura ha aumentado enormemente.

Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N3	En La California teníamos dos módulos policiales y los han quitado.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N7	Hay alcabala en la Avenida Sanz y eso ayuda.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N8	La basura atrae a la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N9	Yo he conocido que siguen robando en la Avenida Sanz.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N8	Mi hija saliendo del metro vino una pareja de motorizados y le quitó la cartera y en la tarde dice que vio a los motorizados iendo a robar de nuevo el mismo día.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N9	Tomando precauciones se reducen las probabilidades.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N2	Es Algo Probable que sea víctima de la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N3	Es Algo Probable que sea víctima de la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N4	Es Algo Probable que sea víctima de la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N5	Es Algo Probable que sea víctima de la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N6	Es Algo Probable que sea víctima de la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N7	Es Algo Probable que sea víctima de la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N8	Es Completamente Probable que sea víctima de la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	La Trayectoria de la Inseguridad	G1N9	Es Algo Probable que sea víctima de la inseguridad.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N2	Las principales víctimas afectadas por la inseguridad son los Jóvenes.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N5	Las principales víctimas afectadas por la inseguridad son los Jóvenes.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N7	Todo el mundo.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N9	Las principales víctimas afectadas por la inseguridad son las Mujeres.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N2	Los principales afectados por los robos son los Hombres.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N3	Los principales afectados por los robos son los Hombres.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N4	Los principales afectados por los robos son los Hombres.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N5	Los principales afectados por los robos son los Hombres.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N6	Los principales afectados por los robos son los Hombres.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N7	Los principales afectados por los robos son los Hombres.
Situación General de Inseguridad	Perfiles de Víctimas	G1N8	Los principales afectados por los robos son los Hombres.

<b>Situación General de Inseguridad</b>	<b>Perfiles de Víctimas</b>	G1N9	Los principales afectados por los robos son las Mujeres.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Post-Crimen</b>	G1N5	Después de un crimen, sientes Paranoia.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Post-Crimen</b>	G1N3	Después de un crimen, No quieres salir.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Post-Crimen</b>	G1N9	A mí me mandaron a ponerme de rodilla y también me quitaron otro carro agarrando la cota mil en un secuestro.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Post-Crimen</b>	G1N2	Tratas de cambiar tu rutina.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G1N2	Una vez a mi mamá le rompieron el carro, hice la denuncia y lo primero que me preguntaron es si hubo muerto o heridos No, entonces no importa.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G1N5	La policía es igual que los delincuentes
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G1N8	Yo fui a hacer la denuncia de un vidrio roto del carro de mi mamá y me dijeron "hubo tiros o muerto" y como no había me dijeron que me fuera.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G1N9	Yo puse la denuncia normal de carro robado y eso se quedó así. La misma policía atraca.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G1N4	A mi profesor abogado lo llamaron cuando le secuestraron un familiar y su consejo fue no hablar con los policías sino resolverlo sin su intromisión.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G1N8	Yo hice una denuncia, me robaron el celular, la cartera. Fui a la PTJ de El Llanito y me dijeron que me fregué y que la próxima vez que asegure mi celular. Por esto, no volvería a hacer una denuncia.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Denuncia</b>	G1N9	No creo que la denuncia sea efectiva. Las dos veces que la hice me preguntaron de todo y no me llamaron más nunca. Yo volvería a hacer una denuncia, a menos que sea un celular (ya no uso celulares de valor).
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G1N2	El número de Polisucre es el 171.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G1N3	El número de Polisucre es el 171.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G1N9	El número de Polisucre es 171. Yo he usado el 911 y te ubican. La otra vez lo usé y llegó Polisucre.

<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G1N6	El número de Polisucre es el 171.
<b>Estructura Municipal de Seguridad</b>	<b>Número de Emergencia</b>	G1N5	Debajo de mi casa hay un negocio y empezó a sonar la alarma. Llamamos al 171. Dijeron que iban a venir y no pasaron...nunca llegaron.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N2	Tengo Algo de desconfianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N3	Tengo Algo de confianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N4	Tengo Algo de desconfianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N5	Tengo Algo de desconfianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N6	Tengo Algo de confianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N7	Tengo Algo de confianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N8	En ninguno confío. Tengo mucha desconfianza.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N9	Tengo Algo de confianza en Polisucre, porque me han resuelto.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N2	Quizás no sea justo pero los metemos a todos en el mismo saco.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N3	Mi comunidad No tiene confianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N4	Mi comunidad No tiene confianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N5	Mi comunidad No confía en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N6	Mi comunidad No tiene confianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N7	Mi comunidad No tiene confianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N8	La mayoría no confía.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N9	Mi comunidad No tiene confianza en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N2	El cuerpo de seguridad en el que más confío es en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N3	El cuerpo de seguridad en el que más confío es en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N4	El cuerpo de seguridad en el que más confío es en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N5	El cuerpo de seguridad en el que más confío es en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N6	El cuerpo de seguridad en el que más confío es en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N7	El cuerpo de seguridad en el que más confío es en Polisucre.
<b>Rol de Polisucre</b>	<b>Perspectiva General de la Policía</b>	G1N8	El cuerpo de seguridad en el que más confío es en la Guardia Nacional.

Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G1N9	El cuerpo de seguridad en el que más confío es en Polisucre.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G1N5	En el último año Polisucre ha cambiado Dando más rondas.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G1N6	En el último año Polisucre ha cambiado Un poco, pero no tanto.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G1N3	En el último año Polisucre sí cambiado, porque dan más rondas y hay más presencia
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G1N3	Cuando camino de noche me acompañan hasta mi casa.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	G1N2	Si estás accidentado, te acompañan para no estar solo.
Rol de Polisucre	Perspectiva General de la Policía	Todos	Sí confiaría en que Polisucre puede mejorar.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N2	En caso de una emergencia, llamaría a Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N3	En caso de una emergencia, llamaría a Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N4	En caso de una emergencia, llamaría a Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N5	En caso de una emergencia, llamaría a Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N6	En caso de una emergencia, llamaría a Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N7	En caso de una emergencia, llamaría a Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N8	En caso de una emergencia, llamaría a Guardia Nacional.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N9	En caso de una emergencia, llamaría a Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N2	En mi zona hay Poca presencia de Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N3	En mi zona hay Poca presencia de Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N4	En mi zona hay Poca presencia de Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N5	En mi zona hay Poca presencia de Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N6	En mi zona hay Poca presencia de Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N7	En mi zona hay Poca presencia de Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N8	En mi zona hay Poca presencia de Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N9	En mi zona hay Algo de presencia de Polisucre.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N8	La presencia de Polisucre se manifiesta En el centro comercial...en los bancos y a pie.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N5	La presencia de Polisucre se manifiesta A pie y en moto.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N2	Los he visto en las bicicletas.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N3	La presencia de Polisucre se manifiesta Dando rondas en los carros.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N2	Polisucre debería movilizarse Motos.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N3	Polisucre debería movilizarse Motos.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N4	Polisucre debería movilizarse Motos.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N5	Polisucre debería movilizarse Motos.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N6	Polisucre debería movilizarse Motos.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N7	Deberían haber más alcabalas, no solo en quincenas y con motos.

Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N8	Polisucre debería movilizarse Motos.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N9	Polisucre debería movilizarse Motos (más fácil moverse).
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N2	Prefiero la presencia de Polisucre en Moto.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N3	Prefiero la presencia de Polisucre en Moto.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N4	Prefiero la presencia de Polisucre en Moto.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N5	Prefiero la presencia de Polisucre en Moto.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N6	Dependería de la zona, patrullaje en carro y, si es temprano con tráfico, en moto.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N7	Prefiero la presencia de Polisucre en Moto.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N8	Prefiero la presencia de Polisucre en Moto.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N9	Prefiero la presencia de Polisucre en Moto, porque sería más efectivo.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N2	No importa cómo estén, pero que estén.
Rol de Polisucre	Capacidad de Polisucre	G1N8	Nosotros hemos dejado las calles libres y ya no las usamos a caminar.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N9	No todos, pero sí la mayoría de los policías cometen delitos.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N6	Sí cometen delitos.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N7	Sí cometen delitos, pero no todos.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N5	Sí, lo ves hasta en el periódico. Uno tiene esperanza.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N1	¿Qué tipo de comportamiento de Polisucre lo hace sentir más inseguro?
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N4	Cuando están hablando con un malandro, Polisucre me hace sentir inseguro.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N5	Cuando ves que están martillando, Polisucre me hace sentir inseguro.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N9	Que se metan en un Botiquín o va a un sitio de esos como una venta de caballos; quizás no paso nada pero da desconfianza.
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N6	Los de tránsitos en semáforos. Me comí la luz. Me pararon y me exigieron ir a una charla, y le pagué 150 (el % por la multa).
Rol de Polisucre	Comportamiento de Polisucre	G1N8	Yo he visto a dueños de negocios que le dan dinero a los policías.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N2	Polisucre es Joven.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N3	Polisucre Puede mejorar.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N4	Polisucre es Poco confiable.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N5	Polisucre es Medianamente confiable.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N6	Polisucre es Algo desconfiable.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N7	Polisucre es Algo confiable.

Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N8	Polisucre es una más; no confío en ellos.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N9	Polisucre es En la que se podría crear.
Rol de Polisucre	Opinión Subjetiva de Polisucre	G1N5	Una vez estaba manejando de madrugada y me pidieron papeles. Y nos siguieron para evitar cualquier problema.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N3	No veo reuniones con la policía. Queremos que nos devuelvan los módulos. La policía debe estar unida con la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N4	En los módulos están sentados, escuchando música.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N2	Ocariz no está de acuerdo con los módulos.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N3	Queremos módulos, para que estén pendientes de la comunidad
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N9	No es tanto los módulos, sino la actitud de los funcionarios.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N2	Polisucre, por Ahora, no es parte de la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N3	Polisucre, por Ahora, no es parte de la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N4	Deberían visitar más la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N5	Deberían visitar más la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N6	Deberían visitar más la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N7	Polisucre No es parte de la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N8	Polisucre No es parte de la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N9	Polisucre No es parte de la comunidad.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N6	Me imagino que sí. Ellos también tienen familiares.
Rol de Polisucre	Polisucre y la Comunidad	G1N8	No hay efectividad.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N8	En la medida en que vea más acto de presencia habrá más seguridad. Uno confía de acuerdo a la experiencia. La confianza se gana.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	Todos	Hace falta más experiencia.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N8	Hacen falta más acciones preventivas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N6	Más alcabalas y más rondas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N3	Hay muy pocos policías y no puedes pretender que dos muchachos cubran toda la zona.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N2	Alcabalas al azar, para que revisen a la gente.

Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N6	Mejor trato, menos abuso de poder.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N5	Ganarse el Respeto.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N8	Seriedad, tratar a la gente con respeto.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N3	Más rondas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N5	Que controlen a los motorizados.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N8	Se tienen que centrar más en su trabajo y no estar viendo a las muchachas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N9	Estamos interesados en reunirnos con la policía por los problemas de inseguridad.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N6	Lo primordial es no convencer a las personas que vayan, sino que la policía vaya directamente a la comunidad.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N3	Y que la Junta Comunal se encargue de hacer el enlace.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N8	Si tuviésemos una policía cercana, la gente se motivaría a trabajar con ellos.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	Todos	Sí estaríamos abierto a reunirnos con Polisucre.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	Todos	No creo que Polisucre "sople".
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N5	La gente quiere denunciar.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N6	Eso pasa más que todo en las barriadas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N3	Organizar redes y líderes de cada zona para hacer guardias.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N5	Radiar las llamadas anónimas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N6	Presencia policial y seguimiento de las denuncias.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N2	Poner toque de queda a los motorizados
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N2	Plan de Desarme. Ofrecer dinero por armas.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N9	Que te hagan un seguimiento de la denuncia por Internet.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N6	Queremos creer en la denuncia.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N8	Yo estaría dispuesta a darle credibilidad y apoyarlos. No podemos seguir cerrándonos tras las rejas. Tenemos que tomar la calle.
Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucre	G1N3	Hay que subirle el sueldo a los policías.

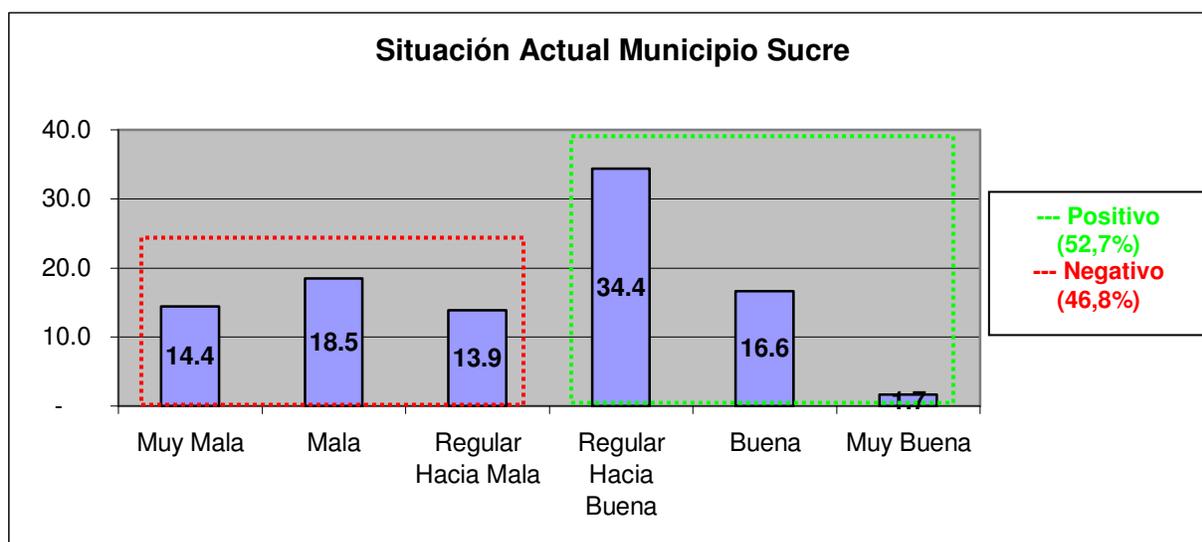
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G1N2	Yo solo vi a Ocariz buscando votos.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G1N8	Promover reuniones con la juntas de condominio. No puedo pensar que está haciendo un buen trabajo con estos resultados.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G1N5	Creo que está haciendo su mejor esfuerzo.
<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones sobre Polisucre</b>	G1N6	Tienen que hacer reuniones para que la gente presente sus denuncias.

## IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Sobre la Situación General de Problemas del Municipio Sucre

La evaluación general del Municipio Sucre se considera, mayoritariamente, positiva (52,7%) en comparación con el 46,8% que lo evalúa como negativa, luego de agrupar variaciones específicas de distintas opciones de respuestas.

Figura 6. Situación General del Municipio Sucre



En lo que se refiere a la evaluación específica de los problemas, las tres opciones que más se repiten tanto en la primera mención como en el total menciones son: Inseguridad, Aseo Urbano y Agua Potable. Específicamente, el problema de la inseguridad fue el más mencionado entre las primeras menciones y el total menciones. En el caso particular de las primeras menciones, la inseguridad fue mencionada espontáneamente por más de la mitad de los encuestados (55,7%).

Figura 7. Problemas específicos del Municipio Sucre (Primera Mención – Top 10)

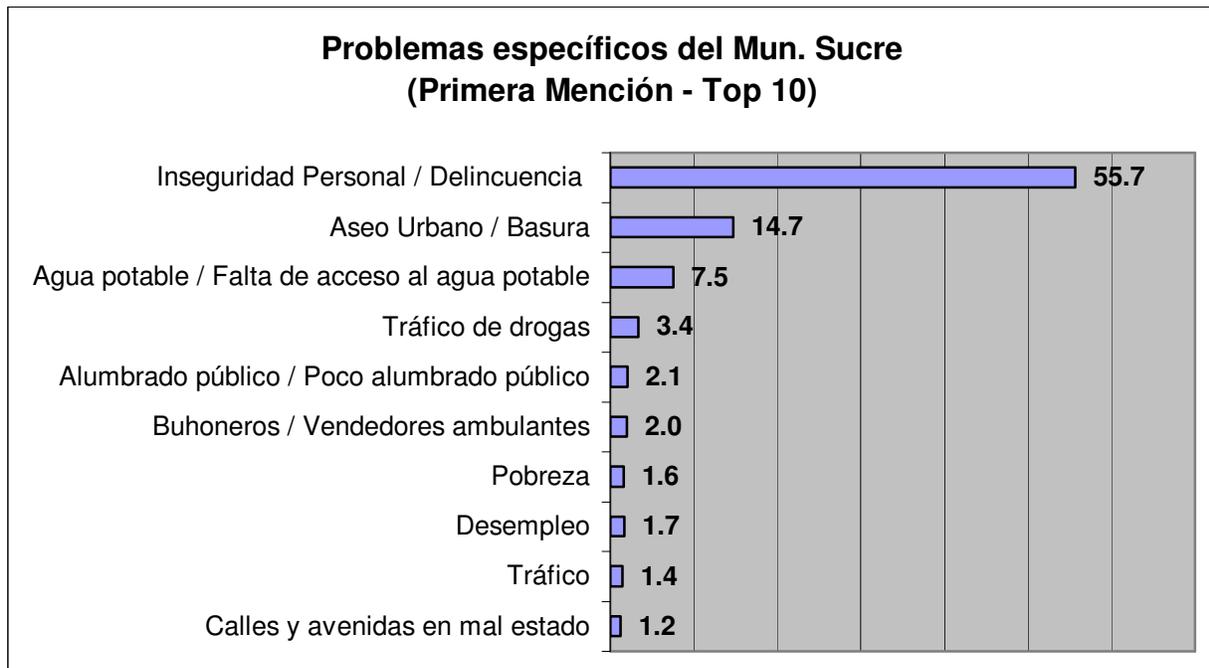
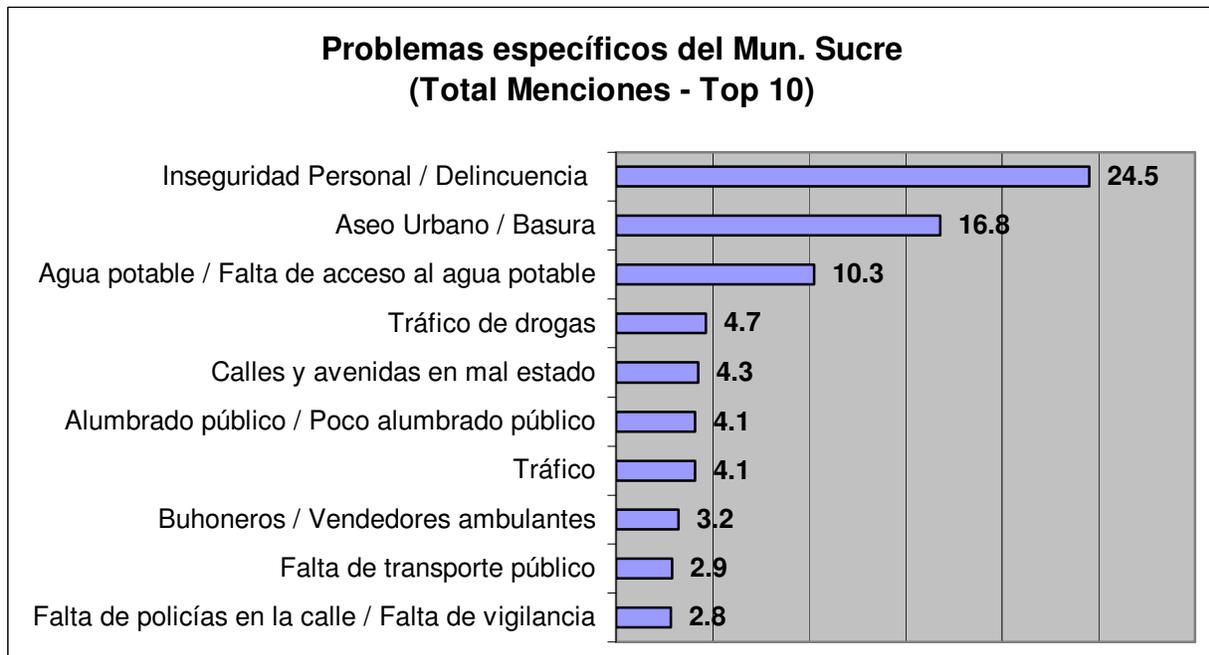


Figura 8. Problemas específicos del Municipio Sucre (Total Menciones – Top 10)

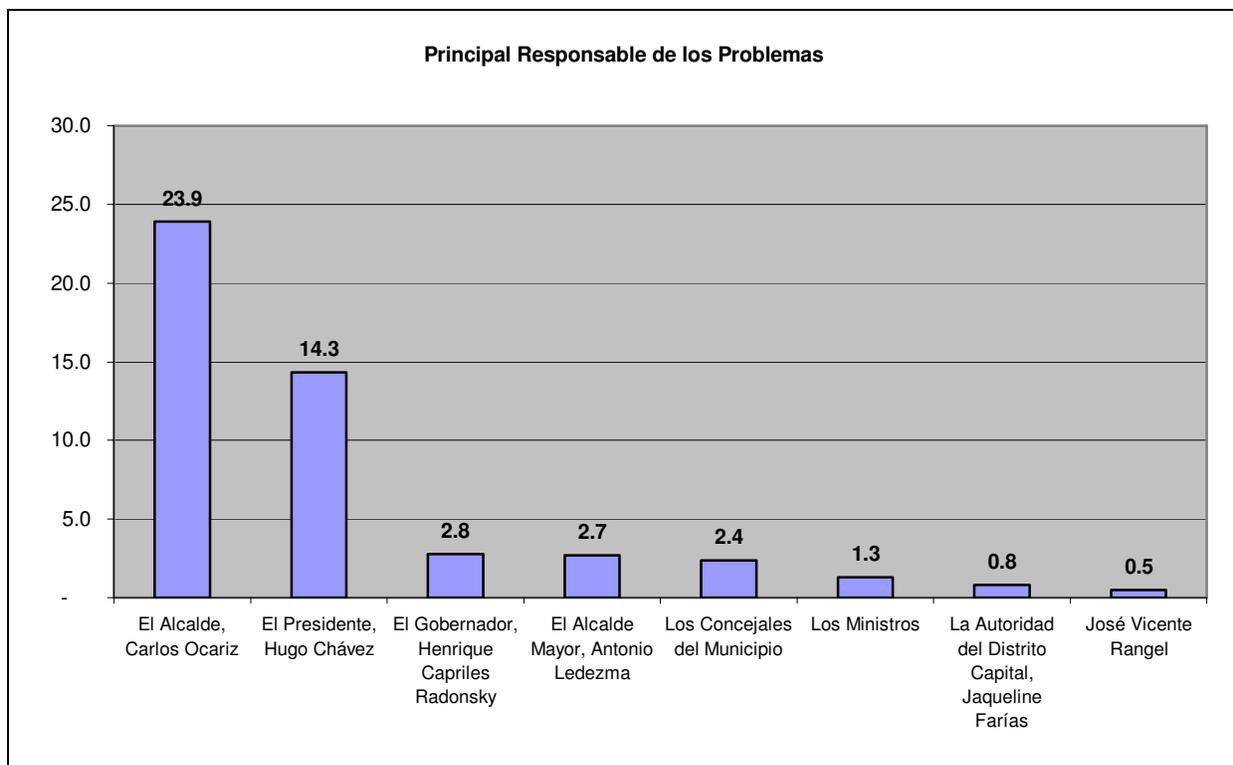


Estos resultados van en concordancia con lo reflejado en los diversos focus group, generando distintos verbatim que profundizan esta percepción:

- “La inseguridad es el principal problema de nuestra comunidad” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Mi principal preocupación es la inseguridad; estar pendiente de todo alrededor” (Leoncio Martínez).
- “La inseguridad es el problema más importante” (Petare, Adultos Mixtos).

Anteriormente, se presentaron los resultados referentes a la responsabilidad derivada de los problemas antes expuestos. Concretamente para el análisis de estos resultados, se omitieron opciones y respuestas generales (por ejemplo: el Gobierno Nacional, la Oposición, el Pueblo, Todos los Políticos, etc.) para buscar enfoque en opciones y respuestas delimitadas y específicas de cargos políticos. De esta forma, el principal responsable de estos problemas, para los encuestados, es el Alcalde Carlos Ocariz (23,9%), seguido del Presidente Hugo Chávez (14,3%).

*Figura 9. Principal responsable de los Problemas*



Respecto a la complejidad de los problemas, la inseguridad, considerada como el problema más importante, es también, para los encuestados, el problema más complejo o difícil de solucionar con un alto porcentaje de respuestas (76,4%). Por su parte, el problema más fácil de resolver para, aproximadamente 4 de cada 10 encuestados, es el problema del Aseo Urbano.

Figura 10. Problema más difícil (Top 10)

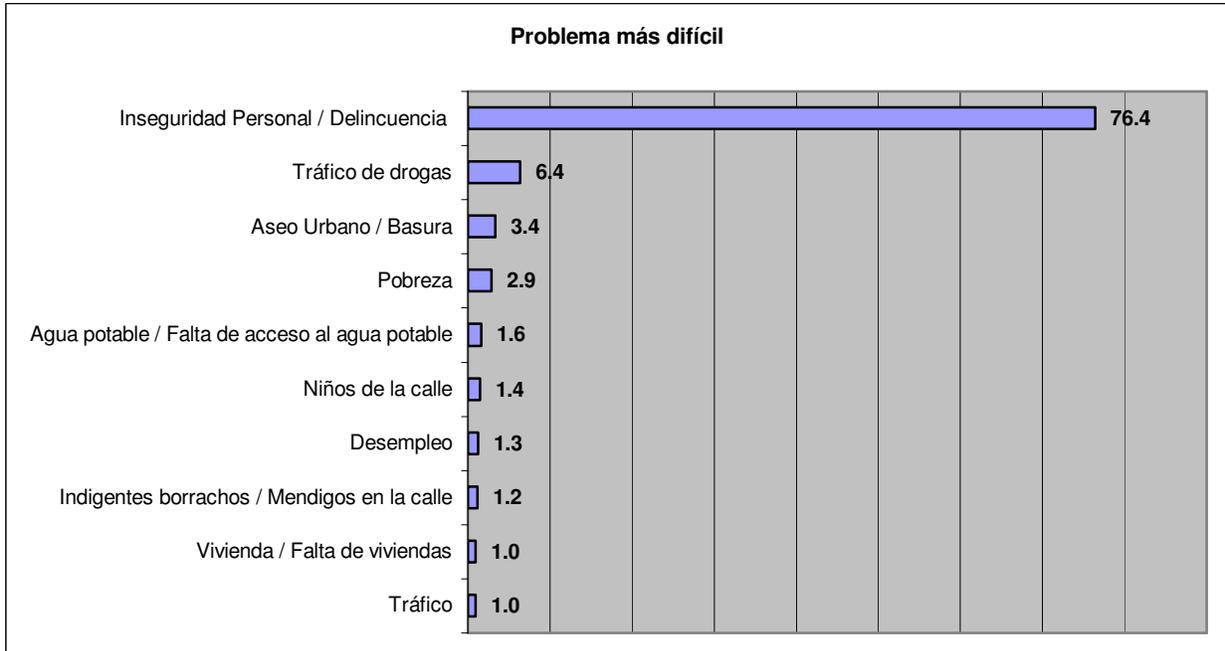
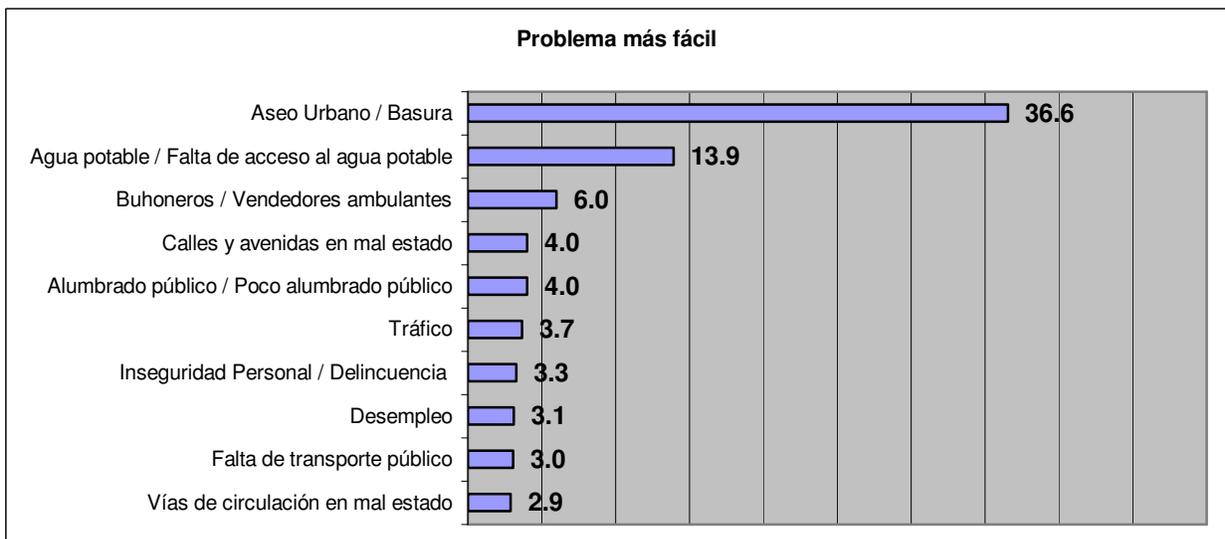


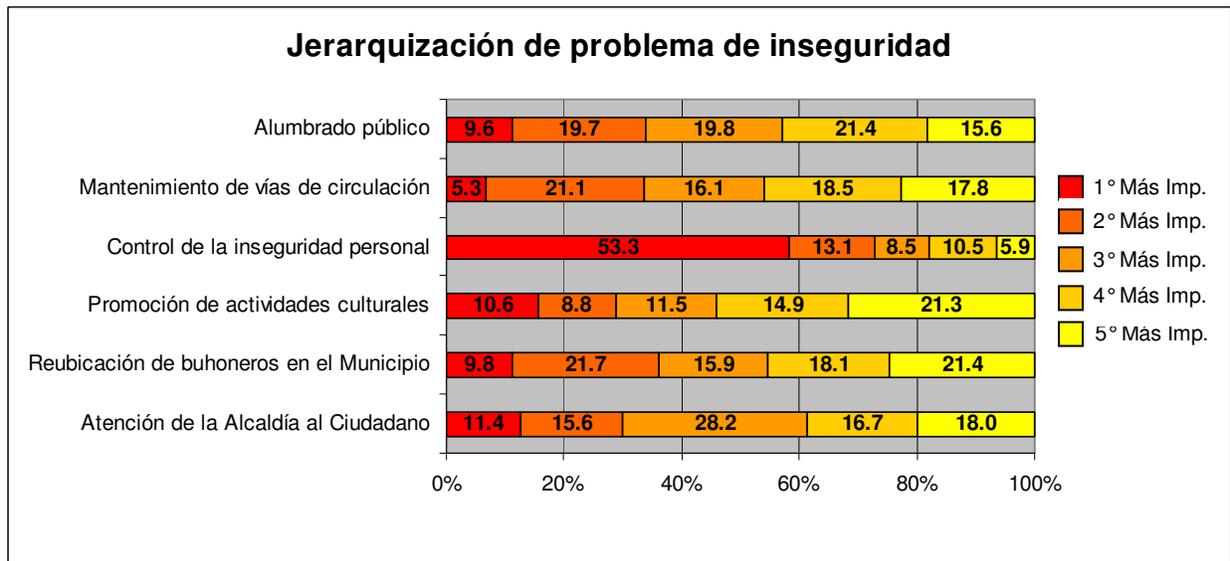
Figura 11. Problema más fácil (Top 10)



## 4.2 Sobre la Situación General de Inseguridad

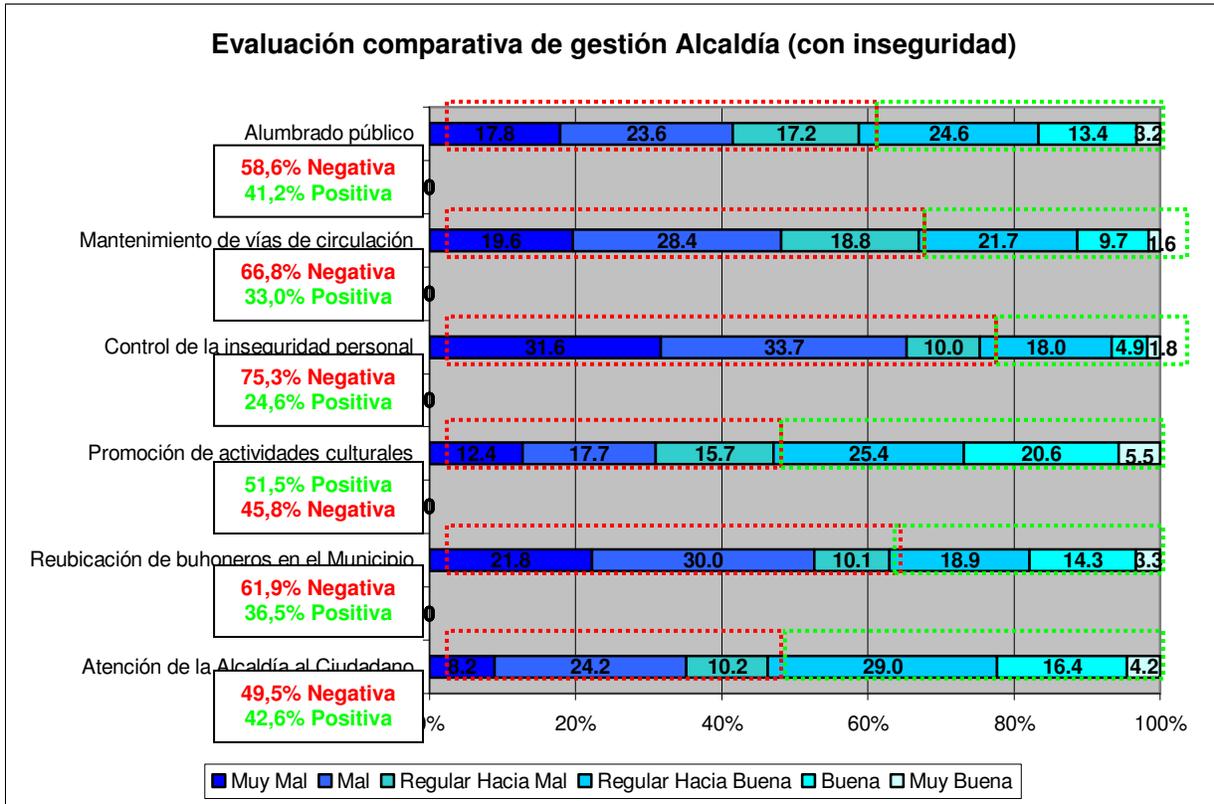
En la visión jerarquizada del problema de la inseguridad, para la mayoría de los encuestados (53,3%), éste es el problema más importante en comparación con otros (reubicación de buhoneros en el Municipio; atención de la Alcaldía al ciudadano; alumbrado público; entre otros).

Figura 12. Jerarquización de problema de inseguridad



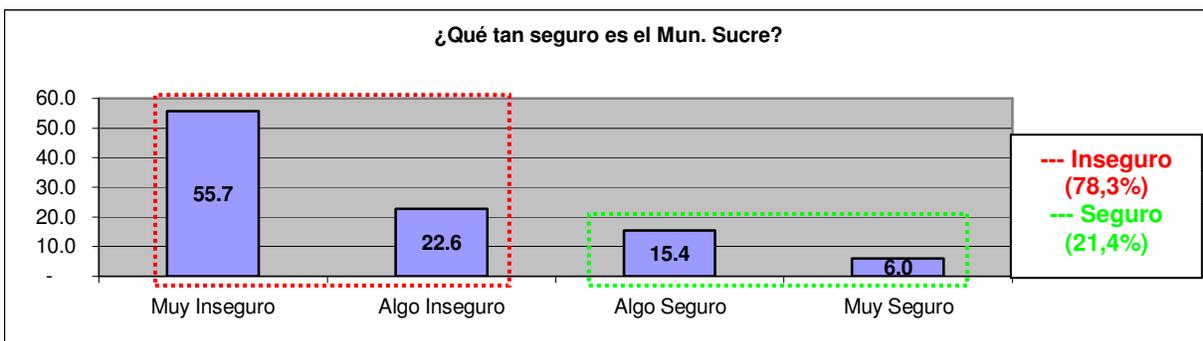
Realizando una evaluación comparativa de la gestión de la Alcaldía que incluye a todos los problemas antes expuestos y además agrupa valoraciones positivas o negativas, se arrojan diversos resultados. En primer lugar, el único problema en el cual se percibe una gestión positiva de parte de la Alcaldía es el referente a la promoción de actividades culturales (51,5%). De esta forma, gestiones de las Alcaldía en todos los demás problemas son valoradas por la mayoría de las personas consultadas de forma negativa, en el siguiente orden: atención de la Alcaldía al Ciudadano (49,5%); alumbrado público (58,6%); reubicación de buhoneros en el Municipio (61,9%); mantenimiento de vías de circulación (66,8%); y control de la inseguridad personal (75,3%).

Figura 13. Evaluación comparativa de gestión Alcaldía (con inseguridad)



Así, entre el conjunto de problemas antes mencionados, el control de la inseguridad personal es el más importante, pero, igualmente, el que peor ha gestionado la Alcaldía. Esto también se demuestra, en la percepción de seguridad que tienen los residentes del Municipio Sucre. Analizando las respuestas dadas, puede afirmarse que 78,3% de los encuestados lo consideran Inseguro, mientras que solamente 21,4% lo consideran Seguro.

Figura 14. Seguridad en el Municipio Sucre



Indagando un poco más en las razones generales para temer inseguridad, el estudio cualitativo arrojó resultados importantes, referentes a las principales preocupaciones sobre su seguridad personal y a razones por las cuales tienen temor. Los siguientes verbatim así lo destacan:

- “A uno lo matan por cualquier cosa” (Petare, Adultos Mixtos).
- “Uno sabe que sale pero no sabe si llega” (Petare, Adultos Mixtos).
- “La gente teme que la maten” (Petare, Adultos Mujeres).
- “Somos madres, dejamos a nuestros hijos solos cuando vamos a trabajar y no sabemos qué vamos a encontrar al salir o al llegar” (Petare, Adultos Mujeres).
- “Donde yo vivo es estrechito. Si se llegan a caer a tiros ahí, uno no tiene para dónde correr. Si gritas te matan y si no gritas te mueres también” (Petare, Adultos Mujeres”).
- “La inseguridad se mete a las casas. Por lo menos en mi casa se metieron con pistola estando mis niñas y tuve que entregar televisor para que no me mataran” (Petare, Adultos Mujeres).
- “Tú ves a alguien mal y te caen a tiros” (Leoncio Martínez).
- “Hasta por equivocación están matando” (Leoncio Martínez).

En lo que respecta a las fuentes de información por las cuales conocen noticias sobre crímenes, los resultados cualitativos no arrojaron una tendencia clara y se distribuyeron las respuestas entre los distintos medios de comunicación masivos y las mismas personas de la comunidad. Algunos comentarios que demuestran esta diversidad dentro un mismo grupo de discusión son los siguientes:

- “La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Internet” (Leoncio Martínez).
- “La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad son Comentarios” (Leoncio Martínez).
- “La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Prensa” (Leoncio Martínez).
- “La fuente de información, por la cual conozco noticias sobre crímenes e inseguridad es Televisión” (Leoncio Martínez).

La investigación cualitativa arrojó resultados que profundizan las percepciones entorno a la experiencia cotidiana de temor, que viven muchos de los residentes del Municipio Sucre. Particularmente, acerca de la más reciente experiencia en la cual sintieron inseguridad directa o indirecta, algunas respuestas relevantes fueron:

- “A las 6 de la mañana me querían quitar la cartera yo luché y no se lo di. Salí corriendo” (Petare, Solo Mujeres).
- “A mí me robaron en el banco, los mismos vigilantes” (Zonas Foráneas).
- “Vivo en El Morro y el 24 de diciembre mataron a 4 personas. Tenía que trabajar el 25 y me daba miedo pasar por esa calle” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Cuando uno va barrio adentro uno debe caminar rápido porque en cualquier momento te matan” (Petare, Solo Mujeres).

En el caso particular de las situaciones que más afectan la seguridad de su comunidad, la investigación cualitativa dio hallazgos importantes. En primer lugar, demostró que no existe un criterio definido en cuanto a momentos puntuales del día en los cuales se perciban mayor o menor inseguridad. Las diversas respuestas dentro un mismo focus group, así lo demuestra:

- “Siento más inseguridad en la tarde” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Siento más inseguridad en la mañana y en la noche” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Siento más inseguridad al mediodía porque es más transitado” (Petare, Solo Jóvenes).

Igualmente, esta misma falta de criterio unificado se percibe en cuanto a las diversas situaciones que generan mayor inseguridad. Diversas respuestas dentro un mismo focus group, así lo demuestran:

- “La situación en la que siento mayor inseguridad es en el Banco” (Leoncio Martínez).
- “La situación en la que siento mayor inseguridad es en el semáforo o el carro” (Leoncio Martínez).
- “La situación en la que siento mayor inseguridad es en el transporte público” (Leoncio Martínez).
- “La situación en la que siento mayor inseguridad es en la Calle” (Leoncio Martínez).

En el focus group de las Zonas Foráneas, se evidenció una percepción generalizada de Petare como lugar inseguro, así como de una asociación directa entre la fe del entrevistado y su sentimiento de seguridad:

- “Para mí lamentablemente todos los sitios son inseguros. Yo trato de llegar a mi casa antes de las 9 de la noche y a Petare antes de las 7 de la noche” (Zonas Foráneas).
- “Bueno, primeramente nosotros antes de salir de nuestras casas nos ponemos en las manos de Dios. Para mí no hay tanto temor porque siempre he confiado en las manos del Señor, pero yo he escuchado y he visto que Petare es un poco más fuerte. Yo he estado en las colas y he visto a la gente que la han cortado y que las han herido cuando vienen a robarlas” (Zonas Foráneas).
- “Nosotros nos encomendamos a Dios y estamos seguros de que nos va a proteger. Tenemos esa fe” (Zonas Foráneas).

Todas estas experiencias han derivado en una limitación de las actividades cotidianas o en la realización de prácticas de prevención por temor a ser víctima de la inseguridad:

- “Sí, nuestras actividades se ven limitadas por la inseguridad” (Leoncio Martínez).
- “Ya está pasando a ser parte de nosotros” (Petare, Adultos).
- “Me limito a sacar el celular en la calle. Tengo que tener la cartera adelante, porque he escuchado que la abren con bisturí” (Leoncio Martínez).
- “No voy a los bancos los Viernes” (Leoncio Martínez).
- “Salir a bailar uno lo limita por la inseguridad” (Petare, Solo Mujeres).
- “Ir a visitar a un familiar...si vive en una parte que sea más peligrosa que donde uno vive, yo por lo menos no voy” (Petare, Solo Mujeres).
- “En el mercado nos quitan las bolsas de las manos en la mañana. Después se calma hasta las 5 de la tarde y después comienzan a robar otra vez. Nos hemos aprendido a cronometrar” (Petare, Solo Mujeres).
- “Nunca voy a las rumbas, ni a Parque del Este o conciertos. Se consiguen bandas armadas y es peligroso” (Petare, Solo Jóvenes).
- “No puedes llevar nada encima para que así no te roben. En el caso mío, yo salgo con pocos objetos encima: lápiz, tarjeta de teléfono, llaves y más nada, para que nadie se fije, porque no se puede estar en la calle” (Petare, Adultos).

- “Sentimos Miedo” (Petare, Adultos).

Continuando dentro de la situación general de inseguridad, la investigación cualitativa también profundizó en el tema de los tipos de crímenes, en las distintas parroquias del Municipio. Algunos de los tipos de crímenes que aparecen primero en la mente de los entrevistados fueron homicidios, robos, asesinatos, ajustes de cuenta y secuestros:

- “Los crímenes más comunes son los Homicidios” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Los crímenes más comunes son los Robos” (Petare, Solo Jóvenes).
- “El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es el Asesinato, pero el más frecuente es el robo” (Leoncio Martínez).
- “El crimen más común es el Asesinato. Por ajuste de cuentas; hay un problema y te matan” (Petare, Solo Mujeres).
- “El primer tipo de crimen que aparece en mi mente es el Secuestro” (Leoncio Martínez).

En el caso particular de los crímenes que generan mayor temor, los entrevistados respondieron, al igual que en el caso anterior, de manera diversa repitiendo muchos de los crímenes frecuentes:

- “El crimen que me da mayor temor es el Enfrentamiento de Bandas” (Petare, Adultos).
- “Recibe la bala el más pendejo” (Petare, Adultos).
- “El crimen que me da mayor temor es el Secuestro Express” (Petare, Adultos).
- “El crimen que me genera mayor temor es el Homicidio” (Petare, Solo Jóvenes).
- “El crimen que me genera mayor temor son los Robos” (Petare, Solo Jóvenes).
- “El crimen que me genera mayor temor es la Violación” (Petare, Solo Jóvenes).

Continuando dentro de la situación general de inseguridad, la investigación cualitativa también profundizó en el tema de su ubicación. Así dentro de los focus groups se buscó indagar respecto a lugares de mayor temor y espacios en los cuales se concentren los ilícitos. En el primer caso, las respuestas más frecuentes fueron el transporte, la calle y las barriadas:

- “Hay mayor inseguridad en la Calle” (Petare, Solo Jóvenes).
- “La barriada es el lugar que concentra mayor inseguridad” (Petare, Adultos).

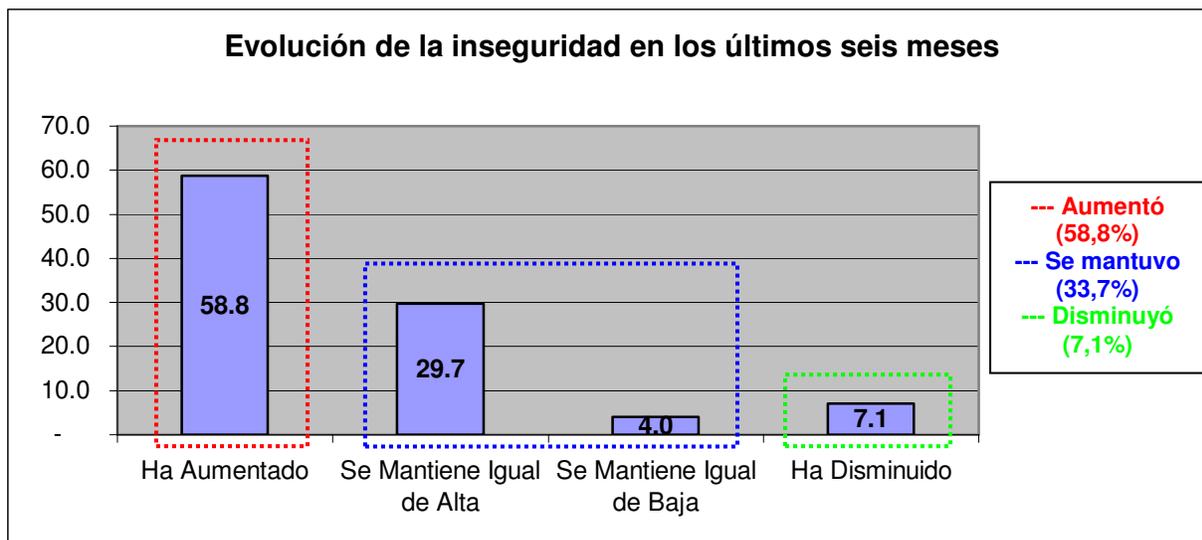
- “El transporte es más inseguro que la calle, porque no puedes escapar” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Si te subes a una unidad y suben sujetos armados te quedas encerrado” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Cuando salimos en la camioneta. Te agarran y te dicen ‘dame lo que tengas’” (Petare, Solo Mujeres).

En el segundo caso (espacios del Municipio que concentren la mayor cantidad de ilícitos) se registraron diversas respuestas, todas relacionadas a la zona geográfica en la cual hacen vida los residentes del Municipio, pero siempre con la constante de Petare como zona peligrosa:

- “Nos sentimos más inseguros en Petare” (Petare, Solo Mujeres).
- “Petare las 24 horas” (Zonas Foráneas).
- “En la noche en Petare. Todo el día, pero en la noche es peor” (Zonas Foráneas).
- “El lugar que concentra mayor inseguridad es Petare de noche, eso es terrible” (Leoncio Martínez).
- “El casco de Petare y el metro es lo más candela. También la Redoma” (Petare, Adultos).
- “La zona más insegura es La Bombilla, La Alcabala” (Petare, Solo Jóvenes).
- “La zona más insegura es Maca” (Petare, Solo Jóvenes).
- “La zona más insegura es Zona 6 José Félix Ribas” (Petare, Solo Jóvenes).
- “El lugar que concentra mayor inseguridad es la Avenida Sanz” (Leoncio Martínez).
- “El lugar que concentra mayor seguridad es Macaracuay” (Leoncio Martínez).

Con respecto a la trayectoria de la inseguridad, analizando los resultados previos puede afirmarse que 65,9% de los encuestados piensa que la inseguridad ha cambiado, mientras que 33,7% considera que se mantuvo, en comparación con los 6 meses pasados. Dentro del 65,9%, la mayoría (58,8%) de las personas consultadas afirma que la inseguridad ha aumentado y solamente un 7,1% considera que ha disminuido.

Figura 15. Evolución de la inseguridad en los últimos seis meses



Esta percepción se profundiza en verbatims expresados en los distintos focus groups, confirmando no solo los resultados de la investigación cuantitativa sino evidenciando una resignación general en cuanto al presagio de un deterioro futuro de la situación, así como la alta probabilidad de ser víctima de un crimen en dicha proyección:

- “Ha continuado igual de mal” (Zonas Foráneas).
- “La situación de inseguridad en el Municipio Ha empeorado; más que todo en el mes de Diciembre” (Leoncio Martínez).
- En comparación con los últimos seis meses la seguridad en el Municipio está Peor (Petare, Adultos Mixtos).
- “Como nadie tiene dinero, los malandros están buscando cómo tenerlo” (Petare, Solo Mujeres).
- “La situación va a estar peor” (Petare, Solo Mujeres).
- “En los próximos seis meses, va a estar peor” (Petare, Adultos Mixtos).
- “Esto se va a convertir en el Lejano Oeste” (Leoncio Martínez).
- “Si no hacen algo, va a estar peor” (Leoncio Martínez).
- “Es probable que sea víctimas de un crimen” (Petare, Solo Jóvenes).

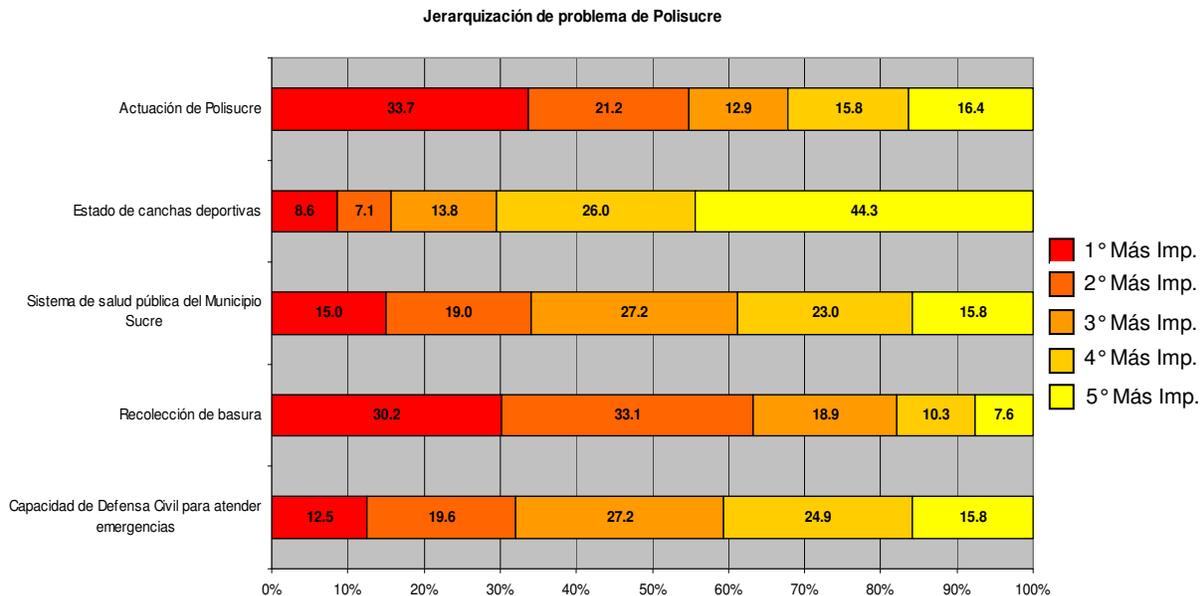
Para finalizar, entre los grupos más afectados por la inseguridad, tampoco existió un criterio único entre las personas entrevistadas en los focus group:

- a. “Los niños, en un colegio” (Petare, Solo Mujeres).
- b. “Los Choferes y los Mototaxi” (Petare, Solo Mujeres).
- c. “Los que trabajan en bodegas o panaderías” (Petare, Solo Mujeres).
- d. “Las personas mayores” (Petare, Solo Mujeres).
- e. “Las principales víctimas de la inseguridad son los Jóvenes” (Leoncio Martínez).
- f. “Las principales víctimas de la inseguridad son las Mujeres” (Leoncio Martínez).
- g. “Los principales afectados por los robos son los Hombres” (Leoncio Martínez).

### 4.3 Sobre la Estructura Municipal de Seguridad

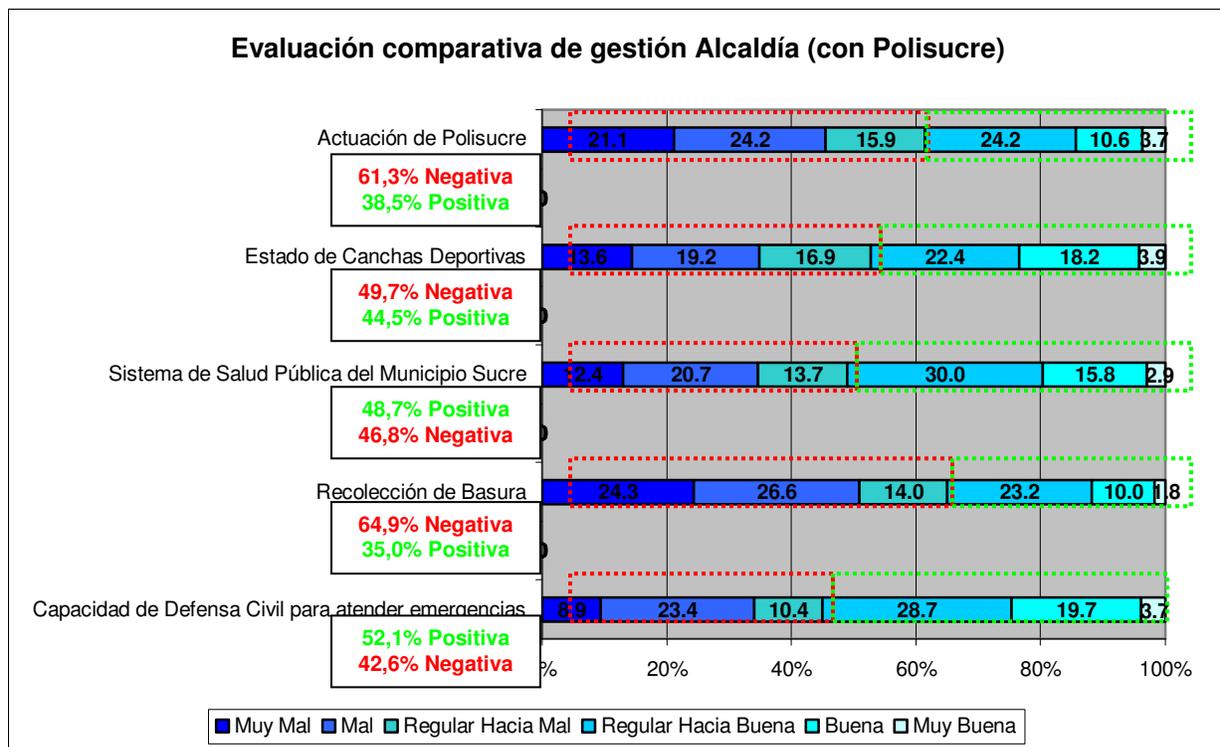
En la visión jerarquizada del problema relativo a la actuación de Polisucre, para la mayoría de los encuestados (33,7%), éste es el problema más importante en comparación con otros (recolección de basura; sistema de salud pública del Municipio Sucre; entre otros). Esto demuestra una correlación entre la gravedad percibida entre el problema de inseguridad y el problema de la actuación de Polisucre.

Figura 16. Jerarquización de problema de Polisucre



Realizando una evaluación comparativa de la gestión de la Alcaldía que incluye a todos los problemas antes expuestos y además agrupa valoraciones positivas o negativas, se arrojan diversos resultados. En primer lugar, hay dos problemas que reciben una valoración positiva de la gestión de la Alcaldía: capacidad de Defensa Civil para atender emergencias (52,1%) y sistema de salud pública del Municipio Sucre (48,7%). Asimismo, gestiones de las Alcaldía en todos los demás problemas son valoradas por la mayoría de las personas consultadas de forma negativa, en el siguiente orden: recolección de basura (64,9%); actuación de Polisucre (61,3%); y estado de canchas deportivas (49,7%).

Figura 17. Jerarquización de problema de Polisucre



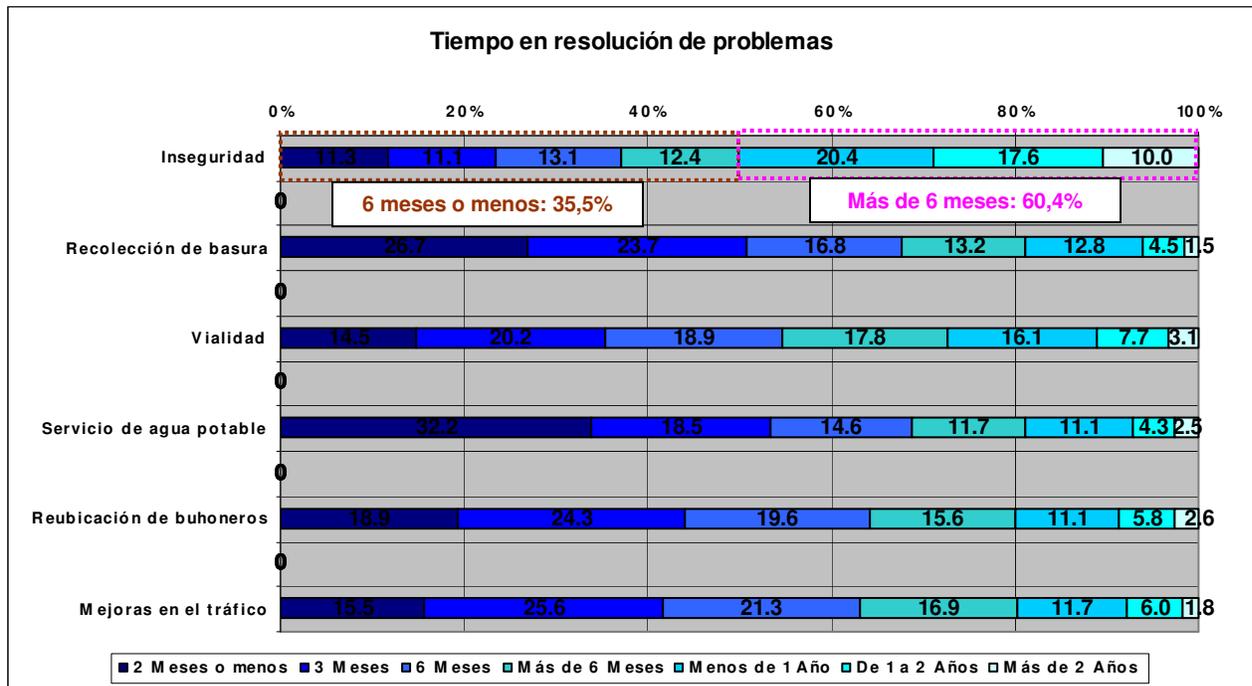
Dentro de la Estructura Municipal de Gobierno, se evaluó también la confianza general en las instituciones de gobierno. En este apartado, la investigación cuantitativa arrojó resultados comparados en los tiempos de solución de distintos problemas, entre los cuales aparecía la inseguridad. Entre todos los problemas presentados (inseguridad; recolección de basura; vialidad; servicio de agua potable; reubicación de buhoneros; y mejoras en el tráfico) la inseguridad fue el problema con mayor holgura de tiempo para su solución. Así, más del 60% de

los encuestados da más de 6 meses para su solución. Esto refuerza la percepción antes expuesta de la inseguridad, como problema complejo y difícil.

Profundizando ante el por qué de esta holgura de tiempo para un problema considerado como el más importante, hallazgos en los focus groups evidencian que su percepción como problema complejo deriva en un tiempo mayor de solución:

- “La inseguridad no es un tema de soluciones fáciles. Son soluciones sociales, educativas, que no se pueden implementar sólo en un año. A lo mejor puede ir mejorando, pero un año es muy poco tiempo, corto plazo” (Zonas Foráneas)”.

Figura 18. Tiempo en resolución de problemas



La investigación cualitativa ahondó dentro de la Estructura Municipal de Seguridad, a través de las experiencias posteriores al crimen y relativas directamente al proceso de denuncia. En lo que refiere a las experiencias posteriores al crimen, algunos verbatims destacados fueron:

- “Después de un crimen, sientes paranoia” (Leoncio Martínez).
- “Después de un crimen, no quieres salir” (Leoncio Martínez).
- “Tratas de cambiar tu rutina” (Leoncio Martínez).

Por otra parte, en cuanto a las acciones relativas directamente al proceso de denuncia fueron muchas las barreras presentadas por los entrevistados para la realización de futuras denuncias, debido a la presencia de negativas experiencias pasadas. Así, en todos los grupos pueden evidenciarse tres motivos diferenciados. En primer lugar, las personas no denuncian por falta de credibilidad en la eficiencia del proceso y la empatía del cuerpo policial:

- “Nadie hace denuncias porque no le paran” (Petare, Solo Mujeres).
- “La policía hace caso omiso. Hace 8 días llamamos a Polisucre y no había nadie allí.” (Petare, Solo Mujeres).
- “Yo fui a hacer la denuncia de un vidrio roto del carro de mi mamá y como no había tiros ni muertos, me dijeron que me fuera” (Leoncio Martínez).
- “No creo que la denuncia sea efectiva. Las dos veces que la hice me preguntaron de todo y no me llamaron más nunca. Yo no volvería a hacer una denuncia” (Leoncio Martínez).
- “Denuncié y me dijeron que si no hay hechos de sangre no pueden hacer nada” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Fui con un GN a decirle y me dijo que para eso estaba la policía. Lo busqué y me dijo que estaban ocupándose de cosas más importantes” (Petare, Solo Jóvenes).

En segundo lugar, las personas no denuncian por temor a represalias de parte de los agresores (que tienen más poder que la policía):

- “La gente no denuncia por temor” (Petare, Solo Mujeres).
- “La gente no denuncia por temor. Los meten preso y a los 8 días los sueltan” (Petare, Solo Mujeres).
- “El muchacho que me robó vive a dos casas de la mía. No lo denuncié porque me amenazó con matar a mis hijas; por eso no hablé. Prefiero a mis hijas antes que echar paja” (Petare, Solo Mujeres).
- “Uno no denuncia por miedo; porque la policía no le da a uno el debido apoyo y más puede el malandro que el policía” (Petare Adultos).

Finalmente, el tercer motivo por el cual las personas no denuncian radica en una total desconfianza en el cuerpo policial, a quien perciben como cómplices de sus agresores:

- “Hay gente que le da miedo porque después dicen: ‘mira Fulanita habló’” (Petare, Solo Mujeres).
- “¿Cómo se entera el malandro de que lo denunciaron? Por el policía” (Petare Adultos).
- “Ahorita es tanta la inseguridad y la maldad que hay que no es confiable ni la autoridad, porque tú puedes llamar al policía y puede ser socio del malandro a veces” (Zonas Foráneas).
- “A veces no, todo el tiempo son socios los policías de los malandros” (Zonas Foráneas).

Por otra parte, en lo que se refiere al número telefónico de emergencias de Polisucre hay un desconocimiento generalizado con más del 71,9% de los encuestados que no conoce dicho número. El lado positivo es que de las personas que dicen conocer el número, 81,67% afirman que es el 171; número correcto. Sin embargo, debido al alto desconocimiento del mismo, es evidente una importante área de oportunidad generada por un vacío de información.

*Figura 19. Conocimiento general de número de teléfono de Polisucre*

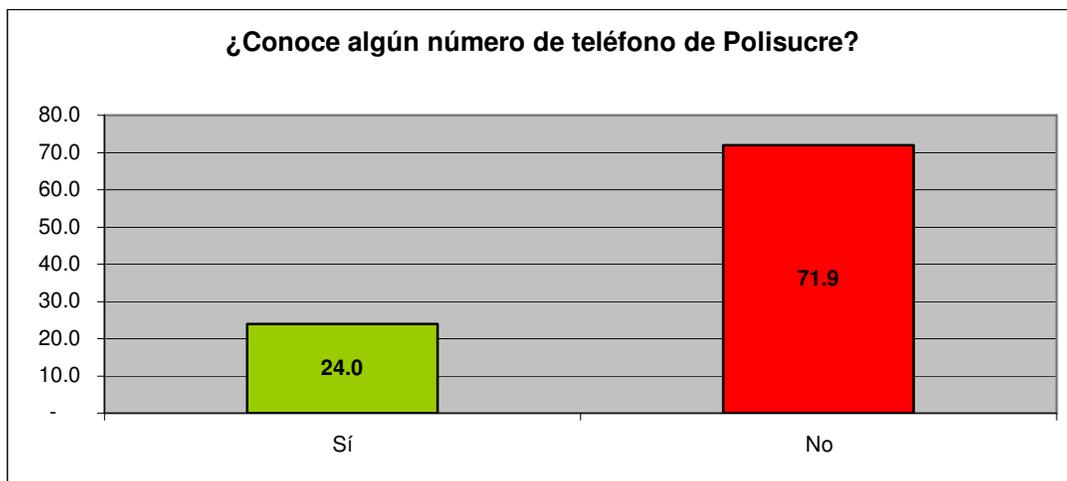
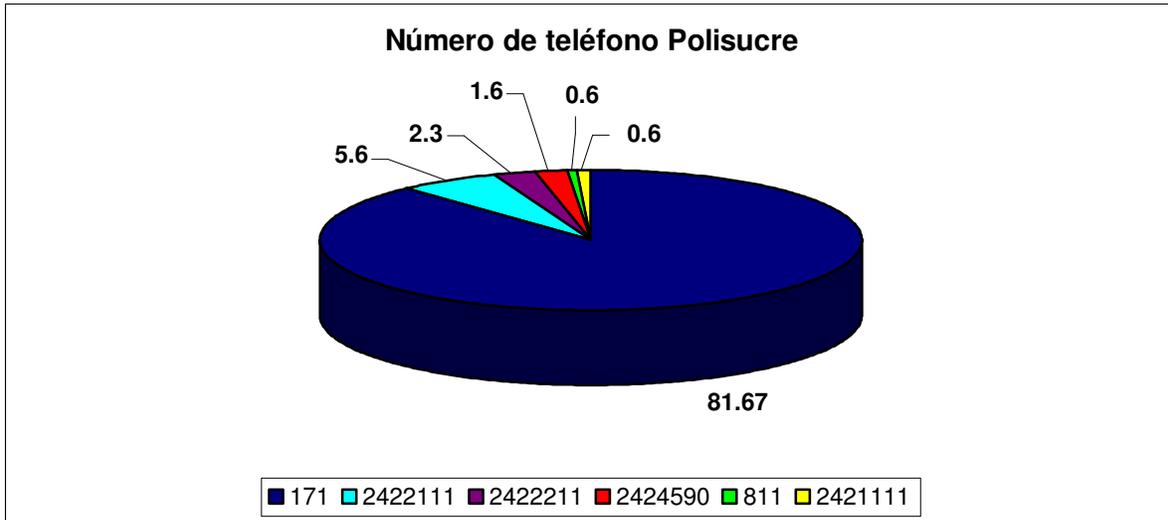


Figura 20. Conocimiento específico de número de teléfono de Polisucre



Todo lo anterior fue confirmado en verbatims expresados en los diversos focus groups:

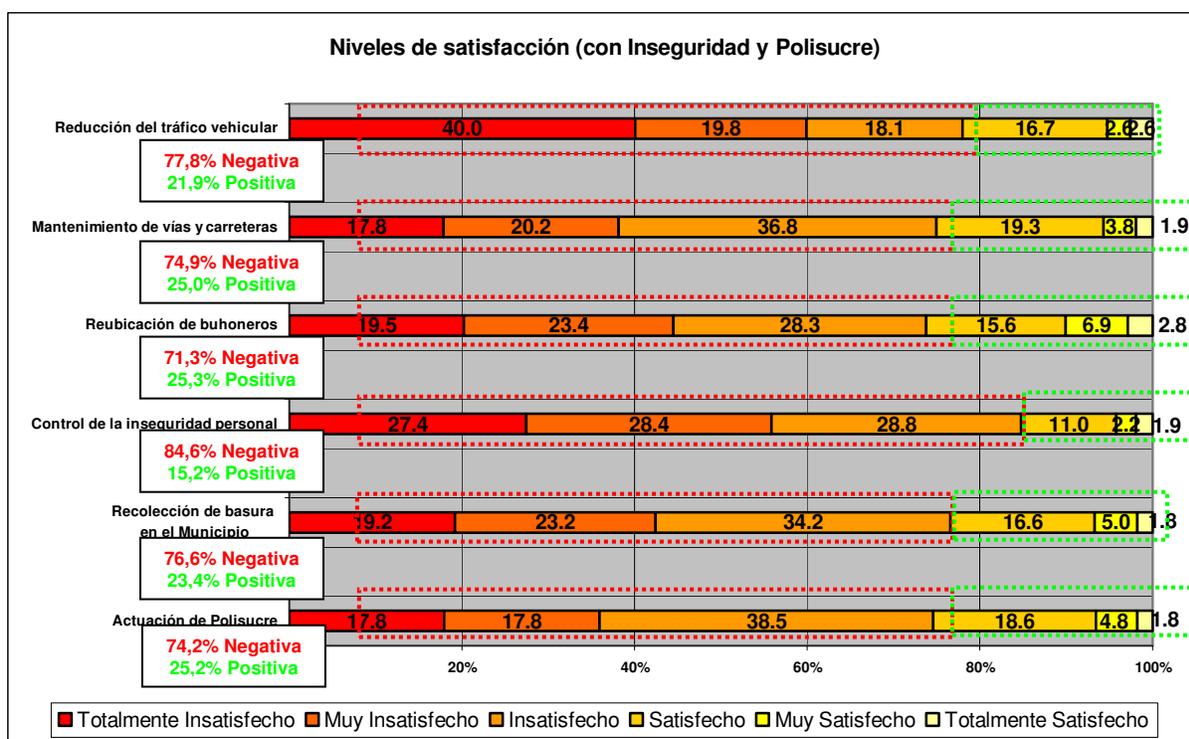
- “No conocemos el número” (Petare, Solo Mujeres).
- “No lo hemos utilizado” (Zonas Foráneas).
- “El número de Polisucre es el 171” (Leoncio Martínez).
- “He oído el 171 pero no sé de qué es” (Zonas Foráneas).
- “Tú llamas y no vienen” (Petare, Adultos).
- “Yo sí tengo el número de Polisucre. Lo he usado pero no llegan” (Petare, Solo Mujeres).
- “Debajo de mi casa hay un negocio y empezó a sonar la alarma. Llamamos al 171. Dijeron que iban a venir y no pasaron...nunca llegaron” (Leoncio Martínez).
- “No vienen. Yo llamé, algo me pasó a las 2:30 de la mañana. Hubo una discusión con un malandro. Llamé como 5 veces y no me pararon. No atienden. No me pararon pelota” (Petare, Adultos).

#### 4.4 Sobre el Rol de Polisucre

Comenzando el análisis con la perspectiva general de la policía, se realizó una evaluación comparada de niveles de satisfacción de diversos temas. Allí, todas las opciones recibieron una valoración negativa de parte de los encuestados, superior incluso al 70%. La opción que aparece

peor evaluada, si se agrupan todas las respuestas negativas, es la relativa al control de la inseguridad personal, valorada negativamente por el 84,6% de los encuestados. Vale destacar que es la única de las opciones con una evaluación negativa superior al 80%. Le siguen la reducción del tráfico vehicular (77,8%); la recolección de basura en el Municipio (76,6%); el mantenimiento de vías y carreteras (74,9%); la actuación de Polisucre (74,2%); y la reubicación de buhoneros (71,3%). Aquí se evidencia una correlación directa entre el control de la inseguridad personal y la actuación de Polisucre, ambas con valoraciones negativas similares.

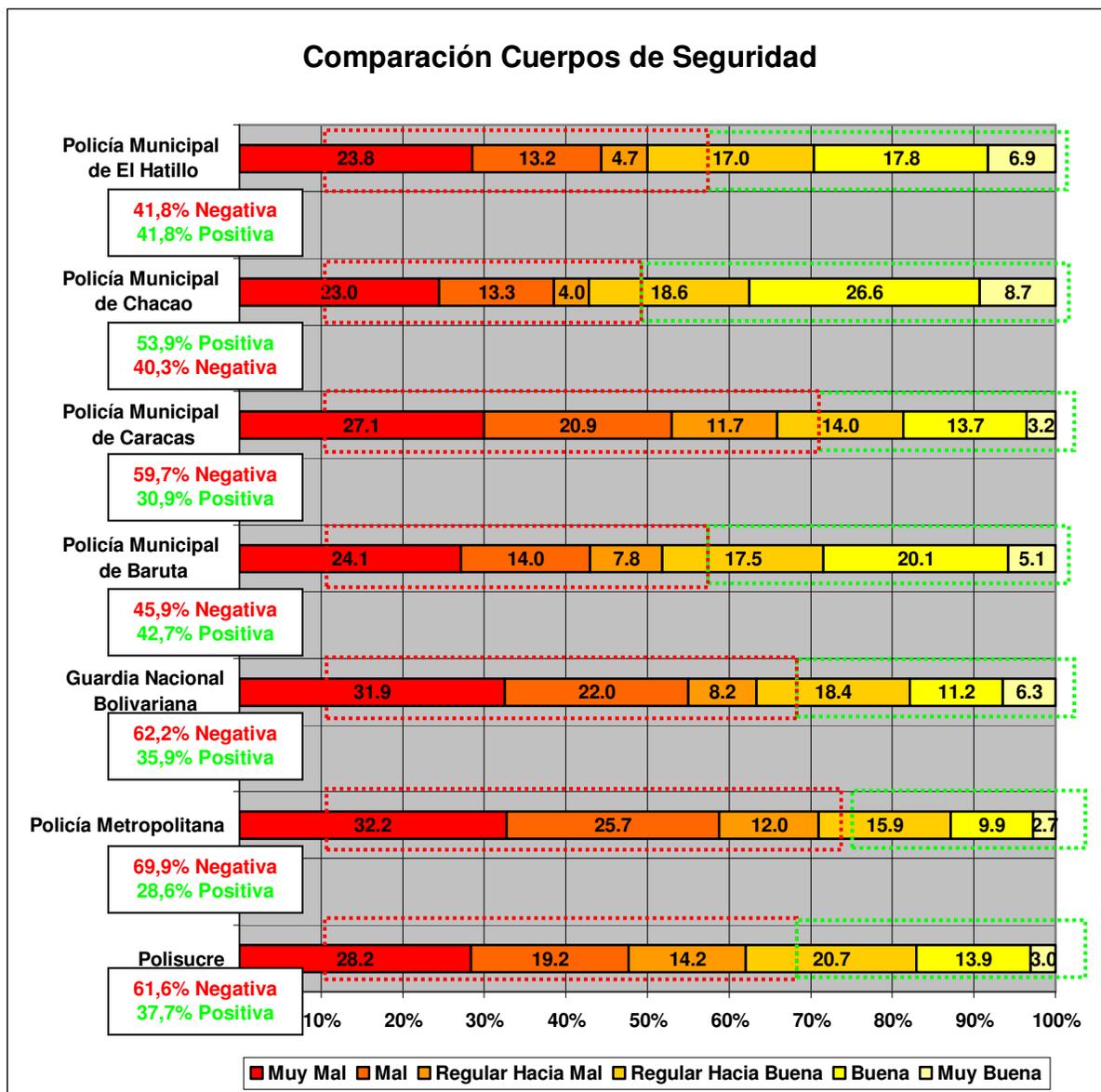
Figura 21. Niveles de satisfacción (con Inseguridad y Polisucre)



En la evaluación comparada de cuerpos de seguridad, analizando los resultados y agrupando evaluaciones en polos positivos y negativos, aparece la Policía Municipal de Chacao como el único cuerpo de seguridad evaluado positivamente (53,9%) con notoria diferencia. Posteriormente, aparece la Policía Municipal de El Hatillo con igual porcentaje de valoración positiva y negativa (41,8% respectivamente). Le sigue la Policía Municipal de Baruta, que está evaluada negativamente por poca diferencia (45,9% vs. 42,7%). Luego, aparece la Policía Municipal de Caracas evaluada negativamente por 59,7% de los encuestados y finalmente, se

encuentra el grupo de los cuerpos de seguridad peor evaluados, los cuales superan incluso un 60% de valoración negativa. Allí aparecen Polisucre (61,6%), la Guardia Nacional Bolivariana (62,2%) y la Policía Metropolitana (69,9%).

Figura 22. Evaluación comparada de Cuerpos de Seguridad (con Polisucre)



La investigación cualitativa permitió profundizar un poco más en la perspectiva general de la policía, indagando sobre temas puntuales importantes como: la confianza en Polisucre, las diferentes perspectivas entre los distintos cuerpos de seguridad; y la existencia o no de cambio

alguno en la actuación de Polisucré, durante el último año (esto en sintonía con el inicio de la gestión del Alcalde, Carlos Ocariz).

En lo que respecta al primer punto, se evidenció una desconfianza general hacia Polisucré, en todos los focus groups con diversidad de motivaciones:

- “Mi comunidad no tiene confianza en Polisucré” (Leoncio Martínez).
- “No confiamos en Polisucré para mejorar nuestra seguridad” (Petare, Adultos).
- “No confío en Polisucré” (Petare, Solo Mujeres).
- “Es raro cuando sube Polisucré” (Petare, Solo Mujeres).
- “La policía pasa exhibiendo físico y la pistola” (Petare, Solo Mujeres).
- “Empiezan a atacar a las muchachas... entonces uno va pasando y ve la cuestión y ve al policía como el enemigo” (Zonas Foráneas).
- “La policía de Sucre son los malandros pero con disfraces” (Zonas Foráneas).
- “Yo no los catalogaría de malandros pero no les tengo confianza” (Zonas Foráneas).

Esta misma desconfianza se evidenció al evaluar las diferentes perspectivas sobre los distintos cuerpos de seguridad, reforzando los resultados de la investigación cuantitativa y desarrollando aún más sus apreciaciones:

- “En ninguno confío. Tengo mucha desconfianza” (Leoncio Martínez).
- “No confío; son malandros uniformados” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Entre policía y malandro, prefiero malandro” (Petare, Solo Mujeres).
- “Me quedo con el miedo rezándole a Dios porque el policía lo matraquea a uno” (Petare, Solo Mujeres).
- “Polisucré, PM, Guardia Nacional...son todos la misma mierda. Todos son iguales. Todos los policías son iguales cortados con la misma tijera” (Petare, Solo Mujeres).

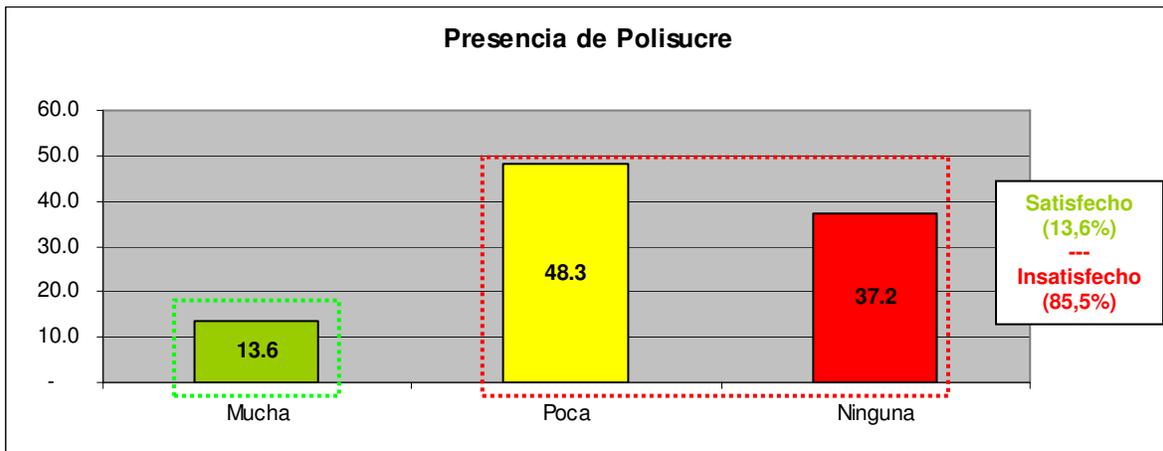
Finalmente, en lo que respecta a cambios percibidos en Polisucré durante el último año las respuestas son variadas; algunos no perciben cambio alguno; otros perciben más patrullaje y otros tantos perciben mejor equipamiento pero mismo comportamiento negativo:

- “En el último año Polisucré ha cambiado dando más rondas” (Leoncio Martínez).
- “El único cambio que he visto en Polisucré es en el uniforme” (Petare, Solo Mujeres).

- “Mejoraron en su uniforme y unidades, pero el trabajo es lo mismo” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Es lo mismo, como si fueran de tránsito” (Petare, Solo Jóvenes).
- “En los últimos seis meses, Polisucre no ha cambiado” (Petare, Adultos).
- “No hay cambio en Polisucre en el último año. Ninguno se mete a los barrios” (Petare, Solo Jóvenes).
- “En los últimos seis meses, Polisucre ha cambiado: están dando más vueltas. Para mí es bueno, pero ese recorrido debería ser más frecuente, con menos espacio de tiempo entre patrullaje y patrullaje” (Petare, Adultos).

Continuando dentro de la dimensión del rol de Polisucre, se evaluó su capacidad. Así, la investigación cuantitativa arrojó resultados importantes relacionados a la presencia de Polisucre y su confianza en caso de emergencias. En primer lugar, el 85,% de los encuestados considera que la presencia de Polisucre en su zona de vivienda es insuficiente (poca o ninguna); mientras que 13,6% considera lo contrario.

Figura 23. Presencia de Polisucre



Estos resultados fueron reforzados en la investigación cualitativa, donde se evidenció la falta de presencia de Polisucre en las zonas de viviendas de los entrevistados:

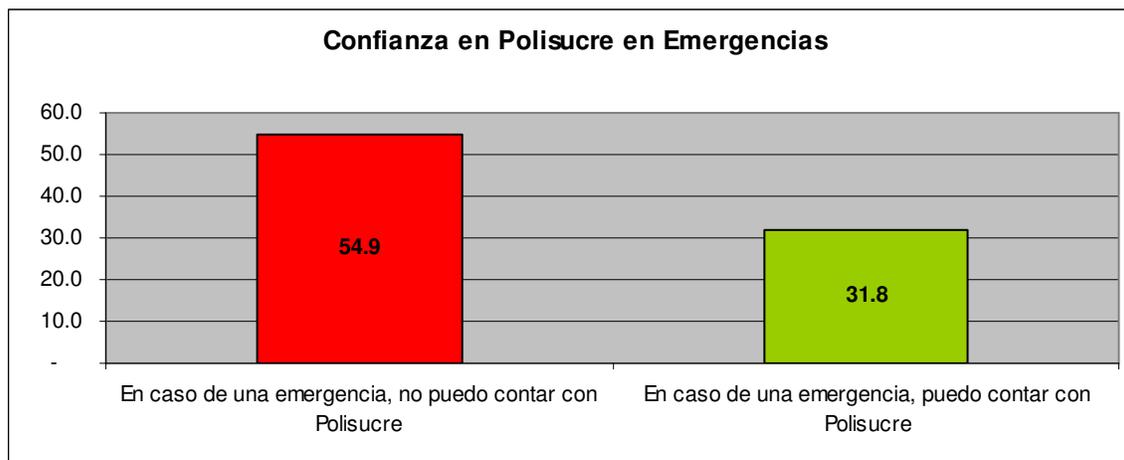
- “En mi zona hay poca presencia de Polisucre” (Leoncio Martínez).
- “Polisucre no tiene nada de presencia por la zona donde vivo” (Petare, Solo Mujeres).

Profundizando en el tema de la presencia, la investigación cualitativa permitió indagar más entorno a las formas en las cuales se manifiesta la presencia de Polisucre en las zonas de vivienda de los entrevistados, así como en las formas deseadas:

- “La presencia de Polisucre se manifiesta dando rondas en los carros” (Leoncio Martínez).
- “Polisucre se mueve en carros” (Petare, Solo Mujeres).
- “Van en carro con vidrios arriba y con frío porque hace mucho calor” (Petare, Adultos).
- “Se la pasan echándoles los perros a las mujeres” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Se la pasan pantalleando” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Prefiero la presencia de Polisucre en moto, porque sería más efectivo” (Leoncio Martínez).
- “No importa cómo estén, pero que estén” (Leoncio Martínez).

Por otra parte, en cuanto a la confianza en caso de emergencias se evidencia un rechazo de más del 50% de los encuestados (54,9%) en comparación con solamente el 31,8% que sí contaría.

Figura 24. Confianza en Polisucre en Emergencias



Esto también se demostró en la respuesta de los entrevistados en los focus groups:

- “En caso de emergencia, No puedo contar con Polisucre” (Petare, Solo Jóvenes).
- “En caso de emergencia no contaría con Polisucre” (Petare, Solo Mujeres).

Los resultados cuantitativos anteriores relativos a presencia y confianza revelan una contrariedad importante y constante a lo largo de todo el estudio, que es una solicitud de mayor presencia policial, a pesar de la desconfianza que en éste se tiene. La investigación cualitativa también dio valiosos aportes que desarrollan esta premisa:

- “Yo pienso que tiene que haber un poquito más de presencia” (Zonas Foráneas).
- “Hacen falta más” (Petare, Solo Mujeres).
- “Sí queremos más presencia de Polisucre” (Petare, Adultos).
- “Quizá no son confiables pero si hacen mas presencia hacen más confianza” (Petare, Adultos).
- “Y los delincuentes se frenan” (Petare, Adultos).

Por otra parte, continuando dentro del rol de Polisucre, la investigación cualitativa permitió ahondar en los resultados referentes al comportamiento de la organización. Por una parte, se expresaron los comportamientos comunes de los funcionarios policiales, que hacen sentir más seguros a los residentes, entre los cuales se destacan elementos operativos y actitudinales. De esta forma, la solicitud de mejora en cuanto a la presencia no solamente se refiere a la cantidad de la misma, sino también a su calidad:

- “Nos hacen sentir más seguros las alcabalas” (Petare Adultos).
- “Nos hacen sentir más seguros su presencia” (Petare Adultos).
- “Nos hacen sentir más seguros cuando lo escuchan con atención a uno” (Petare Adultos).
- “Cumplen horario y ya. Ser policía no consiste en rondar la zona para que te vean, sino que indagues dónde está lo que está malinfluyendo a la comunidad. Si pasas como una Miss Venezuela para que te vean, eso no nos hace nada; no nos hace ningún beneficio. Tienen que llegar a la acción” (Zonas Foráneas).

De la misma forma, en las sesiones de la investigación cualitativa se expresaron opiniones importantes referentes a los comportamientos comunes de los funcionarios policiales que hacen sentir más inseguros a los residentes, destacando el “martilleo”, el “sapeo” y el mal trato al ciudadano:

- “Cuando veo que están martillando, Polisucre me hace sentir inseguro” (Leoncio Martínez).

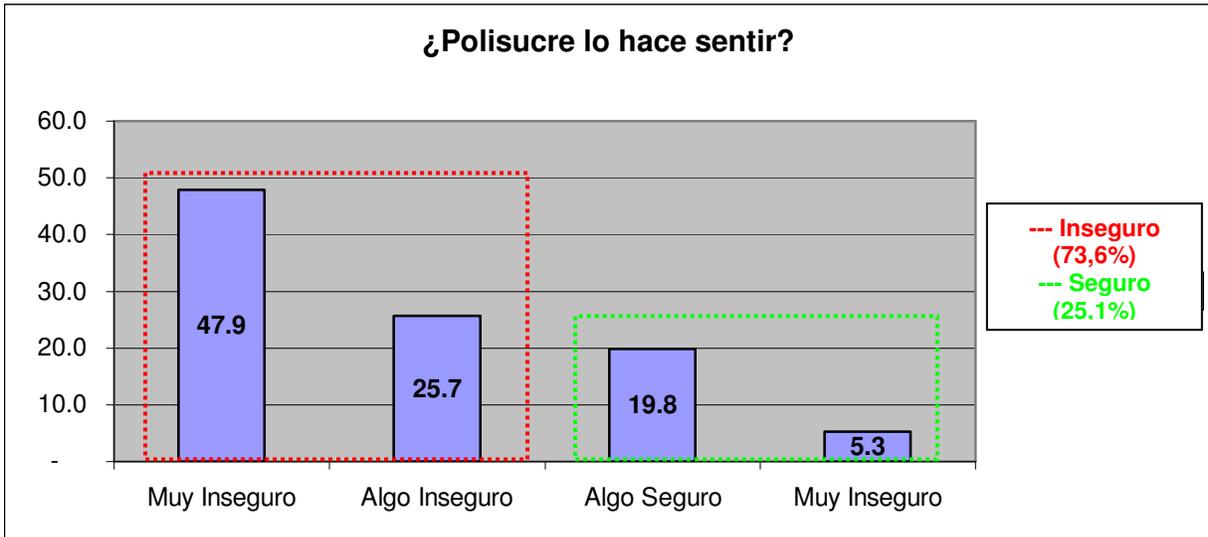
- “Nos hacen sentir más inseguros cuando, para rebuscarse, paran a las personas que van caminando por la avenida y los matraquean” (Petare Adultos).
- “Nos hace sentir más inseguros el matraqueo. Van a cobrar en la panadería, en el restaurante chino y los cuidan cuando van a cerrar. También, me siento inseguro cuando omiten una venta de droga” (Petare Adultos).
- “En quincena, llevan presos a todos para que les den real” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Nos hacen sentir más inseguros cuando echan paja” (Petare Adultos).
- “Cuando están hablando con un malandro, Polisucre me hace sentir inseguro” (Leoncio Martínez).
- “Tienen que mejorar la forma cómo lo tratan a uno; la hostilidad” (Petare, Solo Jóvenes).

Como rasgo final dentro del comportamiento de Polisucre, se evidenció que existe una percepción generalizada del involucramiento de Polisucre en delitos:

- “No todos, pero sí la mayoría de los policías comete delitos” (Leoncio Martínez).
- “La policía sí está involucrada en delitos” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Creemos que Polisucre sí entra en delitos” (Zonas Foráneas).

Continuando dentro de la dimensión que estudia el rol de Polisucre, la investigación cuantitativa arrojó resultados importantes en cuanto a la sensación de seguridad que genera Polisucre. Ante esta pregunta y agrupando las valoraciones, el 73,6% de los encuestados afirmó sentirse inseguro, mientras que solamente el 25,1% de los encuestados afirmó sentirse seguro. Aquí se refuerza nuevamente la contradicción derivada entre la desconfianza en la institución y la exigencia de mayor y mejor presencia.

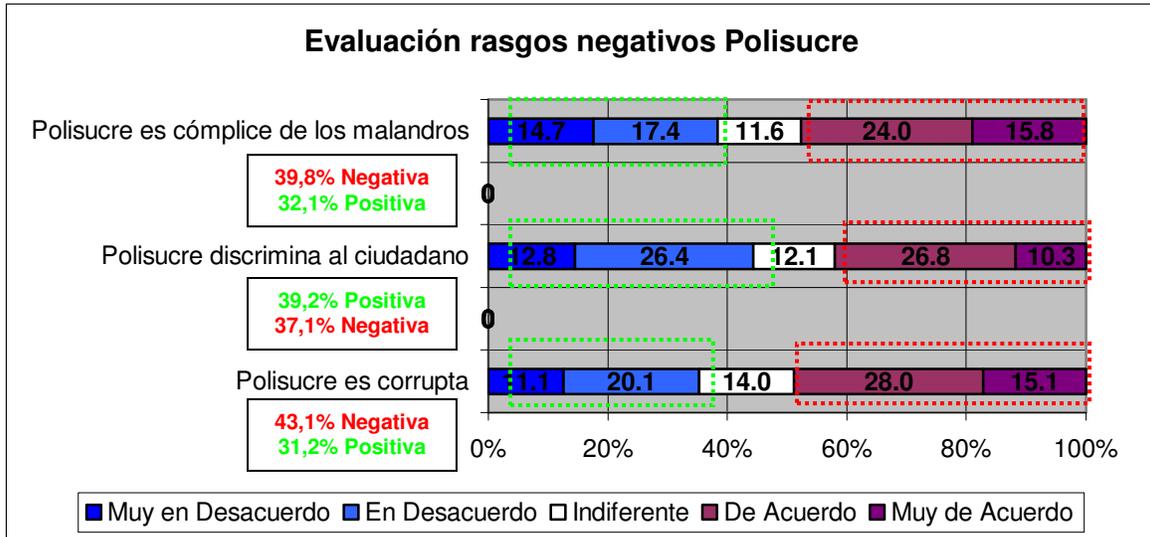
Figura 25. Sensación de seguridad y Polisucre



De la misma forma, la investigación cuantitativa permitió medir la evaluación de los encuestados frente a frases que reflejaban rasgos de Polisucre. Analizando estos resultados, las respuestas pueden agruparse según el tipo de rasgo que se medía (negativo o positivo) y según la valoración dada, omitiendo las respuestas indiferentes.

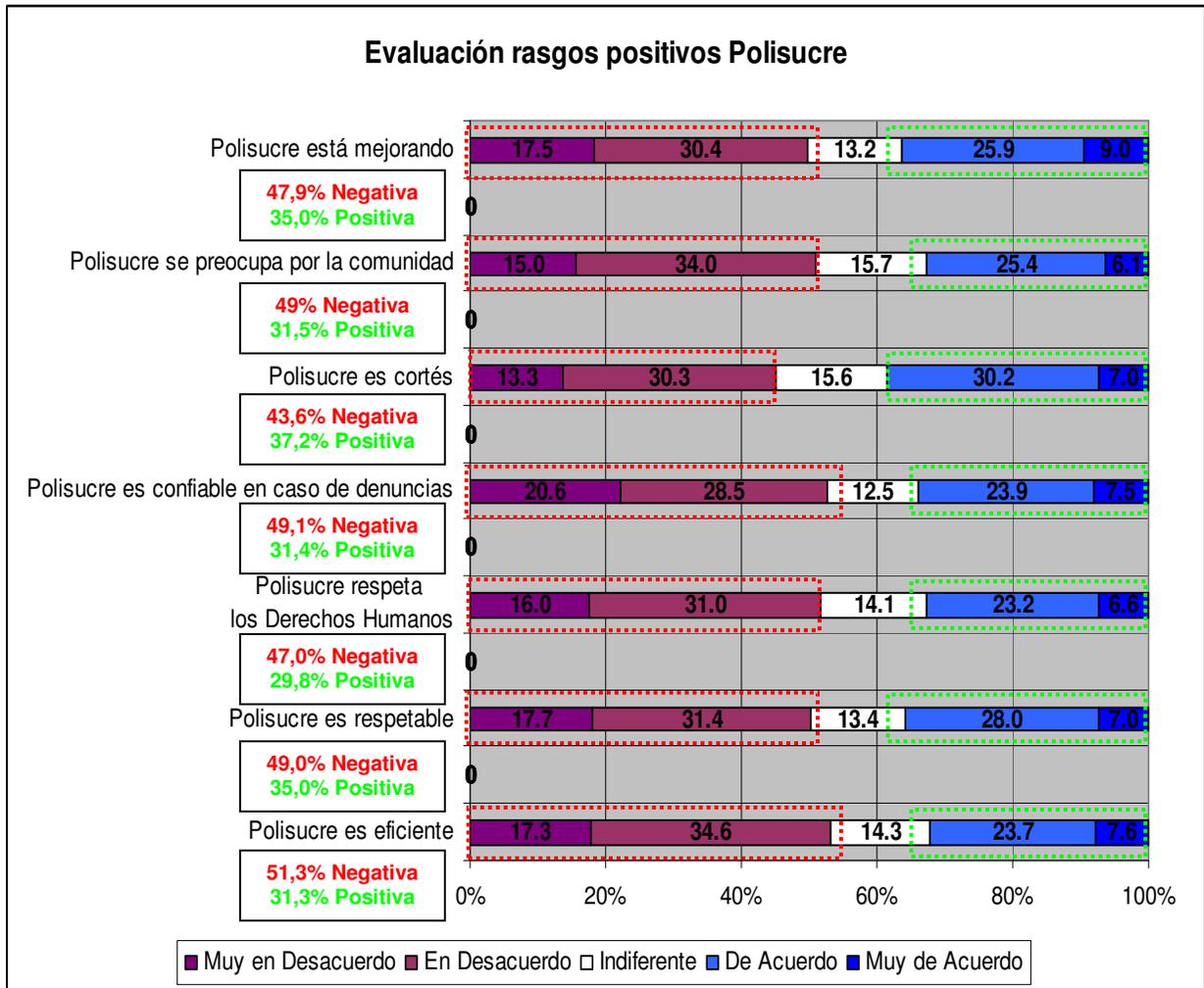
En el grupo de los rasgos negativos (complicidad, discriminación y corrupción), el rasgo de corrupción fue el peor evaluado por los encuestados con un total de 43,1% de aceptación a la frase “Polisucre es corrupta”. Igualmente, el rasgo de complicidad (con los delincuentes) fue evaluado negativamente por la mayoría de los encuestados con un 39,8% de aceptación a la frase “Polisucre es cómplice de los malandros”. Finalmente, el rasgo relativo a la discriminación obtuvo una evaluación mayoritariamente positiva con el 39,2% de los encuestados rechazando la frase “Polisucre discrimina al ciudadano”.

Figura 26. Evaluación rasgos negativos de Polisucre



En el grupo de los rasgos positivos (progreso, empatía, cortesía, confiabilidad, respeto por los Derechos Humanos, respetabilidad y eficiencia), todos los rasgos fueron evaluados de manera negativa. El rasgo de la eficiencia fue el peor evaluado por los encuestados con un total de 51,3% de rechazo a la frase “Polisucre es eficiente”. Asimismo, el rasgo de la confiabilidad fue el segundo peor evaluado por los encuestados con un total de 49,1% de rechazo a la frase “Polisucre es confiable en caso de denuncias”. La empatía o preocupación por la comunidad fue el tercer rasgo peor evaluado con un 49% de rechazo a la frase “Polisucre se preocupa por la comunidad”. Similarmente, la respetabilidad igualó al rasgo anterior en el tercer lugar con un rechazo de 49% a la frase “Polisucre es respetable”. En el mismo orden de ideas, el progreso fue el cuarto rasgo peor evaluado con 47,9% de los encuestados rechazando la frase “Polisucre está mejorando”. Por su parte, el rasgo del respeto a los Derechos Humanos fue el quinto peor evaluado con un rechazo del 47% de los encuestados a la frase “Polisucre respeta los Derechos Humanos”. Vale destacar que, a pesar de ser el quinto rasgo peor evaluado, este también es el rasgo con la menor evaluación positiva porcentual de todo el grupo (29,8%). Para finalizar, el rasgo de la cortesía fue evaluado negativamente por 43,6% de los encuestados al rechazar la frase “Polisucre es cortés”.

Figura 27. Evaluación rasgos positivos de Polisucre



Finalmente, es importante mencionar que los valores institucionales de Polisucre (respeto, compromiso, solidaridad, integridad, responsabilidad, y honestidad) no aparecen evaluados de manera positiva en ninguno de los casos ni se evidencia una tendencia distinta de éstos en comparación con rasgos que no forman parte de los valores institucionales. Por ende, puede afirmarse que éstos, a juicio de los encuestados no son honrados ni practicados, por los funcionarios del cuerpo policial.

La investigación cualitativa permitió profundizar más en evaluación de rasgos distintivos de la organización Polisucre. Al igual que en la investigación cuantitativa, la gran mayoría de afirmaciones fueron de carácter negativo, vinculado a la ineficiencia, corrupción y desconfianza,

entre otros; mientras que los rasgos positivos se basan en proyecciones futuras de mejora. Algunos verbatim destacados así lo demuestran:

- “Polisucres es corrupta” (Petare, Adultos).
- “Polisucres es de matraqueo” (Petare, Adultos).
- “Polisucres son choros” (Petare, Solo Mujeres).
- “Polisucres es una policía deshonestas” (Zonas Foráneas).
- “Polisucres es echada a perder” (Petare, Solo Mujeres).
- “Polisucres es nada...unos malandros” (Petare, Solo Mujeres).
- “Polisucres es una policía ineficiente” (Zonas Foráneas).
- “Polisucres es falta de inteligencia” (Petare, Solo Mujeres).
- “Polisucres necesita educación” (Petare, Solo Mujeres).
- “Polisucres es agresiva” (Petare, Solo Mujeres).
- “Polisucres es una más; no confío en ellos” (Leoncio Martínez).
- “Polisucres son los mismos” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Polisucres es una policía que no existe” (Zonas Foráneas).
- “Polisucres no hace nada” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Polisucres no se ve” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Polisucres puede mejorar” (Leoncio Martínez).
- “Polisucres es en la que se podría creer” (Leoncio Martínez).

Para finalizar, la investigación cualitativa también profundizó en la relación de Polisucres con la comunidad, ahondando así en el hallazgo cuantitativo vinculado a la empatía y el vínculo Polisucres – comunidad. Por una parte, los focus groups evidenciaron la percepción de una desvinculación total entre Polisucres y la comunidad:

- “Polisucres no es parte de la comunidad” (Leoncio Martínez).
- “Polisucres no se preocupa por los intereses de su comunidad” (Petare, Adultos).
- “A Polisucres no le preocupan los intereses de la comunidad” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Polisucres no forma parte de la comunidad” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Sí se preocupa por la comunidad. Polisucres piensa: ‘A este la falta droga, vamos a llevársela’” (Zonas Foráneas).

- “No se preocupa. Si se preocuparan estarían haciendo el trabajo” (Zonas Foráneas).
- “Polisucré no tiene relación con la comunidad. Nada, si son los primeros en joder la vida” (Petare, Solo Mujeres).
- “Yo pienso que Polisucré sí es parte de la comunidad, pero una parte prácticamente indeseable. Ahora ellos mismos tienen que hacer ese sentimiento de rechazo cambie hacia aceptación” (Zonas Foráneas).

De la misma forma y a pesar de todas las evaluaciones negativas, resultados cualitativos demostraron que hay una solicitud general de mayor involucramiento entre Polisucré y la comunidad; del desarrollo de una mayor empatía entre Polisucré y los ciudadanos:

- “No veo reuniones con la policía. La policía debe estar unida con la comunidad” (Leoncio Martínez).
- “Deberían visitar más la comunidad” (Leoncio Martínez).
- “Polisucré debería ser parte de la comunidad” (Petare, Adultos).

#### *4.5 Sobre las Recomendaciones*

Dentro de la dimensión de las recomendaciones, aparecen, en primer lugar, las recomendaciones sobre inseguridad en general. Allí, la investigación cualitativa buscó desarrollar ideas relacionadas a soluciones generales para mejorar la inseguridad y formas de hacer más eficaz el sistema de denuncias.

Entre las soluciones generales, es evidente la voluntad de unión ciudadana o comunitaria ante el problema de la inseguridad, así como planes de desarme:

- “Hay una falta de conciencia de nosotros y de todos, porque por lo menos el José Félix Ribas es el barrio más grande del continente. Y yo creo que unidos todos somos más que los malandros” (Petare, Adultos).
- “Plan de Desarme. Ofrecer dinero por armas” (Leoncio Martínez).
- “Yo opino que el desarme puede ayudar bastante en la comunidad” (Zonas Foráneas).

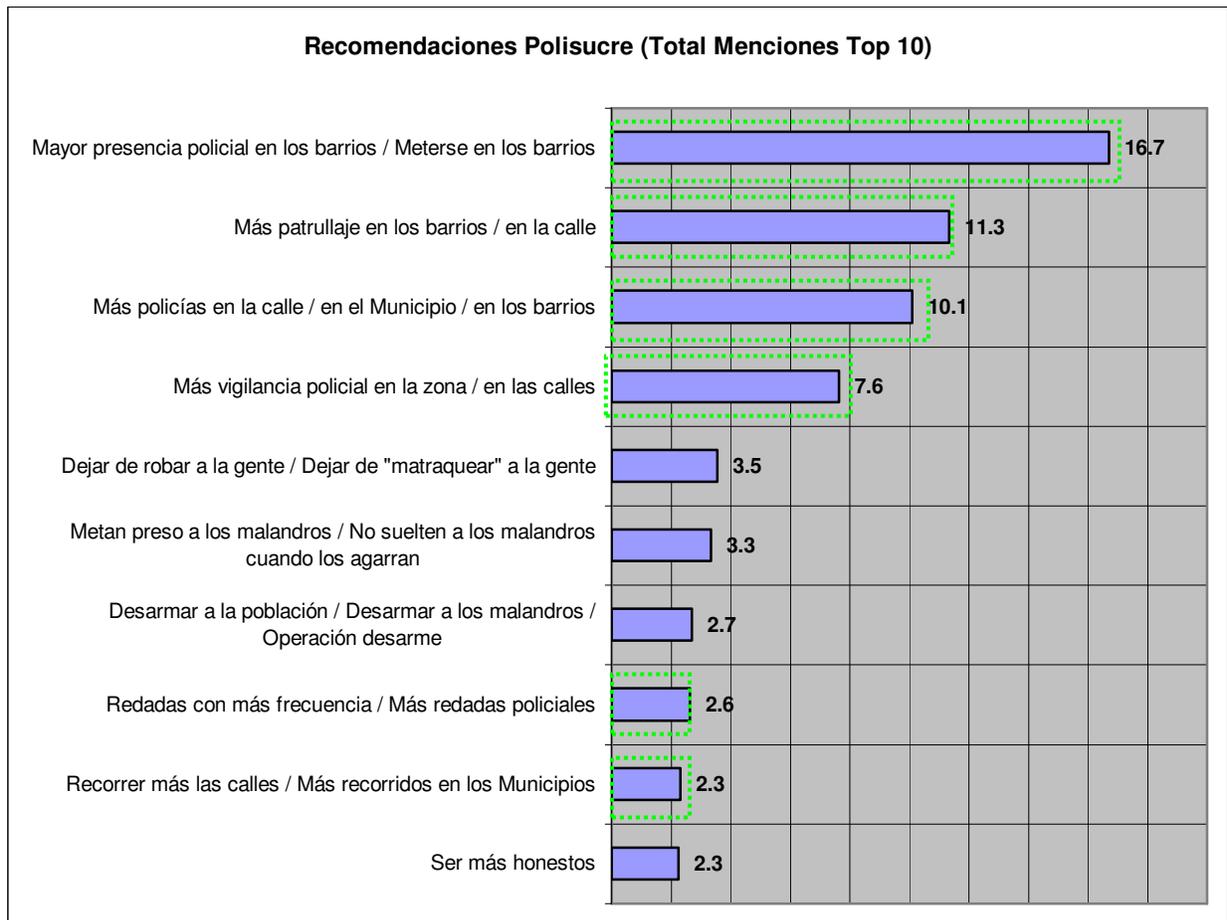
Para las propuestas de mejora al sistema de denuncias, las apreciaciones más importantes van dirigidas hacia la credibilidad y el seguimiento de las mismas:

- “Queremos creer en la denuncia” (Leoncio Martínez).
- “Un buzón de sugerencias para que la denuncia funcione” (Petare, Adultos).
- “Hay que hacer denuncias anónimas” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Que te hagan un seguimiento de la denuncia por Internet” (Leoncio Martínez).

En el caso particular de las recomendaciones a Polisucré, la investigación cuantitativa arrojó resultados importantes en su pregunta abierta. Así, hay cinco recomendaciones que se repiten, en el mismo orden, tanto en el total menciones como en la primera mención y son: mayor presencia policial en los barrios; más patrullaje en los barrios; más policías en la calle; más vigilancia policial en la zona; y dejar de robar a la gente.

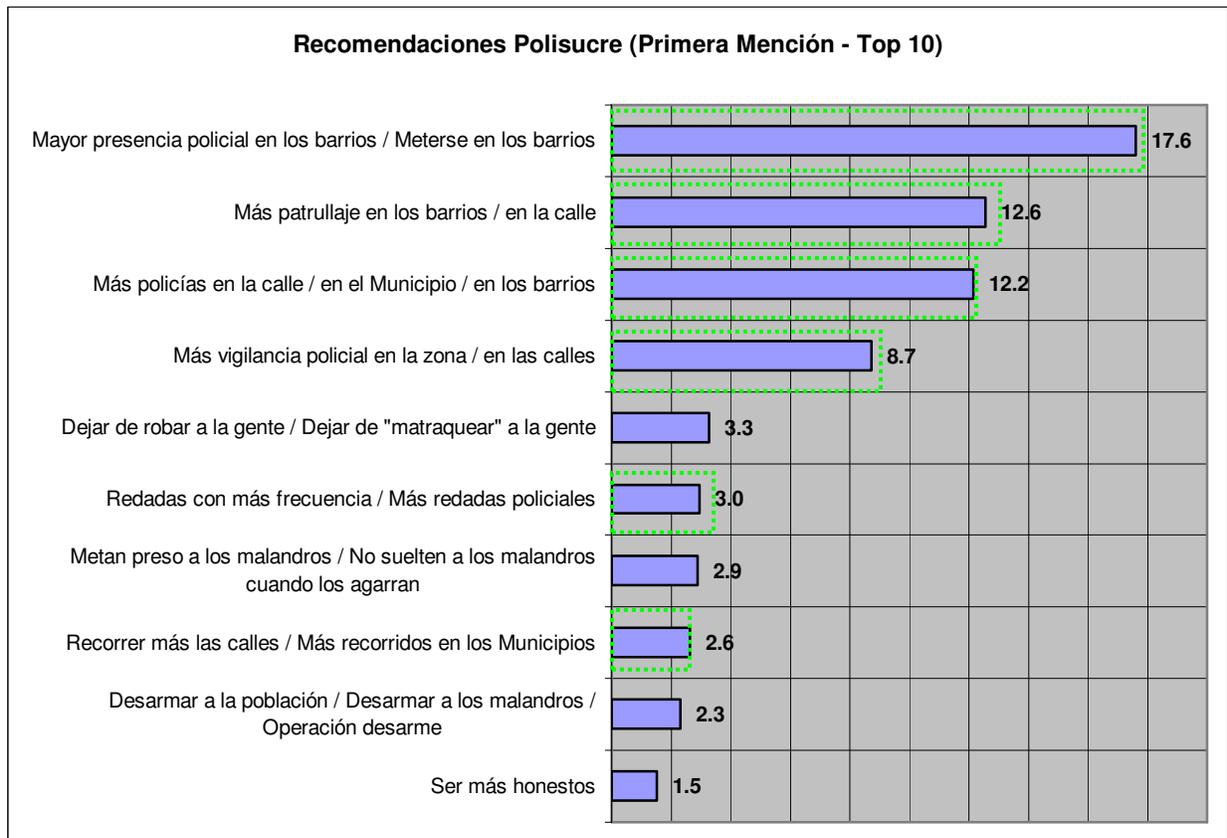
En lo que se refiere, específicamente al total menciones de dicha preguntas, llama la atención que cuatro de las cinco primeras propuestas y seis de las primeras diez, están directamente vinculadas a la presencia de Polisucré en las comunidades. Varía la forma de la propuesta pero el fondo y su esencia se mantiene y no es otro que mayor presencia, en cantidad y en calidad, de Polisucré, con énfasis en los barrios.

Figura 28. Recomendaciones Polisucre (Total Menciones – Top 10)



Igualmente, en el caso específico de las primeras menciones se repite nuevamente que cuatro de las cinco primeras propuestas y seis de las primeras diez, están directamente vinculadas a la presencia de Polisucre en las comunidades. Al igual que en la figura anterior, varía la forma de la propuesta pero el fondo y su esencia se mantiene y no es otro que mayor presencia, en cantidad y en calidad, de Polisucre, nuevamente, con énfasis en los barrios.

Figura 29. Recomendaciones Polisucre (Primera Mención – Top 10)



La solicitud de mayor presencia fue también registrada y desarrollada en la opinión de la mayoría de los entrevistados en las sesiones de focus group:

- “Más alcabalas y más rondas” (Leoncio Martínez).
- “Presencia policial y seguimiento de las denuncias” (Leoncio Martínez).
- “Aumentar la cantidad y la calidad de funcionarios” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Tener más presencia; que caminen y en motos. Que le pregunten a la gente dónde más roban. Que no trabajen para ellos mismos” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Recorridos por los barrios en moto (lento y viendo para los lados)” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Subir 2 ó 3 veces al día, en la mañana, en carro; estar pendiente. A las 2 de la tarde hay inseguridad, en la tarde también” (Petare, Solo Mujeres).
- “Que estén siempre rondando. Policía Preventiva” (Petare, Solo Mujeres).
- “Hacen falta más acciones preventivas” (Leoncio Martínez).

- “Redadas supervisadas (de muchos policías, no dos); operativos de seguridad; involucrarse con la comunidad para que tengan la confianza de denunciar” (Petare, Solo Jóvenes).

Junto a la solicitud de mayor presencia policial, existe de parte de las comunidades, una disposición plena a reunirse con Polisucre para tratar del tema de la inseguridad:

- “Estamos interesados en reunirnos con la policía por los problemas de inseguridad” (Leoncio Martínez).
- “Lo primordial es no convencer a las personas que vayan, sino que la policía vaya directamente a la comunidad” (Leoncio Martínez).
- “Sí estaríamos abierto a reunirnos con Polisucre” (Leoncio Martínez).
- “Queremos más comunicación con la comunidad” (Petare, Adultos).
- “Más presencia y más comunicación; que la comunidad plantee los problemas” (Petare, Adultos).
- “La comunidad si estaría interesada en reunirse con la policía, por la inseguridad” (Petare, Solo Mujeres).
- “Reunirnos la comunidad y la policía. Donde yo vivo eso quisiéramos. Le mandamos una carta al Alcalde, pidiéndole esa oportunidad. Se están viviendo muchas cosas feas” (Petare, Solo Mujeres).

Además, muchos de los entrevistados perciben este posible acercamiento como un área de oportunidad importante para generar y construir la necesitada confianza en el cuerpo policial:

- “En la medida en que vea más acto de presencia habrá más seguridad. Uno confía de acuerdo a la experiencia. La confianza se gana” (Leoncio Martínez).
- “Si tuviésemos una policía cercana, la gente se motivaría a trabajar con ellos” (Leoncio Martínez).
- “Mayor compromiso y comunicación con las personas. Decir, ‘Vamos a trabajar en eso’” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Queremos que no actúen como si no les importe la inseguridad” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Que cambien la actitud y su educación. Que se orienten a la comunidad y les den charlas” (Petare, Solo Mujeres).

- “Yo no me reuniría con Polisucre. Eso es casa por casa” (Zonas Foráneas).
- “Uno puede convocar luego de que Polisucre haya hecho algo en la comunidad... un trabajo previo, estratégico, sino no sirve” (Zonas Foráneas).
- “El primer paso lo debe dar la policía, no nosotros como la comunidad” (Zonas Foráneas).
- “Si la policía da el primer paso, habrá respuesta, porque se empieza a generar confianza” (Zonas Foráneas).

De esta forma, la investigación cualitativa permitió profundizar aún más en la solicitud de mayor presencia policial, verbalizando no solo las necesidades cuantitativas de presencia sino principalmente cualitativas; es decir, los residentes no solamente solicitan mayor presencia policial sino presencia policial de calidad. Y esa presencia policial de calidad se materializa en el desarrollo de vínculos directos con las comunidades, que vayan más allá de la simple presencia y que desarrolle relaciones de empatía, de mutuo beneficio y de aprendizaje. Algunos verbatims así lo demuestran:

- “Deben incorporarse más con las comunidades, las organizaciones, los consejos comunales, las casas comunales, que la policía pueda estar ahí. La policía tiene que dictar talleres” (Zonas Foráneas).
- “Quisiéramos que nos dieran cursos de seguridad como comunidad para prepararnos, cursos de entrenamientos” (Petare, Solo Mujeres).
- “Que empiecen una metodología de trabajo con la comunidad, con las casas comunales, que uno tengo contacto con ellos” (Zonas Foráneas).
- “Que la policía vaya a la escuela y dicte talleres porque los chamos desde Kinder ya son terribles” (Zonas Foráneas).

Para finalizar, dentro de la dimensión que estudia el rol de Polisucre, la investigación cualitativa exploró acerca de la autoevaluación de las capacidades como sociedad civil de todas las comunidades para solucionar el problema. En este punto, fue evidente y común a todos los grupos la existencia de una disposición y voluntad plena a unirse no solo con la policía, sino dentro de la misma comunidad para solucionar el problema de la inseguridad:

- “Hay que estar unidos, todos los que viven en la comunidad se deben poner de acuerdo. Dos o cinco malandros no pueden más que toda una comunidad” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Si dejamos que la gente se arme, es anarquía total” (Petare, Adultos).
- “Unirnos, sectores unidos y no unidos para que todos nos avoquemos ante esta problemática” (Petare, Solo Mujeres).
- “Que la comunidad esté pendiente de la comunidad” (Petare, Solo Jóvenes).
- “Aportando todos nuestros granitos de arena y haciendo un trabajo contundente con educación podemos mejorar la calidad de vida de todos, de los compañeros, de los que vivimos en Mariches, y mejorar nosotros ese sistema” (Zonas Foráneas).

#### *4.6 Sobre los Modelos y Cuerpos Policiales*

La investigación documental permitió obtener información relevante concerniente a los modelos y cuerpos policiales.

Particularmente en cuanto a su historia y evolución, puede afirmarse que los inicios de la policía se remontan hacia finales del siglo XVIII y comienzos del siglo XIX en los países europeos, específicamente en la ciudad de Londres (Varela Jorquera, F, 2008). Sus principios de funcionamiento fueron materializados por Sir Robert Peel, creador de la primera policía londinense. Peel consideraba a la policía como un servicio urbano con funciones vinculadas a la prevención y cooperación con la comunidad. “La policía es la gente y la gente es la policía” señalaba repetidamente (Chalom, et. al., 2001).

La modernización de las sociedades trajo consigo cambios en la conducta y acciones sociales, dejando en evidencia la inoperancia del esquema tradicional policial y la imperiosa necesidad de reformas. Algunos de los principales defectos detectados en el esquema tradicional fueron: el accionar puramente reactivo frente a las llamadas de la población, que no se traducían en un aumento significativo del número de detenciones ni lograba prevenir el delito denunciado; y el aislamiento de los oficiales de policía del resto de la población, deteriorando la relación entre ellos (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008).

De esta forma, en los últimos años se hizo evidente que la policía por sí sola no está en condiciones de hacer frente de manera eficaz al aumento de la delincuencia y de los comportamientos antisociales, y mucho menos de poder influir en sus causas (Petrella, L. y Vanderschueren, F., 2003). Así, el incremento del crimen ha derivado también en un aumento de la desconfianza en la policía y a un sentimiento de inseguridad generalizado. En consecuencia, se originan nuevos modelos modernos, adecuadamente adaptados a la realidad del entorno y que permiten satisfacer las necesidades de las sociedades en las cuales operan (Frühling, H., 2003). Estos modelos son: la Policía Comunitaria; la Policía Orientada a los Problemas y la Policía Orientada a la Inteligencia. Estos nuevos modelos policiales están marcados profundamente por el hecho de que las principales tendencias de estas reformas apuntan a un acercamiento a las comunidades, a la asociatividad con ellas y a una rendición de cuentas a ellas (Petrella, L. y Vanderschueren, F., 2003).

Específicamente, la Policía Comunitaria está definida por la presencia de tres elementos claves: el compromiso de la policía con la comunidad para desarrollar sus actividades estratégicas y operativas; un cambio de las acciones policiales reactivas a acciones policiales preventivas; y la descentralización interna del cuerpo policial (Skogan, W., 2004). Un punto en el que diversos autores coinciden es en la importancia de concebir la policía comunitaria como un profundo cambio en la esencia de los cuerpos policiales que requiere de largos tiempos para ser totalmente implementados y que da prioridad a la participación comunitaria (Tudela, P., 2003).

Es evidente que las relaciones policía – comunidad son la base de la policía comunitaria y que ésta se apoya en dicha relación para resolver oportunamente los distintos problemas que se presentan (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008). Así, el rol que se le asigna a la comunidad es importante en lo que se refiere a su participación en la construcción de propuestas, así como en la contraloría que se efectúa del cuerpo policial. (Varela Jorquera, F., 2008). De esta forma, el modelo policial permite que la policía conozca los intereses y necesidades de las distintas localidades; informe a la ciudadanía de comportamientos preventivos y medidas tomadas; y abra un espacio para la libre expresión y construcción de propuestas conjuntas. (Butler, 2004). Todas estas actividades tienen por objeto: mejorar la relación entre el

cuerpo de policía y la comunidad; aumentar la confianza y satisfacción del público en la policía; definir problemas concretos y estrategias específicas de acción; y, por último, contribuir a mejorar la calidad de vida de la población (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008). De este modo, se percibe una vuelta al antiguo sistema de la ciudad de Londres, propuesto por Sir Robert Peel, en el cual se concibe una policía más preventiva que reactiva, como un miembro más de la comunidad y solucionador de problemas (Varela Jorquera, F, 2008).

Por otro lado, la investigación documental también permitió obtener información relevante concerniente a experiencias pasadas de este modelo policial, resaltando aspectos puntuales determinantes como sus formas de aplicación, aprendizajes, resultados y barreras.

Son distintas las formas en que las ideas y principios de la Policía Comunitaria pueden ser “aterrizados” y adaptados a los diferentes entornos en los cuales opera. Analizando distintas propuestas de diversos autores, pueden detectarse algunos pasos estratégicos y operacionales claves:

- Realizar un diagnóstico de la situación de seguridad en el ámbito local, para Identificar los problemas de seguridad que afectan a los habitantes del lugar y asignarles prioridades.
- Realizar un diagnóstico de participación comunitaria a través de reuniones con la comunidad (asambleas, mesas redondas, talleres).
- Comunicar a la policía lo que se espera lograr y verificar que se cuenta con los recursos necesarios. Programas de este tipo requieren que los policías, especialmente de los que cumplen funciones en la calle, reciban una capacitación adecuada. Además, es necesario que los policías que patrullan un área se mantengan estables por un tiempo razonable, a fin de que lleguen a conocer muy bien los lugares donde trabajan.
- Elaborar un Plan de Acción, fundamentado en los problemas previamente identificados y definiendo participantes y objetivos claros.
- Realizar una evaluación y monitoreo constante del Plan de Acción, a fin de determinar cómo se ha implementado y si ha cumplido sus objetivos.

(Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2008).

Estas políticas de participación ciudadana en instituciones policiales tienen tres objetivos concretos. En primer lugar, se busca mejorar la deteriorada relación entre la comunidad y la policía con el propósito de crear un estrecho vínculo de trabajo común, en el cual la comunidad participe activamente en la prevención de la criminalidad y respalde el accionar policial. Por otra parte, estas iniciativas buscan también vigorizar las redes sociales existentes, partiendo de la premisa de que esto permitirá el desarrollo y la consolidación de capital social local, contribuyendo así a prevenir la violencia y criminalidad. Finalmente, estas políticas de participación intentan establecer la prevención local del delito, entendiendo que sus expresiones y causas son distintas en cada comunidad (Dammert, L., 2003).

La capacitación de las personas que participan en los comités de carácter local es imprescindible, si se desea que dicha participación comunitaria supere el mero reclamo por la inactividad policial y logre efectivamente abocarse al diseño de medidas que solucionen los problemas de inseguridad existentes (Frühling, H., 2003).

Además, para la adecuada implementación de la filosofía de policía comunitaria, no basta únicamente con la apertura externa hacia la comunidad. De hecho, igual o más importante resulta realizar profundos cambios internos, alineados con una nueva misión profesional, visión futura y objetivos planteados (Varela Jorquera, F, 2008).

Igualmente, estas nuevas funciones policiales, requieren nuevas habilidades y competencias para el personal policial, como por ejemplo, habilidades comunicacionales para tratar con la comunidad, en tanto a su rol de receptor de información como informador de las estrategias tomadas; proyectar confianza y empatía con la localidad, entre otros. Se agrega también un mayor respeto por los derechos humanos, lo que incide en cambios en los sistemas de capacitación y reclutamiento. De esta forma, el funcionario deberá desarrollar, por una parte, habilidades directamente vinculadas con su contacto con la comunidad y, por otra parte, el funcionario también debe desarrollar habilidades teóricas de temas como: prevención del crimen, análisis del delito, interpretación de conflictos, entre otros (Secretaría General de la Organización

de los Estados Americanos, 2009). Vale destacar que la capacitación profesional policial representa una forma directa de construir confianza entre las sociedades a las cuales atiende (Brodeur, J., 2007).

Así, la buena gerencia policial es prácticamente la buena gerencia de la cultura policial. El éxito del buen funcionamiento del modelo de policía comunitaria dependerá de la cultura organizacional de la misma institución policial y de la formación de los policías (Aniyar de Castro, L., 2003)

Otro punto importante son la transparencia y los sistemas de rendición de cuentas. Éstos en instituciones públicas generales, y en particular, en las policías, son instancias necesarias para una óptima relación entre autoridades y ciudadanía en un contexto democrático. Igualmente, contribuye a garantizar un adecuado funcionamiento de la institución, permitiendo la transparencia y la confianza en las instituciones y, por otra parte, promoviendo y creando espacios para la participación activa (Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, 2005).

Adicionalmente, otro aspecto relevante se refiere a las comunicaciones externas de las iniciativas de policía comunitaria y su conocimiento de parte de la población. Así, es importante que los ciudadanos estén informados y conozcan respecto a los programas de policía comunitaria que se realizan en sus zonas de residencia, ya que el desconocimiento del mismo reduce significativamente su impacto positivo (reducción de sensación de inseguridad e incremento de confianza en el cuerpo policial) (Dammert, L., 2003). También, es también importante, que los ciudadanos conozcan no solamente los programas de policía comunitaria y su progreso o resultados, sino también los espacios, ámbitos, oportunidades y formas específicas en las cuales ellos puedan participar y contribuir (Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, 2005).

Adicionalmente, el funcionamiento exitoso de los programas de policía comunitaria requerirá un trabajo en equipo conjunto en el que participen policía y Municipio, ya que los ciudadanos convocados a reuniones por la policía probablemente solicitarán otros servicios que no dependen de la policía, tales como mejor iluminación de los barrios, cierre de locales peligrosos, traslado de sitios donde se reúne gente, entre otros (Skogan, W., 1994).

Para concluir, los resultados de los programas de policía comunitaria son muy positivos. Así, generan fuerte apoyo de parte de la población, la que respalda su continuación. De la misma forma, estos programas mejoran la imagen que el público tiene sobre la policía. Igualmente, en los lugares donde existe un programa de policía comunitaria y los residentes lo conocen, existen menores niveles de temor, mejor opinión respecto de la policía y mayor apoyo para la policía comunitaria que allí donde éste existe pero no lo conocen, o allí donde éste no existe. Además, a través de programas concretos y específicos es que las policías están realizando aproximaciones al modelo de policía comunitaria; lo que viene a ser una especie de primer paso hacia una transformación completa y modernizadora (Frühling, H., 2003).

En cuanto a las barreras presentadas en estas experiencias pasadas se encuentra, en primer lugar, la percepción de la inseguridad como un problema ajeno. La mayoría de las personas creen que la seguridad es únicamente tarea de la policía y autoridades. Esto es un enorme obstáculo para esa cultura de la prevención que es necesario construir (Tudela, P., 2003).

Otra barrera se refiere a las dificultades que se presentan para motivar a la participación comunitaria con la policía (considerando el distanciamiento histórico), así como la adecuada preparación y comprensión de la población sobre su particular participación y los nuevos enfoques de mantenimiento del orden público (Varela Jorquera, F, 2008).

Otras barreras detectadas y que son propias del cuerpo policial tienen que ver con la dificultad para realizar transformaciones institucionales radicales, debido a las características de la cultura policial prevaleciente en las fuerzas policiales y su resistencia al cambio. También, otra barrera similar es la imperante necesidad de contar con personal numeroso y necesario para cubrir la relación con las comunidades. Como propuesta ante la presencia de estas barreras vinculadas a la cultura policial, que suele ser determinante en la implantación exitosa de programas de policía comunitaria, el análisis de resultados sobre las experiencias pasadas sugiere realizar:

- Determinación clara de objetivos y roles presentados al interior del cuerpo policial, dada la resistencia natural que cabe esperar programas de esta especie. Estos objetivos deben estar alineados con los recursos y medios disponibles, así como con la disposición y

disponibilidad del personal. Además, la determinación de objetivos del programa debe complementarse con una visión respecto de la policía, redefinir si es necesario elementos de su misión y describir los nuevos valores policiales. Ello debe dar lugar a un nuevo documento, el que debe ser ampliamente comunicado a todos los integrantes de la policía.

- Inclusión de cursos sobre policía comunitaria en el currículo regular. Estos programas de capacitación son extremadamente importantes, ya que la mayoría de los policías no han practicado la policía comunitaria y la subcultura predominante al interior de la institución policial privilegia un acercamiento tradicional a los problemas de seguridad. (Frühling, H., 2003).

Continuando dentro del análisis de los modelos y cuerpos policiales, la investigación documental también permitió obtener resultados importantes afines a casos de estudio exitosos. Así, se revelaron un conjunto de programas de policía comunitaria que han sido implementados en distintas regiones, principalmente en Latinoamérica.

En Chile, el cuerpo policial Carabineros realizó un cambio con respecto a sus estrategias operativas tradicionales y se implantaron métodos de participación y policía comunitaria, con el propósito de crear lazos de compromiso entre la comunidad y la policía, disminuyendo así la percepción y los niveles reales de delincuencia. Los primeros pasos se dieron en 1994 con la creación del Programa Puertas Abiertas, por el cual un grupo de delegados de Carabineros tenían la función de reunirse periódicamente con la población para conocer sus problemas principales. Cuatro años después se implementó la iniciativa Programa Seguridad Compartida que tuvo como objetivo principal sensibilizar a la población sobre la importancia de su colaboración con Carabineros. El programa incluyó un componente de capacitación en el trabajo de comunidad para los Carabineros (Dammert, L., 2003).

En ese mismo año, se implementó de forma piloto el Plan Cuadrante; este programa, junto al Plan Comuna Segura – Compromiso 100 conforman las acciones más emblemáticas e importantes de la policía comunitaria en Chile. El Plan Cuadrante es un plan estratégico operacional de los Carabineros y pretende desarrollar un sistema de vigilancia preventiva durante

las 24 horas, dividiendo cada comuna en sub-sectores o cuadrantes a ser patrullados por funcionarios asignados exclusivamente a esta tarea. De esta forma, los mismos carabineros patrullan diariamente por el sector, familiarizándose con los vecinos, fortaleciendo los vínculos de confianza y cooperación. Su objetivo final consiste en lograr un acercamiento con la comunidad y aumentar la presencia policial en las calles (Dammert, L., 2003).

La división de las comunas en cuadrantes fue fundamentada en las posibles distancias que pueden ser cubiertas por un proceso de patrullaje y también se realizó, considerando factores como índices de delincuencia, densidad demográfica, cantidad de viviendas y locales de venta de alcoholes, entre otros, los cuales determinan una variedad en cuanto a las necesidades de patrullaje de cada sector. Cada cuadrante cuenta además con un jefe y un delegado, quienes tienen la misión de retroalimentar la información en materia delictiva. El programa redujo los niveles de delincuencia y, simultáneamente mejoró los niveles de percepción policial (León Riaño, J., 2005).

Por otro lado, el Programa Comuna Segura – Compromiso 100 institucionaliza la participación social en la prevención del delito, creando Consejos de Seguridad en aquellas municipalidades definidas como vulnerables por sus elevados niveles de criminalidad y pobreza. Los miembros del Consejo incluyen al alcalde, un representante de Carabineros, un representante de la Policía de Investigaciones y delegados de otras organizaciones comunales. Estos Consejos determinan la política de seguridad a nivel comunal y deciden el financiamiento de proyectos presentados por las organizaciones vecinales, usando para ello un fondo para proyectos de seguridad aportado por el gobierno (Frühling, H., 2003).

Por si fuera poco, todas estas iniciativas de policía comunitaria cuentan con un Observatorio de Buenas Prácticas, cuyo objetivo es instalar y desarrollar capacidades en Carabineros de Chile para identificar y sistematizar buenas prácticas de relacionamiento Policía-Comunidad, en todo el espectro de servicios de tipo preventivo que ofrece Carabineros a la sociedad civil (López, B., 2003).

Todas estas acciones derivaron en resultados exitosos y ejemplares que deben ser referencia para los países de la región. Así, el nivel de confianza en Carabineros supera el 75%, es decir, se le tiene más o igual confianza que a la iglesia católica. De igual forma, un 66% de los encuestados que tuvieron contacto en los últimos 12 meses con carabineros evalúa que la atención que recibió del personal policial fue buena o muy buena; y hay una valoración alta en la respetabilidad y disciplina como rasgos distintivos de la organización (Tudela, P., 2003).

Por otra parte, en Brasil, la Policía Militar de Sao Paulo constituye una fuerza auxiliar de apoyo del ejército, cumpliendo funciones policiales de carácter preventivo. Al pasar por una crisis de legitimidad, la policía generó un espacio de debate al interior de la Policía Militar sobre alternativas para mejorar la relación con la comunidad. Entre ellas, la filosofía de la policía comunitaria ganó popularidad entre algunos oficiales y autoridades políticas como una estrategia alternativa de mayor eficiencia y eficacia del accionar policial que podía mejorar la relación con la comunidad (Dammert, L., 2003).

En consecuencia, el 10 de diciembre de de 1997 el Comandante General de la policía militar adoptó oficialmente la estrategia de policía comunitaria como filosofía y estrategia operacional, iniciando con las siguientes acciones:

- Redefinición de la misión y los valores de la Policía Militar.
- Entrenamiento de los policías que participarían en el programa.
- Selección de las compañías o comisarías policiales que llevarían a cabo el programa.
- Establecimiento de pequeños cuarteles en los barrios y adquisición de cuarteles móviles como medio de acercamiento a los vecinos.
- Creación de la *Ouvidoria* (Auditoría); cuya función era analizar y publicar estadísticas de violencia policial, así como canalizar los casos denunciados ante las autoridades policiales.
- Convocatoria abierta a las instituciones civiles, las organizaciones no gubernamentales y los líderes comunitarios a participar en la formulación de políticas de prevención.
- Conformación de espacios de participación comunitaria con cierta autonomía en su accionar, a través de los Consejos de Seguridad (CONSEG).

(Frühling, H., 2003).

Los Consejos de Seguridad son el programa distintivo, por excelencia, en lo que se refería a policía comunitaria en Brasil. Están conformados por un grupo de personas del mismo barrio, que se reúnen para discutir problemas de seguridad pública de su comunidad y crear soluciones de manera conjunta con la policía. Las reuniones eran realizadas de manera mensual. En un principio no desarrollaron su máxima productividad ya que comenzaron siendo espacios de reclamos y demandas directas hacia la policía. Luego de tomar las acciones necesarias (entrenamiento de los involucrados y mayor claridad en el objetivo de los Consejos, así como en los roles de los participantes), el rendimiento de los Consejos mejoró significativamente llenando sus expectativas de creación (Frühling, H., 2003).

En la actualidad, este modelo existe prácticamente en todos los Estados de Brasil y arroja resultados positivos: más de la mitad de la población que vive en lugares donde se ha implementado el plan y lo conocen dicen sentirse más seguros. Asimismo, el 65% avaló el programa argumentando que funciona muy bien. Estos hallazgos confirman análisis internacionales que establecen que la policía comunitaria impacta positivamente sobre la sensación de inseguridad y la percepción del cuerpo policial (Dammert, L., 2003).

Igualmente, en Argentina, las acciones realizadas por la Policía de la Provincia de Córdoba son ejemplares. El organismo realizó acciones de carácter institucional que trajeron excelentes resultados. La reforma estuvo basada en la formulación e implementación de políticas de seguridad que contaran con el respaldo poblacional. Algunas acciones importantes fueron: la unificación de la carrera policial; el alargamiento del período de capacitación; la definición de una estructura meritocrática en la que los concursos públicos definen los ascensos; un nuevo requisito de educación secundaria completa para ingresar a la policía; la consolidación del patrullaje preventivo a pie, la realización de jornadas de seguridad y participación ciudadana; la colocación de alarmas domiciliarias (la función de éstas era generar ruido en los vecindarios con el propósito de disuadir a los delincuentes. Tenían un costo inferior a 20 dólares asumido por los residentes de los vecindarios); y el desarrollo de actividades con la comunidad, entre las cuales se destacó la campaña “*Este Sábado su Comisario lo Escucha*” (Dammert, L., 2003).

En Panamá, existen también prácticas exitosas de acercamiento a la comunidad, materializadas en el Programas Vecinos Vigilantes. La iniciativa ha logrado bajar los índices de criminalidad en las localidades en las cuales se implementa. Su éxito está en vincular, a niveles de coordinación, las organizaciones comunitarias, las cuales tienen un conocimiento más preciso del tipo de problema que enfrenta. El plan se fundamenta en la colaboración mutua entre vecinos con la educación, coordinación y supervisión de cuerpos policiales (Bares Weeden, C., 2003).

El Programa genera un real acercamiento no solamente entre el policía y el ciudadano, sino también entre los mismos ciudadanos, ya que tienen éstos la tarea de organizar actividades interbarriales con el propósito de fomentar lazos de amistad y compañerismo. En lo que refiere al área de seguridad y prevención el programa incluye: charlas educativas; utilización de teléfonos, silbatos, timbres y alarmas personales; letreros con identificación del programa para ser colocados en las áreas residenciales, anunciando que el sector está protegido; y, finalmente, la realización de simulacros y prácticas de casos ficticios (Bares Weeden, C., 2003).

Finalmente, en el continente asiático, Japón es el país pionero en las prácticas policiales de orientación comunitaria. Los *Koban* son mini-estaciones policiales con oficiales que ofrecen información y ayudan a residentes a resolver conflictos de manera pacífica y consensuada. Se han implementado ya más de 15.000 módulos que operan los siete días de la semana, con la función principal de formar parte de la vida comunitaria local y comprometerse en actividades que mejoren la seguridad de los residentes (Varela Jorquera, F., 2008).

Para finalizar, el último indicador dentro de la dimensión de los modelos y cuerpos policiales es Polisucré. La investigación documental arrojó resultados importantes relativos a su misión, visión y valores institucionales. La misión de Polisucré destaca la protección de todos los ciudadanos en el Municipio Sucre de “todas aquellas situaciones que puedan constituirse en amenazas”. De esta forma da cabida a prácticas policiales preventivas. Además, la misión incluye “garantizar la prevalencia del bienestar común y la participación ciudadana”; es decir, habilita la posibilidad de participación comunitaria en sus prácticas policiales. En lo que respecta la visión, Polisucré desea diferenciarse y ser reconocida como la institución policial modelo gracias a su vocación de servicio, honestidad y eficiencia, haciendo énfasis en la satisfacción de

las necesidades de protección de quienes reciben su servicio. Finalmente, los valores institucionales de la organización son: respeto, compromiso, solidaridad (enfaticando la sensibilización con la realidad política, económica, social y cultural de los miembros del Municipio), integridad, responsabilidad, y honestidad (Alcaldía de Sucre, 2009).

#### *4.7 Sobre la Imagen en las Organizaciones Modernas*

A continuación, se hará una revisión de los elementos claves en el manejo de la imagen de las organizaciones modernas, considerando: identidad corporativa, imagen corporativa, reputación empresarial, comunicación estratégica y confianza y transparencia.

La identidad corporativa es todo lo que la empresa desea comunicar; es la forma en que la organización desea ser vista. Incluye su comportamiento, a nivel interno y externo, estratégicamente planificado y operativamente aplicado. Está basada en la filosofía acordada por la empresa, en los objetivos a largo plazo y en especial en la imagen deseada (Birkigt, K., y Stadler, M., 1986).

La imagen corporativa es la representación mental de la empresa que se hacen sus clientes (Joan Costa, 2008). Se forma al interpretar informaciones que llegan al receptor. Es importante destacar, que en el conjunto de percepciones que definen a la imagen corporativa, son tomados en cuenta los procesos comunicacionales voluntarios e involuntarios (Pizzolante, I., 2009).

De esta forma, el conjunto de percepciones define a la imagen y, además, la imagen corporativa y su administración efectiva contribuyen positivamente en la construcción de la reputación de la empresa. Así, todas las organizaciones construyen una reputación en la mente de sus audiencias, tras el resultado de la suma de diferentes “imágenes” que son percibidas por el público en general, y que se construyen de múltiples maneras: publicidad, propaganda, comunicación corporativa y estratégica, entre otras. Dentro de la definición de reputación empresarial, cobran vital importancia los elementos de cultura, identidad e imagen corporativa. Así, la cultura corporativa que da forma a la identidad corporativa, se encuentra muy

influenciada por las percepciones externas e internas producto de la imagen corporativa. Además, debe entenderse que el origen los antes mencionados elementos y, por ende, de la imagen y reputación empresarial está en los ejes conductores de la organización; es decir, su misión, visión y valores. Incluso, si se desea ahondar aún más en el origen de la construcción de la imagen corporativa y la reputación empresarial, el mismo se encuentra en la coherencia o alineación entre lo que se predica y lo que se hace (Pizzolante, I., 2009).

Y esta coherencia acción discurso, conlleva a la maximización de la herramienta para la adecuada construcción de la reputación; la Comunicación Estratégica. La gerencia de percepciones sustentables, requiere de una planificación estratégica en la empresa y de procesos de comunicación. Estos procesos, se sustentarán en la Comunicación Estratégica que trasciende de las tradicionales relaciones públicas o la publicidad, a una simétrica actitud empresarial, a través de la cual se hace lo que se dice y se defiende lo que se cree. De esta forma, la Comunicación Estratégica es un esfuerzo sostenido y planificado para establecer y mantener la confianza, integrando medios y mensajes, estrategias de acción y de relación, y la misión y la visión (Pizzolante, I., 2009).

La Comunicación Estratégica cuenta con herramientas para la construcción de la reputación empresarial. En primer lugar, se recomienda iniciar las comunicaciones con el público interno, antes de que el mundo exterior confunda e influya negativamente en sus conductas. Posteriormente, entonces, se comunica con el mundo exterior, para construir una clara y sostenible percepción de quién es, qué hace y qué no hace la organización. Luego, deberán realizarse las investigaciones pertinentes, que proporcionen información entorno al posicionamiento actual de la institución (imagen corporativa), la planificación del posicionamiento deseado de la institución (identidad corporativa), entre otros. A continuación, se revisará la misión y visión empresarial, así como los valores y de ellos surgirá la creación de nuevos mensajes con el propósito de alinear la imagen de la empresa con su identidad y construir así una reputación sustentable (Pizzolante, I., 2009).

Vale destacar, que la Comunicación Estratégica viene a ser precisamente eso, una herramienta directamente vinculada a la “comunicación” y en lo absoluto resuelve problemas

intrínsecos a la organización como tal. La Comunicación Estratégica no resuelve problemas de organización, ya que los desafíos de la organización se resuelven con buena gerencia. La comunicación es sólo una herramienta para la gestión desarrollada por el personal, que integra a la empresa y sus actuaciones en la sociedad (Pizzolante, I., 2009).

Dentro de la Comunicación Estratégica, aparece otro elemento clave de la reputación empresarial y fundamental en el camino para dicho fin, la confianza que será consecuencia de un proceso que se inicia a partir de construir una trayectoria consistente en la vida de la empresa. Mientras ello sucede, y para lograr la credibilidad necesaria, es preciso ser coherente entre aquello que se dice y lo que se hace (Pizzolante, I., 2009).

Además, la confianza, como activo empresarial, tiene particularidades propias de la región. Y es que la confianza en América Latina, se basa en redes que la desarrollan por medio de la experiencia y el contacto personal. Los latinoamericanos le creen y confían en las personas que conocen, con las cuales han interactuado, y tenido experiencias exitosas (Pizzolante, I., 2009).

Profundizando en el tema de la confianza, las instituciones no siempre operan en los mejores escenarios. De este modo, es importante abordar estas situaciones de total desconfianza como una oportunidad para empezar desde cero y empezar a construir reputación corporativa. Así, para construir reputación, en un ambiente de profunda desconfianza, es necesario revisar o concebir responsablemente un nuevo modelo de contrato social, entre la empresa y la comunidad que la rodea; una transformación profunda de pensamiento, que puede repercutir también en un nuevo modelo de empresa y hasta de país (Pizzolante, I., 2009).

Por otra parte, la falta de confianza puede ser consecuencia directa, entre otras cosas de la transparencia empresarial. Las sociedades actuales demandan más transparencia de sus líderes políticos y empresariales. Por ende, el ciudadano se siente con más derecho a exigirles (Pizzolante, I., 2009).

En otro orden de ideas, la Oficina de Servicios Policiales Orientados a la Comunidad del Ministerio de Justicia de los EE.UU. desarrolló material informativo estandarizado referente a publicidad institucional de campañas para la prevención del crimen, con posibilidad de implementación en la gran mayoría de los cuerpos policiales existentes en el mundo.

La utilidad de la publicidad servirá para, por ejemplo: traspasar información relevante a posibles delincuentes y víctimas; informar a la comunidad acerca de un problema delictivo; advertir del aumento en el patrullaje policial (Barthe, E., 2006).

Igualmente, es importante destacar que las campañas de publicidad de prevención de crimen fungirán únicamente como complemento de una estrategia policial integral y no como elemento único o central. Además que debe asegurarse que la comunicación se sustente en acciones; de lo contrario, la campaña tendrá un efecto opuesto al intencionado (Barthe, E., 2006).

Las campañas policiales de publicidad pueden tener dos públicos objetivos principales y antagónicos entre sí: las víctimas potenciales y los delincuentes. El destinatario final variará según la naturaleza del problema. Igualmente, debe tomarse en cuentas, para ambos casos, la accesibilidad del público al mensaje (Barthe, E., 2006).

Las campañas dirigidas a las víctimas pueden incluir técnicas de auto-protección, nuevas formas de denunciar actos delictivos, la ubicación de instalaciones policiales o sectores peligrosos y problemas de crímenes, entre otros. Por su parte, las campañas dirigidas a los delincuentes o infractores suele contener técnicas policiales, futuras medidas, sanciones o riesgos de actos delictivos, resultados de operativos policiales y cambios en la legislación, entre otros (Barthe, E., 2006).

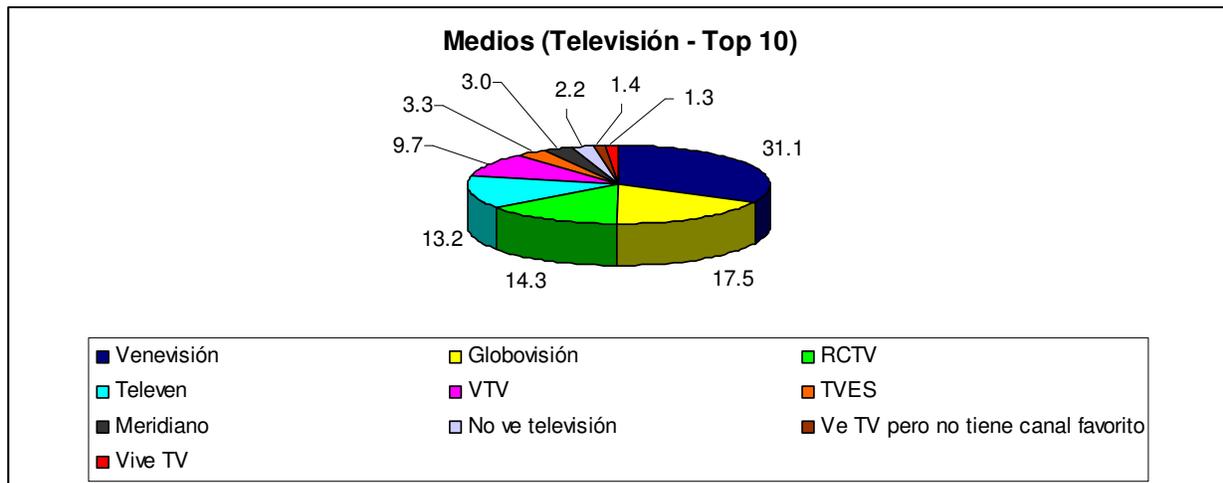
Particularmente, en el caso de las campañas orientadas a las víctimas se busca fortalecer al público objetivo, a través de folletos o circulares. Además es fundamental que algunas condiciones se cumplan para garantizar su efectividad. Así, las campañas deberán enfocarse en: un tipo de crimen en particular; un sector demográfico victimario específico; y una zona geográfica pequeña y bien delimitada. Igualmente, es fundamental para que la campaña sea

exitosa, que se ejecute en el momento oportuno y que sea relevante. También, un efecto secundario y positivo de estas campañas es que, indirectamente, alertan al delincuente de la atención policial referente al tema. Por otra parte, en el caso de las campañas dirigidas a los delincuentes, se repiten las tres premisas antes mencionadas que garantizan la efectividad del esfuerzo; éstas son: un tipo de crimen en particular; un sector demográfico delincencial específico; y una zona geográfica pequeña y bien delimitada. De la misma forma, se puntualiza la necesidad de que se ejecute en el momento oportuno y que sea relevante (Barthe, E., 2006).

Vale destacar, que los volantes, folletos y boletines informativos, suelen ser los medios favoritos en los departamentos de policía, debido a su facilidad de producción y bajo costo de distribución; proceso que incluso puede ser realizado por los mismos funcionarios. No obstante, es importante destacar que en términos ideales, las agencias policiales deben contar con múltiples medios y vehículos comunicacionales a fin de maximizar la visibilidad de su campaña y difundir la información con un mayor alcance (Barthe, E., 2006).

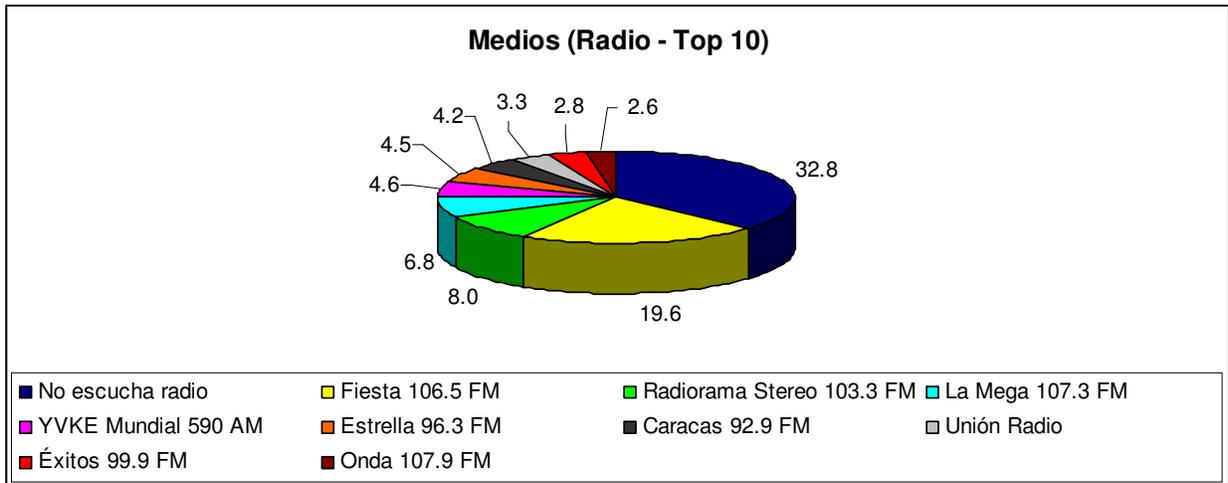
En este sentido, la investigación cuantitativa permitió detectar los medios de comunicación masivos que son utilizados con mayor frecuencia por las personas encuestadas, así como el medio específico. Para la televisión el 31,1% de los encuestados prefiere Venevisión, seguido de Globovisión (17,5%), RCTV (14,3%) y Televen (13,2%). Vale destacar que el 2,2% afirmó no ver televisión.

Figura 30. Medios (Televisión – Top 10)



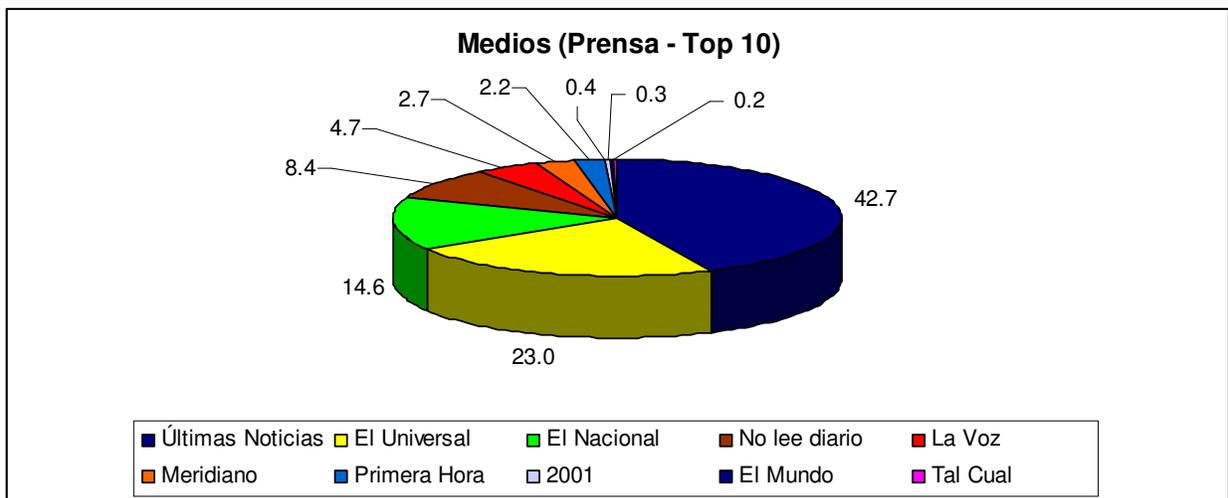
Para la radio, el 19,6% de los encuestados prefiere Fiesta 106.5, seguido de Radiorama Stereo 103.3 (8%) y La Mega 107.3 (6,8%). Además, 32,8% afirmó no escuchar radio.

Figura 31. Medios (Radio – Top 10)



Finalmente, en el caso de los periódicos impresos, Últimas Noticias es el favorito para el 42,7% de los encuestados, seguido de El Universal (23%) y El Nacional (14,6%), mientras que 8,4% de los encuestados respondió no leer diario.

Figura 32. Medios (Prensa – Top 10)



De esta forma, la televisión es el medio de comunicación mayormente utilizado por los encuestados, seguido de la prensa y la radio, que es el medio menos empleado. En cuanto a los

medios específicos “Últimas Noticias” es el medio de comunicación de mayor preferencia con 42,7%, seguido de Venevisión (31,1%), El Universal (23%), Fiesta 106.5 FM (19,6%), Globovisión (17,5%) y El Nacional (14,6%). De esta forma, 3 de los 6 medios más empleados por los encuestados pertenecen al renglón “prensa”, a pesar de no ser el medio más popular para la muestra.

## V. CONCLUSIONES

- En términos generales, los residentes consultados consideran que hay una situación actual buena o positiva en el Municipio Sucre.
- Los principales problemas actuales en el Municipio Sucre para la mayoría de los entrevistados son: la inseguridad, el aseo urbano y el agua potable.
- El principal responsable de los problemas del Municipio Sucre, para la mayoría de los encuestados, es el Alcalde, Carlos Ocariz, seguido del Presidente de la República, Hugo Chávez Frías.
- La inseguridad es el problema más difícil y complejo de resolver; mientras que, el aseo urbano es el problema más fácil o sencillo de resolver, a juicio de las personas consultadas.
- Entre una lista dada de problemas que incluía asuntos relativos a: la atención de la Alcaldía al ciudadano, la reubicación de buhoneros, la promoción actividades culturales, el mantenimiento de vías de circulación y el alumbrado público, el control de la inseguridad personal resultó ser el problema más importante para la mayoría de los consultados.
- Entre una lista dada de problemas que incluía asuntos relativos a: la atención de la Alcaldía al ciudadano, la reubicación de buhoneros, la promoción actividades culturales, el mantenimiento de vías de circulación y el alumbrado público, el control de la inseguridad personal es el problema con la peor gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre, según la mayoría de los encuestados.
- Para la gran mayoría de las personas encuestadas, el Municipio Sucre es inseguro. Existe un temor generalizado, fundamentado en la percepción de un constante y alto riesgo de muerte producto de la inseguridad. Según los entrevistados, no existe una fuente única y generalizada de información de noticias sobre crímenes e inseguridad.

- La mayoría de las personas entrevistadas afirmó tener experiencias recientes en la cual sintieron inseguridad directa. Igualmente, no existe un criterio definido en cuanto a momentos puntuales del día en los cuales se perciban mayor o menor inseguridad; así como, tampoco existe un criterio unificado en cuanto a las diversas situaciones que generan mayor inseguridad. Todo lo anterior, deriva en una limitación de las actividades cotidianas o en la realización de prácticas de prevención marcadas por el temor a ser víctima de la inseguridad. En el caso de los habitantes de las zonas foráneas, se aprecia la existencia de una asociación directa entre la fe del entrevistado y su sensación de seguridad.
- Los tipos de crímenes que aparecen primero en la mente de los entrevistados fueron: homicidios, robos, asesinatos, ajustes de cuenta y secuestros. En el caso particular de los crímenes que generan mayor temor, los entrevistados respondieron, al igual que en el caso anterior, de forma diversa y sin un patrón definido de valoración. Entre las opciones respondidas se encuentran: homicidios, robos, violación, secuestros y enfrentamiento de bandas.
- Según las personas entrevistadas, no hay un criterio general y unificado de espacios del Municipio que, a su juicio, concentren la mayor cantidad de ilícitos. Sin embargo, sí se evidencia una percepción generalizada de Petare como lugar inseguro.
- La mayoría de las personas encuestadas considera que la inseguridad en el Municipio Sucre, ha aumentado en los últimos seis meses. Además, la mayoría de las personas entrevistadas considera que la situación empeorará aún más y que existe una alta probabilidad de que sean víctimas de algún crimen en tiempos futuros.
- No existe un criterio único de percepción en cuanto a las personas o grupo de personas mayormente afectados por la inseguridad. Entre las respuestas dadas por los entrevistados se encuentran: niñas y niños, conductores de transporte público, personas mayores, jóvenes, mujeres y hombres.

- Entre una lista dada de problemas que incluía asuntos relativos a: el estado de canchas deportivas, el sistema de salud pública del Municipio, la recolección de Basura y la Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias, la actuación de Polisucre resultó ser el problema más importante para la mayoría de los consultados. Esto demuestra una correlación entre la gravedad percibida en el problema de inseguridad y el problema de la actuación de Polisucre.
- Entre una lista dada de problemas que incluía asuntos relativos a: el estado de canchas deportivas, el sistema de salud pública del Municipio, la recolección de Basura y la Capacidad de Defensa Civil para atender emergencias, la actuación de Polisucre es el segundo problema, después de la recolección de Basura, con la peor gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre, según la mayoría de los encuestados.
- Entre una lista dada de problemas que incluía asuntos relativos a: vialidad, recolección de basura, servicios de agua potable, reubicación de buhoneros y manejo del tráfico, la mayoría de los encuestados dieron la mayor holgura de tiempo para la creación de una solución a la inseguridad, como problema, reforzando su percepción anterior de problema complejo y difícil.
- Existen muchas barreras, a juicio de los entrevistados, para la realización de futuras denuncias. Las tres barreras principales son: la falta de credibilidad en la eficiencia del proceso y la poca empatía del cuerpo policial; temor a represalias de parte de los agresores; y total desconfianza en el cuerpo policial, a quien perciben como cómplices de sus agresores.
- Hay un desconocimiento generalizado del número telefónico de emergencias de Polisucre. Esto evidencia una importante área de oportunidad generada por un vacío de información.
- Entre una lista dada de problemas que incluía asuntos relativos a: reducción del tráfico vehicular, mantenimiento de vías y carreteras, reubicación de buhoneros y recolección de basura en el Municipio, el control de la inseguridad fue la opción peor evaluada en cuanto a los niveles de satisfacción. En esta misma lista, la actuación de Polisucre fue el cuarto

problema peor evaluado con un poco más de 10 puntos porcentuales de insatisfacción por debajo del control de la inseguridad personal, evidenciando nuevamente, una correlación directa entre el control de la inseguridad personal y la actuación de Polisucre.

- La labor de Polisucre es evaluada negativamente por la mayoría de los encuestados y en comparación con otros cuerpos de seguridad de la región capital, ocupa el antepenúltimo puesto, por delante de la Guardia Nacional Bolivariana y la Policía Metropolitana. Por su parte, la Policía Municipal de Chacao fue el único cuerpo de seguridad evaluado positivamente. La lista completa, en orden de valoración la conforman: la Policía Municipal de Chacao, la Policía Municipal de El Hatillo, la Policía Municipal de Baruta, la Policía Municipal de Caracas, la Policía Municipal de Sucre (Polisucre), la Guardia Nacional Bolivariana y la Policía Metropolitana.
- En la mayoría de los entrevistados, se evidenció una desconfianza general hacia Polisucre y, básicamente, hacia los cuerpos de seguridad.
- No existe una percepción general y unificada de cambio alguno en Polisucre, durante el último año. La opinión se divide en grupos que no perciben cambio alguno; aquellos que perciben un incremento en el patrullaje; y otros que perciben un mejor equipamiento del órgano policial, pero el mismo comportamiento negativo de tiempos pasados.
- La mayoría de los encuestados desconfía de Polisucre, incluso en casos de emergencia.
- A juicio de la gran mayoría de los encuestados, la presencia de Polisucre en su zona de residencia es insuficiente (poca o ninguna).
- Existe una contradicción importante en la opinión de los encuestados: desconfían plenamente de Polisucre pero solicitan una mayor presencia de sus funcionarios.

- La presencia policial exigida no es solo cuantitativa sino también cualitativa; es decir, integra elementos operativos y actitudinales. Se solicita una presencia numerosa y de calidad, caracterizada por la creación de relaciones empáticas con la comunidad.
- Entre los comportamientos que despiertan inseguridad, los entrevistados señalaron el “martilleo”, el “sapeo” y el mal trato al ciudadano.
- Existe una percepción generalizada del involucramiento de Polisucré en delitos.
- Polisucré hace sentir inseguro a la mayoría de los encuestados, reforzando nuevamente la contradicción derivada entre la desconfianza en la institución y la exigencia de mayor y mejor presencia.
- Polisucré es corrupta y cómplice de los delincuentes, para la mayoría de los encuestados. Así, los rasgos de corrupción y complicidad con los delincuentes fueron atribuidos a Polisucré; mientras que el rasgo negativo relativo a la discriminación del ciudadano no fue atribuido. Por lo cual, podría afirmarse que, según la mayoría de los encuestados, Polisucré no discrimina al ciudadano.
- Polisucré no mejora; no se preocupa por la comunidad; no es cortés; no es confiable en caso de denuncias; no respeta los Derechos Humanos; no es respetable; y no es eficiente, para la mayoría de los encuestados. De esta forma, todos estos rasgos positivos (progreso, empatía, cortesía, confiabilidad, respeto por los Derechos Humanos, respetabilidad y eficiencia) fueron evaluados de manera negativa. El rasgo de la eficiencia fue el peor evaluado por los encuestados, seguido de la confiabilidad, la empatía o preocupación por la comunidad, la respetabilidad, el progreso, el respeto a los Derechos Humanos y la cortesía.
- Los valores institucionales de Polisucré (respeto, compromiso, solidaridad, integridad, responsabilidad, y honestidad) no aparecen evaluados de manera positiva en ninguno de los casos ni se evidencia una tendencia distinta de éstos en comparación con rasgos que no

forman parte de los valores institucionales. Por ende, puede afirmarse que éstos, a juicio de los encuestados no son honrados ni practicados, por los funcionarios del cuerpo policial.

- Las personas entrevistadas perciben una desvinculación total entre Polisucre y la comunidad a la que atienden, materializada en una despreocupación e indolencia por los intereses de ésta. Sin embargo, estos mismos grupos reiteran la solicitud general de mayor involucramiento entre Polisucre y la comunidad; del desarrollo de una mayor empatía entre Polisucre y los ciudadanos.
- Valoraciones positivas de Polisucre, reflejadas durante la entrevista, se basan principalmente en proyecciones futuras de mejora.
- En cuanto a formas de hacer más eficaz el sistema de denuncias, habitantes del Municipio ponen énfasis en: credibilidad en la eficiencia del proceso y la empatía del cuerpo policial como factores clave de éxito.
- La mayoría de los encuestados coincide en recomendar a Polisucre: mayor presencia policial en los barrios; más patrullaje en los barrios; más policías en la calle; más vigilancia policial en la zona; dejar de robar a la gente; y planes de desarme. Vale destacar que cinco de las siete propuestas están directamente vinculadas a la presencia de Polisucre en las comunidades. Varía la forma de la propuesta pero el fondo y su esencia se mantiene y no es otro que mayor presencia, en cantidad y en calidad, de Polisucre, con énfasis en los barrios.
- Los residentes del Municipio Sucre entrevistados no solamente solicitan mayor presencia policial sino presencia policial de calidad. Y esa presencia policial de calidad se materializa en el desarrollo de vínculos directos con las comunidades, que vayan más allá de la simple presencia y que desarrolle relaciones de empatía, de mutuo beneficio y de aprendizaje.
- La comunidad desea una mayor comunicación y contacto directo entre Polisucre y las comunidades que atiende. Así, según la mayoría de los entrevistados, la comunidad demuestra una necesidad importante de canales y espacios de comunicación con Polisucre.

- Existe de parte de las comunidades, una disposición plena a reunirse con Polisucre para tratar el tema de la inseguridad. Además, muchos de los entrevistados perciben este posible acercamiento como un área de oportunidad importante para generar y construir la necesitada confianza en el cuerpo policial. Asimismo, la comunidad percibe a Polisucre como un ente orientador en la solución conjunta del problema de la inseguridad.
- Esta disposición y voluntad plena a unirse para enfrentar el problema de la inseguridad no es solo con la policía, sino también dentro de la misma comunidad. Así, se evidencia una total voluntad de unión ciudadana o comunitaria ante dicho problema, de parte de las personas entrevistadas. Todo esto con el fin explícito de solucionar el problema de la inseguridad.
- Es necesario mejorar la relación entre la comunidad y Polisucre; aumentar la confianza y satisfacción de la comunidad con Polisucre para así, prestar un mejor servicio y contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.
- En cuanto a los tipos de medios de comunicación utilizados y aquellos específicos utilizados con mayor frecuencia, puede concluirse que la televisión es el medio de comunicación mayormente utilizado por los encuestados, seguido de la prensa y la radio, que es el medio menos empleado. En cuanto a los medios específicos Últimas Noticias es el medio de comunicación de mayor preferencia, seguido de Venevisión, El Universal, Fiesta 106.5 FM, Globovisión y El Nacional. De esta forma, 3 de los 6 medios más empleados por los encuestados pertenecen al renglón “prensa”, a pesar de no ser el medio más popular para la muestra.
- A pesar de que la misión de Polisucre da cabida a prácticas policiales preventivas y habilita la posibilidad de participación comunitaria en sus actividades policiales, no se evidencia una percepción general de la real aplicación de dichas premisas en las comunidades.
- A pesar de que la visión de Polisucre proyecta la diferenciación y el reconocimiento de la institución por su vocación de servicio, honestidad y eficiencia, enfatizando la satisfacción de

las necesidades de protección de quienes reciben su servicio, no se evidencia una percepción general alineada con lo antes expuesto. Así, no se percibe una preocupación por los intereses de la comunidad; no se percibe la figura policial de Polisucré como honesta; la eficiencia fue particularmente el rasgo positivo peor evaluado; y, en suma, se registran muy bajos niveles de satisfacción con la actuación de Polisucré.

- Tomando como referencia la misión, visión y valores institucionales de Polisucré, como elementos fundamentales en la identidad corporativa, y los resultados de los estudios cuantitativos y cualitativos, como representaciones de la imagen corporativa, puede concluirse que no existe alineación alguna entre la identidad corporativa y la imagen corporativa de la organización.
- Tomando como referencia, igualmente, la misión, visión y valores institucionales de Polisucré y los resultados de los estudios cuantitativos y cualitativos, puede concluirse que Polisucré, como organización, ha construido una reputación negativa. Esto se basa en la no utilización del uso de las Comunicaciones Estratégicas, como medio de construcción para la reputación empresarial y, más importante aún, en la falla en el origen básico de dicho concepto al no practicar una coherencia entre lo que se predica y lo que se hace, entre lo que se cree y lo que se defiende.
- Entonces, partiendo de la premisa por la cual: no existe alineación alguna entre identidad e imagen corporativa; se está en presencia de una reputación considerablemente negativa; no hay utilización de Comunicaciones Estratégicas; y tampoco existe coherencia entre lo que se predica y lo que se hace, puede concluirse que la falla principal en el cuerpo policial Polisucré es un problema principalmente organizacional, antes que comunicacional y, por ende, una solución netamente comunicacional no resolverá los problemas de la organización.

## VI. RECOMENDACIONES

- Para futuros proyectos de grado de similares, se recomienda realizar estudios organizacionales enfocados en el área interna de Polisucre o cualquiera que sea el cuerpo policial venezolano, debido a que existe poca data relevante en el área y resulta vital profundizar conocimiento y hallazgos referente a la cultura y el clima organizacional de los cuerpos policiales.
- Considerando los positivos resultados de la Policía Municipal de Chacao en el presente estudio, se recomienda la realización de estudios enfocados en dicho órgano policial, abordándolo como caso de estudio exitoso venezolano en la administración de su imagen corporativa, así como la construcción de una positiva reputación empresarial.
- Como forma de superar las barreras detectadas para la realización de denuncias (falta de credibilidad en la eficiencia del proceso y la empatía del cuerpo policial; temor a represalias de parte de los agresores; y total desconfianza en el cuerpo policial, a quien perciben como cómplices de sus agresores), se recomienda implementar un sistema de denuncias anónimas que garantice y proteja la confidencialidad del denunciante. Igualmente, se recomienda establecer un sistema de seguimiento y monitoreo de denuncias realizadas (a través de la creación de números de órdenes o vía Internet), con el propósito de comunicar rasgos de eficiencia y profesionalidad en el denunciante.
- Considerando el importante vacío de información referente al número telefónico de emergencias de Polisucre, se recomienda realizar una campaña informativa para la prevención del crimen, centrada en el público objetivo que representan las víctimas potenciales, recordando el número telefónico 171 como la forma acertada de denunciar actos delictivos. Para garantizar su máxima efectividad, la campaña deberá enfocarse en un tipo de crimen, un sector demográfico victimario específico y una Zona de una Parroquia del Municipio Sucre, a ser determinado por Polisucre, considerando sus capacidades. Volantes, folletos y boletines informativos serán el vehículo comunicacional seleccionado para realizar la campaña, considerando la alta segmentación (principalmente geográfica) del público

objetivo. Lo importante en esta campaña, será medir sus resultados en términos de denuncias realizadas, seguimiento de las mismas y satisfacción del denunciante, con el propósito de sentar un primer precedente positivo que permita expandir geográfica y demográficamente los objetivos. Una vez que se cuente con la capacidad y el progreso necesario, podrán integrarse medios de comunicación masivos que garanticen la máxima visibilidad y el mayor alcance de la información. En este sentido, se sugiere basar la selección de medios futura en los resultados de la investigación cuantitativa, la cual demostró que la televisión es el medio de comunicación mayormente utilizado por los encuestados, seguido de la prensa y la radio, que es el medio menos empleado. En cuanto a medios específicos deberán tomarse en cuenta aquellos con mayor frecuencia: Últimas Noticias, Venevisión, El Universal, Fiesta 106.5 FM, Globovisión y El Nacional. Vale destacar, que esta campaña debe fungir como complemento de una estrategia policial integral y no como elemento único o central.

Entendiendo que las siguientes recomendaciones no derivan directamente del área comunicacional ni pertenecen exclusivamente a ésta, pero sí se sustentan en una exhaustiva investigación documental y pretenden, igualmente, incluir en este Trabajo de Grado una propuesta constructiva organizacional, responsablemente se expresa:

- Abordando esta situación de total desconfianza como una oportunidad para empezar desde cero y empezar a construir reputación corporativa, se recomienda considerar la idea de un nuevo modelo de contrato social entre la organización, Polisucre y la comunidad a la cual sirve.
- Considerando que las políticas de participación ciudadana en instituciones policiales tienen tres objetivos concretos: mejorar la deteriorada relación entre la comunidad y la policía con el propósito de crear un estrecho vínculo de trabajo común; vigorizar las redes sociales existentes; y establecer la prevención local del delito, se recomienda la implementación de dichas políticas, las cuales resultarán positivas para la imagen que tienen los habitantes del Municipio Sucre de Polisucre. De esta forma, se busca: integrar activamente a la comunidad en la prevención de la criminalidad, respaldando el accionar policial; permitir el desarrollo y la consolidación de capital social local, contribuyendo así a prevenir la violencia y

criminalidad; y, finalmente, establecer la prevención local del delito, entendiendo que sus expresiones y causas son distintas en cada comunidad.

- Entendiendo que el caso de Polisucre es común a muchos cuerpos policiales que viven en tiempos modernos y que por sí solos, no están en condiciones de hacer frente de manera eficaz al aumento de la delincuencia, generando altos niveles de desconfianza hacia la policía y un sentimiento de inseguridad generalizado, se sugiere tomar en cuenta la Policía Comunitaria. Se trata de un nuevo modelo policial, asertivamente adaptado a la realidad del entorno, que permite satisfacer las necesidades de las sociedades en las cuales operan, apuntando a un acercamiento a las comunidades. Así, se les asigna un rol importante en lo que se refiere a su participación en la construcción de propuestas. Vale destacar, que en la Ley de Consejos Comunales, publicada en gaceta oficial en abril de 2006, se menciona de manera enunciativa en su artículo 9, algunos de los distintos comités que podrían conformarse en las comunidades, siendo el Comité de Seguridad Integral, uno de ellos.
- Advirtiendo, que la policía comunitaria representa un profundo cambio en la esencia de los cuerpos policiales que requiere de largos tiempos para ser totalmente implementados, se propone, a corto plazo y como primer paso, implementar programas concretos y específicos de policía comunitaria, que igualmente se caracterizan por despertar fuerte apoyo de parte de la población, mejorar la imagen del cuerpo policial y construir confianza en el mismo. Vale recalcar, que esto también está alineado con la percepción de la inseguridad como un problema difícil y complejo con la mayor holgura de tiempo para la creación de una solución y la valoración positiva de Polisucre en proyecciones de futuras mejoras y progreso.
- Además, comprendiendo que en los lugares donde existe un programa de policía comunitaria y los residentes lo conocen, existen menores niveles de temor, mejor opinión respecto de la policía y mayor apoyo para la policía comunitaria que allí donde éste existe pero no lo conocen, o allí donde éste no existe, se recomienda que dicho programa de policía comunitaria vaya acompañado de procesos comunicacionales externos. Estos irán destinados a informar a los ciudadanos de los programas de policía comunitaria realizados en sus zonas de residencia, así como su progreso, resultados y, más importante aún, los espacios,

oportunidades y formas específicas en las cuales ellos puedan participar. Este esfuerzo comunicacional deberá ir de la mano de un esfuerzo organizacional que incluya la capacitación de los ciudadanos que participen en dichos programas. Esto se realiza con el propósito de que dicha participación sea constructiva, de la protesta a la propuesta, y logre efectivamente enfocarse en el diseño de medidas que solucionen los problemas de inseguridad existentes.

- Señalando que la buena gerencia policial es prácticamente la buena gerencia de la cultura policial, será igualmente importante realizar, a largo plazo, profundos cambios internos alineados con una nueva misión profesional, visión futura, objetivos planteados y valores institucionales para la adecuada implementación de la filosofía de policía comunitaria. Sin embargo, en el corto plazo, será positiva la inclusión de cursos sobre policía comunitaria en el currículo regular; así como de cursos de nuevas habilidades y competencias para el personal policial, como por ejemplo, habilidades comunicacionales para tratar con la comunidad. Al mismo tiempo, esta capacitación profesional policial representará una forma directa de construir confianza entre la comunidad con la cual se trabaja.
- Retomando el punto de la confianza, como activo organizacional vital, se entiende que la falta de confianza en Polisucre, entre otras cosas, es consecuencia directa de la falta de transparencia organizacional. Por este motivo, se recomienda la ejecución de sistemas periódicos de rendición de cuentas, como una instancia necesaria para una óptima relación entre Polisucre y la comunidad; así como un método de construcción de confianza y promoción de espacios para la participación activa. De esta forma, se estaría también capitalizando un área de oportunidad del estudio y ocupando un vacío importante en el liderazgo de información referente a noticias sobre crímenes e inseguridad. Asimismo, esto representa una acción importante para Polisucre, que opera en Venezuela y, en términos regionales, en Latinoamérica; región geográfica que se caracteriza por basar la construcción de confianza en personas que conocen u organizaciones cercanas, con las cuales interactúan y comparten experiencias.

- Se recomienda que el contenido de dicho sistema periódico de rendición de cuentas incluya: cifras actuales oficiales recabadas por la Alcaldía; cifras actuales oficiales comparadas con períodos anteriores; análisis de la situación a través de matriz DOFA analizando áreas de oportunidad y progresos conseguidos, así como anticipando futuras amenazas (por ejemplo, período decembrino) y oportunidades; evaluación de Planes de Acción vigentes y/o presentación de Planes de Acción futuros; y finalmente, espacio libre para la participación comunitaria. Igualmente, se recomienda que este mensaje genérico sea comunicado de manera descentralizada, a través de la vocería de funcionarios de Polisucre, en las distintas Zonas y Parroquias del Municipio, de manera mensual.
  
- Se sugiere la existencia de mutuo apoyo entre Polisucre y la Alcaldía durante la realización del programa de policía comunitaria. Esto será determinante para su éxito, ya que los ciudadanos participantes probablemente solicitarán otros servicios que no dependan directamente del cuerpo policial.
  
- Se recomienda que para la implementación de cualquier programa de policía comunitaria, se tomen en cuenta las capacidades de Polisucre para ejecutarlo exitosamente y, adicionalmente, el cumplimiento de los siguientes pasos:
  - a) Realizar un diagnóstico de la situación de seguridad del territorio específico de la Zona del Municipio, con el propósito de identificar los problemas de seguridad que afectan a los habitantes del lugar y asignarles prioridades.
  - b) Realizar un diagnóstico de participación comunitaria a través de reuniones con la comunidad (asambleas, mesas redondas, talleres). Estas reuniones pueden materializarse en la forma de jornadas, talleres o charlas educativas de temas relativos a medidas generales de prevención. De esta forma, el policía podrá presentarse como líder de opinión e iniciar el proceso de construcción de confianza y servirá también como medidor de posible participación comunitaria.
  - c) Determinación clara de objetivos y roles presentados al interior del cuerpo policial, dada la resistencia natural que cabe esperar programas de esta especie. Estos objetivos deben estar alineados con los recursos y medios disponibles, así como con la disposición y disponibilidad del personal.

- d) Capacitación de los funcionarios policiales responsables del programa a través del desarrollo de habilidades teóricas como prevención del crimen, análisis del delito, interpretación de conflictos, prácticas de policía comunitaria, entre otros y habilidades prácticas como habilidades comunicacionales para tratar con la comunidad, vocería en la comunicación de estrategias, proyección de confianza y empatía con la localidad, entre otros.
  - e) Realización de convocatoria abierta a las instituciones civiles, las organizaciones no gubernamentales y los líderes comunitarios a participar en el programa de policía comunitaria, a través de la formulación de políticas de prevención.
  - f) Capacitación de los ciudadanos en las comunidades que participarán en el programa, comenzando con la comprensión de la inseguridad como un problema propio que se deriva de la responsabilidad ciudadana y que requiere del desarrollo de la cultura de prevención y la construcción y proposición, antes que la opinión, como método de solución. Es fundamental que la población conozca su rol dentro del programa.
  - g) Verificación de recursos necesarios, ya que es necesario contar con el número adecuado de funcionarios y también que éstos se mantengan estables en el patrullaje de un área por un tiempo razonable, a fin de que lleguen a conocer muy bien los lugares donde trabajan.
  - h) Elaborar un Plan de Acción, fundamentado en los problemas previamente identificados y definiendo participantes y objetivos claros. El Plan de Acción deberá incluir patrullaje diario por la Zona de la Parroquia, con el propósito de garantizar la familiarización entre vecinos y funcionarios de Polisucre, fortaleciendo vínculos de confianza y cooperación
  - i) Ejecución del Plan de Acción, con la realización de evaluaciones, mecanismos de consultas ciudadana y monitoreo constante del Plan de Acción, a fin de determinar cómo se ha implementado y si ha cumplido sus objetivos. Es importante determinar otra zona de la misma Parroquia como punto de control para utilizarlo como punto de comparación.
- Igualmente, se recomienda otra opción de programa de policía comunitaria en una Zona de una Parroquia determinada del Municipio Sucre, que se materialice en la creación de

Consejos de Seguridad. Se sugiere que dichos Consejos sean creados en las zonas que presenten altos niveles de criminalidad y pobreza. Entre los miembros del Consejo se exhortan que estén: representantes de la Alcaldía, representantes de Polisucre, y representantes de las organizaciones comunales (escuelas, iglesias, entre otras), según sea el caso. Se recomienda que la iniciativa se ejecute a través de reuniones mensuales cuyo objetivo sea determinar la política de seguridad en la zona y la creación de soluciones conjuntas entre policía y comunidad. Para maximizar los esfuerzos, es importantes que los miembros de la comunidad estén debidamente capacitados y comprendan su rol dentro del Consejo.

- Además, se recomienda que todas estas iniciativas de programas de policía comunitaria sean adecuadamente documentadas y archivadas, con el propósito de contar con un banco de ideas u observatorio de buenas prácticas que permita replicar los casos exitosos y mejorar continuamente.
- A largo plazo, para implementar prácticas generales de policía comunitaria en todo el cuerpo policial, se recomienda:
  - a) Generar espacios de debate interno entre miembros de Polisucre sobre alternativas para mejorar la relación con la comunidad, la imagen del cuerpo policial y su eficacia.
  - b) Selección de ideas, propuestas y estrategias que generen mayor popularidad y aceptación en el cuerpo policial.
  - c) Basado en los aportes generados, revisar la misión y visión organizacional, así como los valores institucionales y, de ser necesario, redefinirlos.
  - d) De estos resultados, se originarán los nuevos mensajes de Polisucre destinados a alinear la imagen corporativa con la identidad corporativa y comenzar así a construir reputación empresarial, a través de las comunicaciones estratégicas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 7.1 Fuentes Bibliográficas

- Alcaldía de Sucre. (2009). Información Demográfica. *Información Estadística del Municipio Sucre*. 47 páginas.
- Alcaldía de Sucre. (2009). Sociedad. *Información Estadística del Municipio Sucre*. 47 páginas.
- Aniyar de Castro, L. (2003). El abolicionismo en marcha: nuevos modelos de control. Participación ciudadana y policía comunitaria. El caso de América Latina. Revista *Société Internationale de Defense Sociale pour une Politique Criminelle Humaniste*. Páginas 55-71.
- Ávila, K. (2006). *Estudio de la Participación Comunitaria o Ciudadana como modalidad de una Política Criminal Preventiva*. Bogotá, Colombia. Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Colombia y Editorial Leyer.
- Bares Weeden, C. (2003). Relación policía comunidad un elemento para la modernización de la policía nacional de Panamá. *Congreso de Modernización de las Instituciones Policiales del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo*. (Octava Edición). Páginas 1-14.
- Barthe, E. (2006). Campañas de Publicidad para la Prevención del Crimen. Guías Orientadas a la Solución de Problemas para la Policía de la Oficina de Servicios Policiales Orientados a la Comunidad - Ministerio de Justicia de los EE.UU. Sexto Volumen. Páginas 8-54 páginas.
- Birkigt, K. y Stadler, M. (1986). *Corporate Identity*. Munich, Alemania. Verlag Moderne Industrie.

- Blunkett, D. (2009). A People`s Police Force: Police Accountability in the Modern Era. *From the Neighbourhood to the National..* EEUU. Páginas 20-31.
- Bobbio, N. (1984). *Estado, Gobierno y Sociedad.* (Segunda Edición). México. Fondo de Cultura Económica.
- Boisteau, C. y Xifra, C. Frühling, H. (2007). *Políticas Urbanas y Convivencia en Ciudades de América Latina.* Bogotá, Colombia. Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne.
- Briceño, R. (2007). *Informe del Observatorio Venezolano de Violencia.* Caracas. Laboratorio de Ciencias Sociales – LACSO.
- Brodeur, J. (2007). Trust and Expertise in Policing. Coloquio Anual del Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad. Séptima Edición. Páginas 35-54.
- Brogden, M. y Nijhar, P. (2005) *Community Policing: National and International Models and Approaches.* Reino Unido. Willan Publishing.
- Butler, T. (2000). *La Policía Comunitaria en el Reino Unido.* Gloucestershire, Reino Unido. Mimeo.
- Capobainco, L. (2007). El Rol de la Policía en la Prevención de la Criminalidad. *Coloquio Anual del Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad. Séptima Edición.* Páginas 6-30.
- Carty, K. (2008). *Guidebook on Democratic Policing.* (Segunda Edición). Vienna. Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa.
- Centro de Estudio en Seguridad Ciudadana. (2005). Novedosos enfoques del trabajo de la Sociedad Civil en la Prevención del Delito. *Comunidad y Prevención. Tercer Volumen.* Páginas 1-20.

- Chalom M., Leonard, L., Vanderschueren, F., y Vezina, C. (2001). *Seguridad Ciudadana, Participación Social y Buen Gobierno: El Papel de la Policía*. Santiago de Chile, Chile. Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (HABITAT-UN), Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad Ciudades más Seguras y Ediciones Sur.
- Crawford, A. (1997). *The Local Governance of Crime: Appeals to Community and Partnerships*. Oxford, Reino Unido. Clarendon.
- D'Adamo, O., García Beadoux, V. y Freidenberg, F. (1999) Un estudio del efecto de priming durante una campaña electoral. *Entrecaminos de Georgetown University Center for Latin American Studies. Cuarto Volumen*. Páginas 133- 150.
- Dammert, L. y Lunecke, A. (2002), “Victimización y Temor en Chile: Revisión Teórico-empírica en Doce Comunas del País”, *Serie Estudios CESC del, Instituto de Asuntos Públicos U. Chile*, Páginas 149-171.
- Dammert, L. (2003). *Participación comunitaria en la prevención del delito en América Latina*. Santiago de Chile, Chile. Centro de Estudios del Desarrollo.
- Frühling, H. (2003). *Policía Comunitaria y Reforma Policial en América Latina*. Santiago de Chile, Chile. Centro de Estudios del Desarrollo.
- Hair, J., Bush, R., y Ortinau, D. (2004). *Investigación de mercados* (Segunda Edición) México. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. (Segunda Edición) México. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2008). *Policía comunitaria como estrategia de ciudades seguras. Ciudad segura: estrategia y acciones básicas*. Páginas 1-13.

- Kahn, T. (1999). Policía Comunitaria. *Boletín Cojuntura Criminal. Décimo Volumen.*
- Kelling, G. y Moore, M. (1988) The Evolving Strategy of Policing. *Perspectives on Policing from John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Cuarto Volumen.* Páginas 1-14.
- Kelling, G., Wasserman, R. y Williams, H. (1988) Police Accountability and Community Policing. *Perspectives on Policing from John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Séptimo Volumen..* Páginas 1-8.
- Kerlinger, F. (1988). *Investigación del Comportamiento* (Segunda Edición) México. McGraw-Hill/Interamericana de México.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001) *Investigación del comportamiento* (Cuarta Edición). México McGraw-Hill.
- Kotler, P., Armstrong, G., Cámara, D. y Cruz, I. (2006). *Marketing.* (Décima Edición). Madrid, España. Pearson Prentice Hall.
- León Riaño, J. (2005). *Seguridad Ciudadana en las nuevas dinámicas de seguridad y defensa: el caso Colombiano.* Trabajo de grado de Master ara Optar al Título de Master en Defensa y Seguridad Hemisférica no publicado. Colegio Interamericano de Defensa, Washington D.C., EE.UU.
- López, B. (2003). *Programa Chile + Seguro.* Chile. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Malhotra, N. (1997) *Investigación de Mercados un enfoque práctico* (Segunda Edición) México. Prentice-Hall.
- Neild, R. (1998). *Temas y Debates en la Reforma de la Seguridad Pública: Una guía para la sociedad civil.* Washington D.C., EE.UU. Washington Office on Latin America (WOLA).

- Normandeau, A. (1995). *La Policía Comunitaria en Norteamérica*. Chile. Instituto de Criminología.
- Petrella, L. y Vanderschueren, F. (2003). *Ciudad y Violencia*. Santiago de Chile, Chile. CEPAL.
- Pizzolante, I. (2009). *De la Responsabilidad Social Empresarial a la Empresa Socialmente Responsable: Comunicación Estratégica herramienta del Fortalecimiento Institucional para el Desarrollo Sustentable*. España. Editorial Espasa.
- Pizzolante, I. (2003). *Comunicarnos para Comunicar*. Trabajo de Doctorado no publicado. Universidad Jaume I, Castellón España.
- Rico, J. (2005). El Rol Policial. *Ciudad y Seguridad en América Latina de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales*. Páginas 17-51.
- Russell, T., Lane, R., y K. Whitehill. (2005). *Kleppner Publicidad* (Décimo sexta Edición). México. Prentice Hall Internacional.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. (Primera Edición). Caracas. Editorial Panapo.
- Salas, L. (1988). *Inseguridad Ciudadana y Policía*. Madrid, España. Editorial Tecnos.
- Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos. (2009). Estudio de Factibilidad para el Fortalecimiento en la Región de la Formación del Personal con Responsabilidad en Temas de Seguridad Pública. *Conferencia Especializada Interamericana sobre Seguridad Pública*. Páginas 1-24 páginas.
- Skogan, W. (1994). *Community Participation and Community Policing*. Canadá. University of Montreal.

- Skogan, W. (2004). *Réformer la police et la sécurité. Les nouvelles tendances en Europe et aux Etats-Unis*. Odile Jacob, 2004. Traducido por Franz Vanderschueren.
- Skolnick, J. y Bayley, D. (1988). Theme and Variation in Community Policing. *Crime and Justice: a review of Research. Décimo Volumen*. Páginas 1-37.
- Soler, Y. (2005). Metamorfosis de la ciudad región de Bogotá. Colombia. Corporación Iberoamericana de Servicios.
- Tilley, N. (2003). Community Policing, Problem-Oriented Policing and Intelligence-Led Policing. USA. Newburn.
- Trojanowicz, R. y Bucqueroux, B. (1998), *Community Policing: How to get Started*. Anderson, Ohio. Mimeo.
- Tudela, P. (2003). Community Policing en Chile: Contexto y Limitaciones. *Seminario Internacional para Ciudades Más Seguras del Centro de Investigación y Desarrollo Policial*. Páginas 1-19.
- Universidad Católica Andrés Bello. (2008). *Manual Trabajos de Grado*. Caracas.
- Van Dijk, J. (1999), Crime Prevention Policy: current state and prospects. *Crime and criminal policy in Europe (Criminological research report)*. Volumen 43. Páginas 205-220.
- Varela Jorquera, F. (2008). *Modelos Internacionales de Policía de Orientación Comunitaria*. Chile. Subsecretaría de Carabineros.
- VVAA. (2003). *Hacia una política de seguridad ciudadana en Ecuador*. Tabacundo, Ecuador. Fundación Futuro Latinoamericano.
- VVAA (2007). Documento de Análisis. *Taller Regional de Policía Comunitaria*. 8 páginas.

## 7.2 Fuentes Electrónicas

- Alcaldía de Chacao. (2005). *Plan 180 Grados en 180 Días*. Recuperado en enero 15, 2009. <http://www.chacao.gov.ve/plan180/presentacion.htm>
- Alcaldía de Sucre. (2009). *Polisucra*. Recuperado en enero 10 2010. [http://www.alcaldiamunicipiosucra.gov.ve/contenido/index.php?page\\_id=1201](http://www.alcaldiamunicipiosucra.gov.ve/contenido/index.php?page_id=1201)
- Alcaldía de Sucre. (2009). *Polisucra*. Recuperado en enero 11 2010. [http://www.alcaldiamunicipiosucra.gov.ve/contenido/?page\\_id=1565](http://www.alcaldiamunicipiosucra.gov.ve/contenido/?page_id=1565)
- Alcaldía de Sucre. (2009). *Polisucra*. Recuperado en enero 12 2010. [http://www.alcaldiamunicipiosucra.gov.ve/contenido/?page\\_id=1562](http://www.alcaldiamunicipiosucra.gov.ve/contenido/?page_id=1562)
- Alcaldía de Sucre. (2009). *Polisucra*. Recuperado en enero 15 2010. [http://www.alcaldiamunicipiosucra.gov.ve/contenido/?page\\_id=1567](http://www.alcaldiamunicipiosucra.gov.ve/contenido/?page_id=1567)

## ANEXOS

### *Anexo #1: Transcripciones fidedignas de todos los Focus Group*

#### **Focus Group Zonas Foráneas**

G5N1: Mi nombre es Carlos, tengo 27 años, soy politólogo. Mi trabajo es este: hago estudios de opinión, encuestas, mercado, lo que sea. Cuando no estoy trabajando me gusta tocar música, tengo una guitarra y con mi hermano toco música. Cuando tengo chance voy para la playa, aunque no parezca mucho.

G5N2: Tengo 21 años, vivo en Caucagüita, hago Herbalife a multinivel y en mi tiempo libre ayudo a mi mamá en un negocio que tiene, en un cafetín pues. Me gusta compartir bastante con personas, conocer bastante gente.

G5N3: Vivo en Caucagüita, tengo 18 años, estoy terminando el bachillerato, no sé... en tiempo libre chateo chateo y estoy trabajando con encuestas.

G5N1: ¿Cómo es eso?

G5N3: Ahorita estoy simplemente estudiando. Trabajé hasta no hace mucho.

G5N4: Tengo 38 años, vivo en Filas de Mariche. Estudio derecho en una escuela bolivariana, tercer semestre, soy facilitadora de información socialista a nivel nacional, y en mi tiempo libre me ocupo al trabajo social.

G5N5: Mi nombre es G5N5, vivo en Mariches, tengo 49 años, soy madre de hogar. Tengo 6 hijos que se portan bien, tienen 21, 19, 16 están estudiando. La otra tiene 13 años, el otro 11 años, y el último tiene 8. Soy cristiano-evangélica y me dedico a obras sociales porque cuando uno es cristiano también tiene eso de las obras sociales pues.

G5N6: Tengo 42 años, soy docente. Trabajo aquí mismo en un colegio. Tengo 2 hijos, uno de 11 y otro de 4. Estoy casada. Mi tiempo libre se lo dedico a Dios. Soy cristiana también, y hacemos obras sociales... para ayudar a las personas a nivel espiritual y material.

G5N7 Vivo en Mariches, en un lugar que le dicen Las Parcelas. Allá me crié y me he formado y por lo lejos que me queda la ciudad estoy allá. Hago circo, en mi tiempo libre trato de vender artesanía para cubrir gastos. Me gusta la música también, la playa pero no me da tiempo, casualmente ando en la onda de seguir a Cristo, y bueno, ahí le vamos dando.

G5N8: Tengo 50 años, soy docente, profesor de matemática y de física. El tiempo libre lo dedico a hacer trabajos en la casa y en criar a los muchachos. Tengo 3, dos gemelas de 17 años y un varón de 18.

G5N1: Yo quiero empezar preguntándoles de su día a día. Desde que se despiertan hasta que se acuestan, ¿cuáles son los principales problemas o lo que más les preocupa?

G5N4 Cuando voy a salir a la calle y hay tanta gente que son apáticos, facilistas, que viven de “lo que me van a dar”... están esperando...

G5N6: A mí las colas y la basura, porque es contaminación ambiental y hay niños, ancianos, y eso es preocupante, al menos por mi zona en donde nosotros vivimos.

G5N8: Yo vivo por La Dolorita y salir para estar que si a las 10:30 para estar aquí habría que salir como a las 8. Otra cosa que hay que estar pendiente es la inseguridad, porque uno cuando sale no sabe si regresa, ni a qué hora regresa...

G5N7 Yo afianzaría la inseguridad, porque ahorita la población de chamos está súper alta y los chamos están pendientes de malandreo y estar en la calle por facilismo y, disculpen la palabra, joder. Eso lleva mucho al malandreo.

G5N5: Como yo tengo 7 muchachos, entonces la preocupación es eso... Ellos salen a las 4:30 de la mañana... yo los pongo en las manos de Dios para que me lo guarden, pero hay otras personas que no. La inseguridad como tal, no se qué... A lo mejor uniéndonos todos se puede ayudar también.

G5N2: Yo también hablo de la inseguridad. No me preocupa tanto en sí porque yo también soy cristiano y estamos ya como muy confiados en Dios. Es una seguridad que yo me siento normal... yo salgo por la calle normal y sé que no me va a pasar nada porque hay alguien que me acompaña, que me cuida, pero sí se nota en Mariches, La Dolorita. Todos tenemos que llegar a Petare para ir a otro lugar y ahí la inseguridad sí es fuerte porque yo he visto casos donde los malandros les piden los celulares a las chamas, asaltan, se cambian la ropa, son los mismos buhoneros, y vuelven a salir a robar cuando se cambian, y la policía no hace nada y le dan chance al malandro de que guarde sus cosas.

G5N1: ¿Cuál es la principal preocupación? ¿La más importante?

G5N7 Todos: Inseguridad.

G5N2: También cola.

G5N4: La educación.

G5N1: Si les pregunta una palabra o una emoción cuando piensan en inseguridad cuál es.

G5N2: Robo.

G5N3: Desconfianza, temor.

G5N4: Lástima.

G5N5: Temor.

G5N6: No sé. Temor también.

G5N7 Lástima.

G5N8: Homicidio.

G5N1: ¿Sus vecinos dirían lo mismo?

G5N4: Yo pienso que sí tienen ese temor... pero ellos son los que generan esa inseguridad. Los vecinos generan los choros.

G5N1: ¿Qué piensan?

G5N8: ¿Por qué dice ella que son los vecinos?

G5N4: Ella dice que tiene 7 hijos. La educación empieza por casa. Si ella no les inculca valores a sus hijos, sus hijos se van a descarriar, van a ir por el camino angosto. Si ella permite que su hijo llegue con una cosa robada, ella está criando un delincuente.

G5N1: G5N8, tú estabas preguntando ¿por qué ella dice eso?

G5N8: Ella aclara de que es que los vecinos o las personas tenemos la obligación de encauzar a nuestros hijos. La educación moral, enseñarles las cosas correctas de la vida. La expresión quizás no fue la más adecuada sino nosotros mismos, porque todos nosotros somos responsables del comportamiento de nuestros muchachos. Porque si nosotros no les inculcamos esa forma de vivir de bien para el bien de él y de los demás, ellos van a agarrar y se van a desviar.

G5N4: ¿La responsabilidad es colectiva o es individual?

G5N2: Es de todos.

G5N6: Es de todos.

G5N8: Hoy en día es muy pragmático porque antes tú le llamabas la atención a un muchacho en la calle y bueno... Hoy en día te contesta con groserías, no sé qué, y los papás te forman un lío. Y si el muchacho está con una banda por ahí, pues más mala conducta.

G5N4: Si el muchacho está en una banda te jodes.

G5N1: ¿Cuáles son las situaciones o los lugares que ustedes ven con mayor temor? Las actividades, los sitios, etc. Un lugar "cónchale, es súper peligroso" o que no te gusta hacer esto o no sé.

G5N2: De mi casa al negocio o de ahí a donde mi mamá. Yo no voy a ningún otro lado, porque la zona en general es peligrosa.

G5N3: Yo llego a Petare y para mí es súper terrible.

G5N4: Para mí ninguna zona es insegura. Todo normal. Si ando con una cadena de oro y una laptop aquí... pero sino ni pendiente. Yo ando por todas partes y ni pendiente.

G5N5: Bueno, primeramente nosotros antes de salir de nuestras casas nos ponemos en las manos de Dios. Para mí no hay tanto temor porque siempre hemos confiado en las manos del señor, pero así como he escuchado yo Petare he visto que es un poco más fuerte... Yo estado en las colas y he visto a la gente que la han cortado y que las han herido cuando vienen a robarlas.

G5N6: Petare está como más inseguro.

G5N7 Petare es como que dos polos de la ciudad.

G5N4: Petare y el Centro de Caracas.

G5N8: Para mí lamentablemente todos los sitios son inseguros. Yo trato de llegar a mi casa antes de las 9 de la noche, a Petare antes de las 7 de la noche... hay que estar pendiente, no dar la oportunidad de que el malandro me ataque...

G5N1: Yo voy a hacer una lista de lugares en donde están normalmente... el banco, haciendo diligencia, en el mercado, etc.

G5N3: Hasta el autobús. Hacen como si fueran a promocionar algo y luego asaltan a todo el mundo.

G5N2: El transporte y eso que dices tú de cuando están haciendo cola para ir a comprar algo o en las mismas colas para montarte en los autobuses, como en Petare y en esas bromas así.

G5N6: A mí me robaron en el banco, los mismos vigilantes.

G5N7 En los lugares de esparcimiento también. Yo he visto cómo uno está sentado en la plaza y entonces estás inseguro porque no sabes quién te va a abordar pues... un toque de queda y todos salen corriendo "no, alguien robó".

G5N8: Los bancos y estar en los mismos espacios públicos porque cualquiera te aborda y te ataca.

G5N1: ¿Hay algún tipo de actividad que ustedes no hacen en el horario, el sitio, el lugar, por el temor a la inseguridad?

G5N4: Yo no.

G5N6: Yo tampoco. Nosotros nos encomendamos a dios y estamos seguros de que nos va a proteger. Tenemos esa fe.

G5N3: Como el señor G5N8 que no llega después de las 9 por la inseguridad... pero ya es a cualquier hora, entonces bueno.

G5N1: En la noche prefieren estar en su casa, hacer las diligencias en el día...

G5N8: Si vas para una fiesta, recuerda que no puedes ir tan tarde. Acuérdate que no te vayan a dar un trago malo por ahí... tantas drogas y tantas cosas que involucran a uno...

G5N4: Te estás desconfiando del hijo.

G5N8: No, yo lo que quiero es que esté mosca, que no se deje engañar. Estoy poniéndole las pilas.

G5N1: Yo les digo un tipo de crimen y me dicen cuál es el que les viene la mente.

G5N2: Asesinato.

G5N3: Homicidio.

G5N4: Degollamiento, que le quiten los dedos a la gente.

G5N8: Homicidio.

G5N1: ¿Cuál es el más probable que les pase a ustedes?

G5N8: Uno siente el temor cuando se produce el asalto de que si uno no tiene dinero, que el malandro te pegue un tiro porque no tienes dinero. "Toma para que la próxima vez cargues".

G5N6: A mí la venganza me preocupa, entonces quieres ayudar a otra persona a defender, a ayudar, y entonces la pagan contigo... no puedes ayudar, no puedes hacer nada... es bastante preocupante.

G5N1: Pensando en todo el municipio, ¿hay alguna parte donde el crimen se está concentrando?

G5N2: en la noche en Petare. Todo el día, pero en la noche es peor.

G5N8: Caucaguita es una de las zonas más fuertes en la inseguridad.

G5N7 Petare las 24 horas.

G5N6: Mariches ahora no tanto.

G5N1: Pensando de enero 2009 a 2010. ¿Están más seguros o menos seguros?

G5N2: Igual. Igual de malo.

G5N3: Ha continuado igual de mal.

G5N4: Ha disminuido porque yo tengo trabajo a nivel de la parroquia.

G5N5: Para lo que era antes ha mejorado bastantísimo.

G5N6: Ha mejorado bastante.

G5N8: Igual de mal.

G5N7 Mariches ha salido menos en el periódico. Está mejor.

G5N1: Y de aquí a un año, ¿creen que va a estar más seguro o menos seguro donde viven?

G5N2: No te sabría decir porque me pienso ir de ahí porque yo vivo con una tía y mi tía me dice que en la noche no puedo usar ni suéter ni gorra ni bolso y yo llego mucho así a la casa y te pueden confundir con otra persona y te matan y yo no voy a poner en riesgo mi vida. Puede que continúe igual, puede que empeore...

G5N3: Todo depende de lo que pase, porque así como mejoró Mariches tú no sabes si tomen medidas de seguridad.

G5N3: Siempre hay momentos en que la marea sube y otros que baje. Las cosas pueden cambiar.

G5N4: Aportando todos nuestros granitos de arena y haciendo un trabajo contundente con educación podemos mejorar la calidad de vida de todos, de los compañeros, de los que vivimos en Mariches, y mejorar nosotros ese sistema. También estoy de acuerdo de que el Gobierno Nacional se ponga las pilas e implante qué sé yo, la pena de muerte, una medida extrema. Va a estar más segura.

G5N5: Sin Dios no podemos hacer nada. Si todos nos unimos porque tenemos que hacer cosas espirituales para sacar eso de Mariches porque una vez nos dijeron que en Mariches iba a ver algo tremendo y en vez de agarrar e irnos, nos unimos en oración: “Señor, basta ya de derramamiento de sangre” y al siguiente día, el primero, no hubo nada de eso. Yo creo que va a ser mejor. Yo creo que va a estar mejor si todos nos unimos y nos agarramos toditos vamos a progresar.

G5N6: Va a estar mejor.

G5N7 Creo que una mejoría.

G5N8: Yo creo que va a estar igual, porque la inseguridad no es un tema de soluciones fáciles. Son soluciones sociales, educativas, que no se pueden implementar sólo en un año. A lo mejor puede ir mejorando, pero un año es muy poco tiempo, corto plazo.

G5N1: Algunos me dijeron que han sido víctimas de robo o que han tenido experiencia con la delincuencia. Piensen en la última vez que le pasó o si conocen a alguien para saber qué pasó después. ¿Se comunicaron con la policía?

G5N6: Yo se lo dejé a Dios. No le comuniqué nada a nadie. Solamente a ustedes ahorita.

G5N4: Ahorita por ejemplo yo conozco a chamos que han matado a otras personas, que están en drogas... El familiar llama a la policía, pero uno no hace nada.

G5N1: ¿La mayoría de la gente no hace nada?

G5N8: La mayoría, lamentablemente es así.

G5N3: Muchas veces uno se limita a llamar a la policía porque tú los llamas y ahorita es tanta la inseguridad y la maldad que hay que no es confiable ni la autoridad, porque tú puedes llamar al policía y puede ser socio del malandro, no sé qué.

G5N4: A veces no. TODO EL TIEMPO.

G5N8: En el sector había unos muchachitos mala conducta con una pistola. Llega un señor, llama al policía y se lo llevan preso. Le dice el policía que si le da, le devuelve la pistola. Le dijo quién

G5N1: ¿Ustedes alguna vez han denunciado?

G5N4: Yo no he denunciado, a mí me denuncian por agresión. Yo tengo límite de paciencia, pero si la persona se me monta la mato. Agredí a una persona cuando me sacó de mis casillas... me mandaron un citatorio y yo fui normal, y sabes que primero habla el denunciante. “Ella me prendió en candela y tal”. Yo dije que yo no había visto a esa señora, que no la conocía... buscó a un testigo y el testigo también dijo que no me conocía y ya, eso se quedó así...

G5N1: Ustedes no ponen denuncia, ¿por qué?

G5N6: Hay demasiada maldad, demasiado esto, y entonces la gente tiene temor de denunciar como debe ser... entonces vienen las otras personas y entonces aquí la venganza deja que uno se retraiga y que pase lo que pase que digan lo que digan... El temor de las perronas de que hay tanta maldad hace que uno diga nada.

G5N1: Entonces hay un temor de la venganza y por eso la gente no denuncia.

Todos: Sí.

G5N8: Hay muchas más razones. Primero, para uno hacer una denuncia tiene que hacer una cola en el CICPC, llenar una serie de formalismos y gastas tiempo en eso. Segundo, no hacen la investigación de los casos esos, nada, eso queda así. Entonces pierdes tu tiempo. Y si lo hace, le dicen al denunciado quién lo denunció y toman represalias contra la persona. Y entonces si te roban el celular vas y compras otro y ya.

G5N4: El conformismo.

G5N2: A mí mamá le robaron el celular. Mi padrastro llamó al celular de mi mamá que tenía el malandro y que “mira, te doy una plata y me das”. Es mejor entenderte con el propio malandro que con la policía.

G5N1: ¿Han llamado a la policía? ¿Conocen a alguien?

G5N6: No, a ninguno.

G5N1: ¿Cuántos conocen el número de la policía?

G5N8: el 177 pero no sé de qué es.

G5N2: He oído el 171 pero no sé de qué es.

G5N3: Ahora 177.

G5N1: ¿Alguno lo ha usado?

Todos: No.

G5N8: Una vez se hizo una redada a las 6 de la mañana que el CICPC se metió en todas las casas y se llevaron a todos los varones y se los llevaron a la zona 7. Afortunadamente mi hijo se había ido para sus clases y entonces no se lo llevaron. Entonces me dice el funcionario “pero dime quiénes son los de mala conducta por ahí” y yo le dije que no, ¿para que luego él dijera que yo dije y que fueran y me quemaran la casa?

G5N1: Vamos a hablar de Polisucre. ¿Cuánta confianza tienen ustedes en Polisucre?

G5N2: La policía de Sucre son los malandros pero con disfraces.

G5N8: Yo no los catalogaría de malandros pero no les tengo confianza.

G5N3: Yo tampoco.

G5N4: No.

G5N5: No.

G5N6: Yo los veo igual. No he tratado con ellos.

G5N4: Ellos se achantan en la curva y hacen desastre. Los motorizados... ellos llegan y bajan en las motos, ponen a las niñas a parar la colita y tal y a los chamos los fastidian (en Caballo Mocho).

G5N7 No.

G5N1: ¿Sus vecinos pensarían lo mismo?

G5N4: Todos dirán lo mismo. Nosotros nunca llamamos a Polisucre para nada. Es colectiva.

G5N1: ¿Qué otra policía?

G5N4: PM y CICPC.

G5N6: Yo confío más en la Guardia Nacional.

G5N1: Entre la PM, Polimiranda, Polisucre, la GN, ¿Cuál les gusta más?

Todos: La GN.

G5N1: ¿Y menos?

Todos: Polisucre.

G5N1: Entonces no son todas iguales; las policías.

G5N8: Pero la Guardia pone su toldito ahí y no hace nada.

G5N2: Porque tú por ejemplo les dices algo... panas míos han denunciado con la guardia y le dicen quién fue el tipo y ellos hacen algo... les cayeron a planazos al que robó al pana y ya. El chamo nada más lo señaló y dijo cómo estaba vestido y ya. Y a él no le pasó nada.

G5N4: La GN genera respeto, están ahí, son disciplinados... en cambio Polisucre es una policía política... No sé, parece que hubo unos cambios ahí con la oposición y tal... igual que la PM es una policía política del oficialismo y Polisucre de la oposición.

G5N1: ¿A veces la política se mete en la policía?

G5N8: La política está en todo, pero no podemos decir así y asegurar que un policía es político o no. Sabemos que la DISIP es una policía política porque es oficial, pero en cuanto a esa referencia al respeto de la GN quizás es porque es una policía militar más adoctrinada, con más disciplina... en cuanto a lo político, bueno.

G5N1: De aquí a hace un año, ¿Han visto un cambio en el comportamiento de Polisucre?

G5N2: Yo siento que cada vez es peor.

G5N3: Yo nada que ver con la policía. Nunca confío en ellos.

G5N4: No.

G5N5: Ellos llegan nada más. Del carro no bajan y se van ahí mismo. Tienen que hablar con las personas y tal. No creo que haya cambiado.

G5N6: Está igual.

G5N8: El patrullaje quizás ha cambiado, que circulan más, pero solamente eso.

G5N7 No.

G5N4: Yo creo que el circulamiento es el mismo.

G5N2: La policía sigue citando. Uno ahorita ve un carro de Polisucre subiendo y ellos nunca se van a parar... ahí mismo para yo agarrar para la casa hay malandritos y ellos no van a hacer nada... sube el carro de la policía y yo voy bajando por la calle y a mí no me paran ni le hacen nada a uno... los malandros no dicen "ah, la policía, escóndete" ni nada, como si nada.

G5N1: Si pasa la patrulla de Polisucre la gente sigue igual, los malandros siguen como están.

G5N4: Antes corrían por lo menos, los choros.

G5N8: Quizás ahora se sienten mejor armados que la misma policía.

G5N1: Cómo calificarías la presencia de Polisucre: ¿Mucha presencia, algo de presencia, poca presencia o ninguna presencia?

G5N8: Hay más presencia.

G5N7 Hay más presencia. Un patrullaje rutinario. Algo.

G5N6: Algo.

G5N5: Poca.

G5N4: La única manera de que vayan es que maten a alguien. Algo.

G5N3: Poca.

G5N2: Poca. Pasan 12 veces al año, una cosa así.

G5N1: ¿Va en carro, a pie, a moto?

G5N2: En jeep y dos personas en el jeep.

G5N6: En moto y en jeep.

G5N8: Yo vivo en un sector que llaman las tres J y ese es un punto álgido donde está la entrada de la Dolorita y sigue para Mariches. Ellos se paran ahí y bajan a la gente en los autobuses, a pedir documentos, etc., y si hay alguien indocumentado esa es la cena de ellos, el matraqueo de ellos.

G5N5: Los de Palo Verde y los de Vista Hermosa.

G5N8: Ahí es donde empiezan a matraquear y eso.

G5N1: ¿Quisieran más policía o menos?

G5N6: A mí me gustaría que hubiera más.

G5N4: Yo pienso que la solución es que ellos se eduquen más, que generen más respeto, etc. Que empezaran una metodología de trabajo con la comunidad, con las casas comunales, que uno tengo contacto con ellos...

G5N2: Sí, que haya un cambio.

G5N6: Yo pienso que tiene que haber un poquito más de presencia.

G5N7 Cuando hacen patrullaje creo que la cantidad de policía... si ellos generaran respeto, se respetaría la situación, pero no es así. Tiene que haber un cambio administrativo del Alcalde para abajo.

G5N1: ¿Polisucre hace que sea más o menos segura la comunidad?

Todos: Más insegura.

G5N6: Como hay menos respeto la gente tiene como menos confianza.

G5N2: Ha decaído mucho.

G5N1: Y cuando vaya Polisucre a sus comunidades, ¿qué hacen que no les gusta?

G5N4: Ellos se igualan con los delincuentes.

G5N2: Por allá por la casa están los policías con un poco de mujeres, eso es lo único.

G5N8: Hay algo que no me gusta a mí, que es que todos los funcionarios llegan a la zona e inmediatamente llevan las armas en las manos. No tienen que hacerlo necesariamente... que lo lleven en un cinto.

G5N4: Si se arma una trifulca qué van a hacer. Tienen que cargarla.

G5N6: No se meten para donde debe ser sino que agarran a un muchachito que en verdad está trabajando y tal.

G5N3: Cumplen horario y ya. Porque ser policía no consiste en rondar la zona para que te vean, sino que indagues dónde está lo que está malinfluyendo a la comunidad... si pasas como una miss Venezuela para que te vean, eso no nos hace nada, no nos hace ningún beneficio. Tienen que llegar a la acción.

G5N1: ¿Creen que Polisucre entra en delitos?

Todos: Sí.

G5N6: Yo digo que no porque no la he visto.

G5N1: Polisucre es una policía \_\_\_\_\_

G5N4: Que no existe.

G5N8: Inoperante.

G5N7 Ineficiente.

G5N6: Echa carro.

G5N5: Echa carro.

G5N2: Deshonesta.

G5N1: ¿Alguno alguna vez ha tenido que darle un soborno a un policía?

G5N2: Yo mismo lo he hecho, para salvar a un hermano.

G5N4: Yo conozco.

G5N1: ¿Es una opinión de ustedes o de su comunidad?

G5N8: La mayoría opinaría igual.

G5N6: Igual.

G5N4: Lo negativo.

G5N2: Tienen que cambiar esa policía.

G5N1: ¿Qué creen que se tiene que hacer para que Polisucre los haga sentir a ustedes más seguro?

G5N4: Deben incorporarse más con las comunidades, las organizaciones, los consejos comunales, las casas comunales, que la policía pueda estar ahí... pero no el mismo, sino rotativo. La policía tiene que dictar talleres,

G5N1: Si pudieran cambiar todo, ¿Qué cambiarían?

G5N3: Que indaguen por los callejones. Que bajen esas escaleras que hacen como una vez al mes. Que lo hagan más y saquen a los malandros porque saben quiénes son.

G5N8: Hacer labores de inteligencia.

G5N6: Que desarmen a la población... ellos están ¡más armados que la policía! Que los saquen de allí y se lleven las metralletas y todo eso.

G5N1: ¿Hay alguna relación entre la comunidad y Polisucre?

G5N8: Si a tu casa llega una patrulla de policía y te ven los choros hablando con la policía... ay... es una relación muy compleja.

G5N4: Primero tiene que usar lo que es la estrategia para llegar a la cultura porque no todas las culturas son iguales y segundo tiene que usar la pedagogía. El delincuente es niño, o adolescente, o preadolescente...

G5N1: ¿Polisucre es parte de la comunidad?

G5N8: Yo pienso que sí, pero una parte prácticamente indeseable. Ahora, ellos mismos tienen que hacer ese sentimiento de rechazo cambie hacia aceptación... cuando logren hacer eso, bueno.

G5N1: ¿Creen que se preocupa por la comunidad?

G5N2: “A este la falta droga, vamos a llevársela”.

G5N4: No. Si se preocuparan estarían haciendo el trabajo.

G5N3: No.

G5N1: Entonces hace falta más contacto. Imagínate tú G5N5 que estás encargada de hacer una reunión entre la policía y la comunidad. ¿Qué cosas se tendría que decir en esa reunión? ¿Qué habría que discutir? ¿A quién se llama? ¿Cómo se organiza a la gente?

G5N5: Si yo soy la cabeza que estoy andando mal, cómo puedo decirles a las personas que hagan un buen ejemplo., Entonces al saberme comportar, haber tenido un buen testimonio, entonces las personas me van a escuchar...

G5N4: ¡Esa no es la pregunta!

G5N5: Yo tengo que dar el ejemplo.

G5N1: ¿Qué cosas se discutirían en la reunión?

G5N5: Sobre la problemática de la inseguridad en el barrio.

G5N1: ¿La gente estaría interesada?

G5N8: Sí, sí, sí, sí.

G5N4: No.

G5N8: En La Dolorita, en lo que antes era la Junta Parroquial que ahora es una Casa Comunal se han dictado talleres sobre la inseguridad y la gente va. Que eso se aplique en las comunidades es otra cosa, pero los talleres se han dado, se han visto, se han hecho.

G5N4: Pero a la señora G5N5 la van a ver como una pajúa, No va a poder convocar.

G5N1: Pero, ¿tú por qué dices eso?

G5N4: Porque no hay confianza con Polisucre. No se ha generado.

G5N1: ¿Cómo haces tú para que la gente vaya?

G5N4: Yo no me reuniría con Polisucré. Eso es casa por casa.

G5N1: O sea, ¿que un policía tendría que hacer el llamado?

G5N4: Hay que hacer un trabajo del policía con la comunidad, no que me vean a mí que llamo a una reunión.

G5N8: Tiene razón pero hay que saber encauzar el tipo de reunión que se va a hacer, qué temas se van a tratar, para que las personas no piensen que uno es el pajúo.

G5N4: Uno puede convocar luego de que Polisucré haya hecho algo en la comunidad... un trabajo previo, estratégico, sino no sirve.

G5N3: El primer paso lo debe dar la policía, no nosotros como la comunidad.

G5N1: Si la policía da el paso, ¿habría respuesta?

G5N8: Sí, porque se empieza a generar confianza.

G5N1: ¿Cómo se genera esa confianza?

G5N4: Se tiene que quitar las falditas de la gente. Empiezan a atacar a las muchachas... entonces uno va pasando y ve la cuestión y ve al policía como el enemigo...

G5N8: Hay dos cosas que pasó por alto en el momento en que dijo que no le gustaba de la policía. Primero, andan atacando a los muchachitos, y segundo andan con unos celulares más caros que el sueldo que ganan... ¿De dónde sale eso?

G5N2: Del matraqueo.

G5N1: Ya por último, ¿hay algo que se me olvidó mencionar?

G5N6: ¿Cuál es el motivo de la reunión realmente? No lo explicaron.

G5N1: Esto se está haciendo con distintas comunidades para evaluar a la policía para hacer un reporte que sirva de insumo para las autoridades. Yo no me quiero ir de aquí sin que se me pase algo, entonces díganme si hace falta que se incluya algo o alguna conclusión, observación final, etc.

G5N6: Yo opino que puedas tomar en cuenta esto: el desarme. Yo creo que eso puede ayudar bastante en la comunidad.

G5N4: Empezar una campaña a nivel nacional en contra de la delincuencia... a ver si instalamos la pena de muerte... si te robas algo que te corten la mano, si te violas a una carajita cortarle el pene, ¡medidas trágicas!

G5N7 Que la policía vaya a la escuela y dicte talleres porque los chamos desde Kinder ya son terribles.

G5N1: ¿La gente estaría interesada en eso?

G5N7 La gente sí lo recibiría. Fíjate que yo estoy haciendo circo y una parte es un circo de consciencia, no nada más la risa. Estamos trabajando con los colegios. Entre esos mensajes estamos tratando de realzar los valores de convivencia, solicitando a los profesores que nos den la oportunidad de dar clases. Que ellos hagan eso como una cosa extracurricular.

G5N4: Imagínate en UN: “Todos en la Plaza Mayor de Caracas porque van a matar al Ministro tal porque robó”. Oye buenísimo.

G5N8: Algo muy importante es capacitación de la policía que pueda integrarse con las comunidades para así poder brindarles mayor protección.

### **Focus Group Petare (Solo Mujeres)**

G4N1: Mi nombre es Carlos, tengo 27 años, soy politólogo. Mi trabajo es este: hago estudios de opinión, encuestas, mercado, lo que sea. Cuando no estoy trabajando me gusta tocar música, tengo una guitarra y con mi hermano toco música. Cuando tengo chance voy para la playa, aunque no parezca mucho.

G4N2: Mi nombre es Merlyn. Tengo 23 años. Estoy casada y sin años. Estudio preescolar. Me gusta ir a la playa y a bailar.

G4N3: Mi nombre es Gladys. Tengo 43 años, 5 hijos y vivo en La Bombilla.

G4N4: Me llamo Elida. Tengo 50 años. Trabaja en el comedor de la Polar y tengo 7 hijos.

G4N5: Soy Francis. Tengo 34 años y trabajo en una ensambladora.

G4N6: Me llamo Juana. Tengo 27 años. Soy casada y Bachiller. Tengo 2 hijos.

G4N7: Mi nombre es Alicia. Tengo 55 años, 2 hijas y 3 nietos.

G4N8: Me llamo Iris. Tengo 5 hijos y vendo café.

G4N9: Mi nombre es Aminta. Tengo 5 hijos y soy ama de casa.

G4N1 ¿Cuáles son sus preocupaciones principales?

Todos: Inseguridad, desempleo el segundo.

G4N9 En Campo Rico, que es mi comunidad, nos privamos de muchas cosas. Sucede que no nos llega el gas y el agua potable no sube. En muchas oportunidades, a las personas de estos camiones los roban, les quitan el dinero y temen volver a venir, porque temen que les quiten su vida.

G4N1 Le preocupa porque la inseguridad evita que lleguen los servicios.

G4N3 Cuando uno sale demasiado temprano, suponiendo que uno vive lejos y de repente sale a las 4 ó 5 de la mañana, el problema es que en el camino o en el transporte, uno no sabe si algo le va a pasar.

G4N6 La inseguridad se mete a las casas. Por lo menos en mi casa se metieron con pistola estando mis niñas y tuve que entregar televisor para que no me mataran.

G4N3 Hay veces que la niña sale a trabajar y hay personas que viven en ranchos humildes y existe la tendencia de que los vagos o malandros cazan a las personas, los visualizan, ven a qué hora se van, a qué hora llegan y viendo su rutina planean cómo cazarla.

G4N1 ¿Qué sientes cuando piensas en Inseguridad?

G4N9 Rabia.

G4N8 Miedo.

G4N7 Miedo.

G4N6 Temor.

G4N5 Miedo.

G4N4 Inseguridad.

G4N3 Miedo.

G4N2 Miedo.

G4N9 Impotencia, ira.

G4N1 ¿Cuándo sienten miedo?

G4N6 Cuando se meten en las casas.

G4N5 Cuando uno va subiendo.

G4N8 Yo vendo café. Vivo en La Alcabala y me da miedo bajar sola porque han matado gente, padres de familia. En mi cara me estaban robando. Yo sentí miedo y el ladrón me negó que me estuviera robando.

G4N4 A las 6 de la mañana me querían quitar la cartera yo luché y no se lo di. Salí corriendo.

G4N1 ¿Qué sienten sus familias?

G4N7 La gente teme que la maten.

G4N9 Está bien que le quiten sus cosas pero no que los maten para quitárselas; que les dejen su vida. Somos madres, dejamos a nuestros hijos solos cuando vamos a trabajar y no sabemos qué vamos a encontrar al salir o al llegar.

G4N1 ¿Cuántos han sido víctimas?

G4N7 A mi sobrino lo mataron.

G4N3 En frente de mi casa mataron a un muchacho.

G4N1 ¿Dónde se sienten más inseguros o sienten más miedo?

G4N8 Nos sentimos más inseguros en Petare, en el Mercado de las Flores, en la estación del metro.

G4N7 En todas partes.

G4N2 En el metro de Petare.

G4N7 En Capitolio me agarraron y me tiraron.

G4N9 Cuando salimos a dejar a los muchachos al colegio.

G4N5 Cuando salimos a trabajar en la mañana.

G4N6 Cuando salimos a trabajar.

G4N7 Cuando salimos en la camioneta. Te agarran y te dicen “dame lo que tengas”.

G4N3 En el jeep.

G4N2 Hasta si vas en carro propio te quitan el carro y te matan.

G4N1 ¿Cuál es el lugar más seguro?

G4N2, G4N5, G4N6, G4N8 El metro es el más seguro.

G4N3, G4N4, G4N7 El metro no es seguro.

G4N6 En Diciembre hubo mucho robo en el metro.

G4N3 Más seguro no es nada.

G4N9 En el mercado nos quitan las bolsas de las manos en la mañana en la madrugada. Después se calma hasta las 5 de la tarde y después comienzan a robar otra vez. Nos hemos aprendido a cronometrar. Ahora salimos a las 12 buscamos a los muchachos al colegio. Con una zozobra y un estrés. Llegamos a la casa, sin saber qué vamos a encontrar. Pensamos “ay ya Fulanito se paró en la esquina donde lo van a robar.”

G4N6 Por lo menos donde yo vivo, como Chávez puso toque de queda a partir de las 5 de la tarde, no puedo salir con las niñas porque eso es moto para arriba y moto para abajo y pasan malandros.

G4N6 Donde yo vivo es estrechito. Por lo menos si se llegan a caer a tiros ahí, uno no tiene para dónde correr. Le sacan los ojos. Si gritas te matan y si no gritas te mueres también.

G4N3 Por la Bombilla van a bajar los de Julián Blanco y como tienen una culebra, uno ya sabe que a las 7 tiene que mandar a dormir a los muchachos.

G4N1 ¿Cuál es el lugar más seguro en Petare?

G4N3 Ningún lado. Depende del día a día, porque tú sales pero no sabes a qué hora llegas. No lo sabes, sin importar dónde tú vayas...Bombilla, José Félix Zona 6, Palo Verde, Petare. Ese es mi recorrido, pero todos los lugares son peligrosos.

G4N1 ¿De qué forma la inseguridad limita sus actividades?

G4N5 Salir a bailar uno lo limita por la inseguridad.

G4N6 Ir a visitar a un familiar...si vive en una parte que sea más peligrosa que donde uno vive, yo por lo menos no voy.

G4N3 Cuando uno va barrio adentro uno debe caminar rápido porque en cualquier momento...te matan.

G4N1 ¿Cuándo piensa en crímenes, qué tipo de crimen aparece en su mente primero?

G4N2 Tú ves a alguien mal y te caen a tiros.

G4N9 Las riñas.

G4N7, G4N8 Por ajuste de cuentas; hay un problema y te matan; asesinato.

G4N6 Consumen droga y no pagan. Tráfico de droga.

G4N7 Por equivocación.

G4N2, G4N3, G4N4, G4N5, G4N6 Venganza.

G4N1 Asesinato, droga, robo (atracos).

G4N7 Droga lleva a asesinato.

G4N7 Si hay bandas en el gobierno, van a haber bandas en los barrios. La delincuencia se ha extendido por el gobierno. Todo lo que está sucediendo en este país es por el gobierno, porque el presidente ha hecho que la gente se odie.

G4N6 Los mismos policías venden las drogas y las armas que quitan a los malandros.

G4N7 Yo he visto cuando los malandros le pasan droga a los policías en los colegios.

G4N1 ¿Quién es el culpable?

G4N7 Y G4N9 El presidente

G4N5 Yo pienso que el presidente nada más No, la educación viene de la casa. Mi mamá no me manda a matar.

G4N1 ¿En los últimos seis meses, piensa que el municipio Sucre se ha convertido más seguro, menos seguro o igual de seguro?

Todos Ha empeorado

G4N3 Porque como nadie tiene dinero los malandros están buscando cómo tenerlo.

G4N1 ¿Y en los próximos seis meses?

Todos Va a estar peor.

G4N1 ¿Cuáles son las probabilidades de que te atraquen?

G4N9 Completamente probable.

G4N7 Es posible pero uno no puede ir con negatividad.

G4N8 Algo probable

G4N7 Algo probable

G4N6 Algo probable

G4N5 Completamente probable

G4N4 Completamente

G4N3 Algo probable

G4N2 Completamente probable

G4N1 ¿Cuáles son los grupos más afectados por la inseguridad?

G4N7 Los niños, en un colegio.

G4N9 La bodega y el transporte. Los niños también.

G4N3 Cuando se presenta un tiroteo y los niños también.

G4N9 Los Choferes y los Mototaxi.

G4N5 Los que trabajan en bodegas o panaderías.

G4N4 Las personas mayores.

G4N7 Los adolescentes que ya ni llegan a los 20 años.

G4N1 ¿Alguna vez ha hecho una denuncia?

G4N9 Mataron a mi hermano en mi zona. Lo llevamos al Pérez de León y no denuncié.

G4N3 Hay gente que lo hace, hay gente que le da miedo porque después dicen: “mira Fulanita habló”.

G4N6 El muchacho que me robó vive a dos casas de la mía. No lo denuncié porque me amenazó con matar a mis hijas; por eso no hablé. Prefiero a mis hijas antes que echar paja. Ahora está preso.

G4N9 La policía ahora está haciendo caso omiso. Hace 8 días llamamos a Polisucre y no había nadie allí. Eso fue un miércoles. Ya no aguantábamos; el motorizado seguía a las 10 de la noche para allá y para acá. Llamé de nuevo y no contestó nadie.

G4N7 Nadie hace denuncias porque no le paran.

G4N1 ¿Por qué la gente no hace denuncias?

G4N5 Por temor.

G4N4 Por miedo.

G4N3 Por temor. Los meten preso y a los 8 días los sueltan.

G4N7 También hay madres alcahuetas que están concientes de que sus hijos eran choros, los mataron y dicen que eran estudiantes.

G4N8 Madres resignadas que su hijo roba.

G4N6 La policía pasa exhibiendo físico y la pistola.

G4N3 El día que mataron a un muchacho, la Guardia Nacional estaba y no hicieron nada.

G4N1 ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucre para reportar un crimen o en caso de emergencias?

Todos No.

G4N7 Yo sí tengo el número de Polisucre. Lo he usado pero no llegan.

G4N7 Hay que tenerle más miedo al policía que a los malandros. Les han sembrado drogas a estudiantes sanos sanos... Le ponen hasta 100 para que paguen.

G4N8 Yo no confío en la policía.

G4N1 ¿Qué prefieren: policía o malandro?

G4N7 Entre policía y malandro, prefiero malandro

G4N8 Prefiero malandro

G4N4 Prefiero policía

G4N5 Prefiero policía

G4N2, G4N3, G4N9, G4N6 Ninguno

G4N4 Me quedo con el miedo rezándole a Dios porque el policía lo matraquea a uno.

G4N9 Con ninguno de los dos. Hemos perdido la confianza. No creemos en ninguno de los dos.

Todos Opinión la comparten todos los vecinos.

G4N1 ¿Tiene diferentes perspectivas sobre Polisucre, Policia Metropolitana y la Guardia Nacional?

G4N7 Polisucre, PM, Guardia Nacional...son todos la misma mierda. Todos son iguales. Todos los policías son iguales cortados con la misma tijera.

G4N9 Es raro cuando sube Polisucre.

G4N7 Vi a un Polisucre con una chama en vez de trabajando.

G4N1 ¿Cuál se ve más?

G4N9 No veo diferencia entre las policías.

G4N2 Polimiranda se ve más.

G4N4 Polimiranda se ve más.

G4N9 Polimiranda se ve más.

G4N1 ¿Ha experimentado un cambio el desempeño de Polisucre en el último año?

G4N7 El único cambio que he visto en Polisucre es en el uniforme.

G4N8 Hay una policía nueva, la Nacional. La van a poner.

G4N7 Eso es embuste eso va a ser peor.

G4N3 Yo digo que va a ser peor porque mataron a dos muchachos, dejaron la moto y la Guardia Nacional no hizo nada.

G4N7 Polisucre matraquea más.

G4N8 Paran a la moto para quitarle real.

G4N2 Me pararon 10 veces me piden real, además de la cedula. Mi esposo tuvo un accidente, bajamos con los cascos, estábamos al lado de los policías (Polimiranda). Le pidieron el carnet de circulación. Yo tenía los papeles y le dije: "Pónganme mi multa". Me dijo: "Háblame claro", que significa bájate de la mula, y me dijo bueno nos quedamos aquí. Yo le dije bueno llévame para el coliseo.

G4N1 ¿Cuánta presencia de Polisucre hay en la zona donde usted vive?

G4N9 Polisucre no tiene nada de presencia por la zona donde vivo.

G4N8 Muy poca, llegan tarde.

G4N7 Ninguna.

G4N6 Poca.

G4N5 Poca.

G4N4 Poca.

G4N3 Poca.

G4N2 Los que más van son los mirandinos.

G4N9 Cuando veo a Polimiranda esta haciendo tranza con los malandros.

G4N1 ¿Cómo se mueve Polisucre?

G4N9 Polisucre se mueve en carros

G4N2 En cambote, porque solos no van eso es mentira.

G4N7 En bicicleta.

G4N2 Pero la bicicleta no sube.

G4N6 A pie

G4N7 A pie en la alcabala.

G4N3 En moto y van varios.

G4N1 ¿La cantidad de funcionarios policiales es suficiente en su comunidad?

G4N3 Hay muchos y no hacen nada.

G4N7 Hacen falta más.

G4N9 Es importante que visualicen a los policías que tienen, que los conozcan bien, uno que verdaderamente lleve y honre el uniforme.

G4N6 Sí hacen falta más.

G4N1 ¿Si usted fuera policía para dónde los mandarían?

G4N8 Si fuera Polisucre, los mandarían para barrio San José.

G4N7 Los barrios son muy grandes.

G4N3 Deberían haber 2 ó 3 módulos en cada barrio.

G4N5 Hacen falta más policías para abarcar todo el sector.

G4N8 Pasa algo y mandan 5 y de broma. Y no se dan abasto

G4N1 ¿Qué debería hacer Polisucre para que la gente se sienta más segura?

G4N2 Que vayan varios y se metan al barrio, porque es mentira, que van a ir solos.

G4N7 Si yo fuera la jefa, lo primero que haría sería indagarles su vida. Porque son una cuerda de malandros, la mayoría.

G4N6 Que no carguen las pistolas así. Hay unos niños y ¿si se les escapa un tiro?

G4N9 Reunirnos la comunidad y la policía. Donde yo vivo eso quisiéramos. Le mandamos una carta al Alcalde, pidiéndole esa oportunidad. Se están viviendo muchas cosas feas.

G4N6 Que se den a respetar. Ven a los malandros y no les dicen nada. Nada más le piden la cédula a la gente que llega de trabajar. A los colombianos les cobran 300.

G4N1 ¿Polisucre es \_\_\_\_\_?

G4N9 Polisucre es falta de inteligencia.

G4N8 Polisucre es falta de seguridad.

G4N7 Polisucre no tiene sabiduría.

G4N6 Polisucre es echada a perder.

G4N3 Polisucre es agresivo.

G4N2 Polisucre es rústico.

G4N2 Polisucre es malhablado.

G4N7 Polisucre es grosero.

G4N4 Polisucre necesita educación.

G4N7 Polisucre es choro.

G4N6 Polisucre es nada...unos malandros.

G4N3 A la hora de la verdad, trafican su droga.

G4N6 Yo iba a ser policía. Los malandros me dijeron, "si tú te metes a policía, nosotros te matamos porque nos vas a delatar". Yo sé dónde está todo. Y a ellos no les conviene tener policía cerca.

G4N6 Están encompinchados con los malandros. Pasan la droga..."tú me das tanto y yo te doy tanto".

G4N1 ¿Qué relación o articulación tienen las policías con las organizaciones comunales de su comunidad?

G4N7 Polisucre no tiene relación con la comunidad. Nada, si son los primeros en joder la vida.

G4N1 Si usted fuera Alcalde, ¿Qué haría?

G4N6 Que cambien la policía; que tengan policías bien preparados.

G4N7 Que no tengan antecedentes.

G4N3 Subir 2 ó 3 veces al día, en la mañana, en carro; estar pendiente. A las 2 de la tarde hay inseguridad, en la tarde también.

G4N6 Que suban pero no que no muestren la pistola.

G4N8 Si la policía no lleva su pistola, los malandros los matan antes.

G4N5 Colocaría más módulos.

G4N6 Para nada porque los malandros los queman con los policías adentro.

G4N9 Ponernos de acuerdo con el Alcalde para que en verdad nos manden a los policías que en verdad estén preparados.

G4N1 ¿Qué harían para que la denuncia funcione mejor?

G4N9 Cuando teníamos la prefectura aquí mismo en Petare, teníamos una parte donde podíamos formular nuestra denuncia. Ya no existe la prefectura. Ahora para poner una denuncia te tienes que ir a la Alcaldía, cuando antes estaba debajo del puente de Petare al frente de la funeraria. Además lo teníamos céntrico para todo esto.

G4N9 Antes el Secretario General mandaba una comisión, cuando Enrique Mendoza, de una policía la PM. Era más fácil.

G4N8 Era mejor.

G4N9 Los puntos a tratar en mi comunidad serían de inseguridad. Quisiéramos que nos dieran cursos de seguridad como comunidad para prepararnos, cursos de entrenamientos.

G4N7 Tratar de que ellos sean una policía honesta, porque el problema también es con ellos.

G4N6 Que cambiaran la actitud y su educación. Que orienten a la comunidad, les den charlas.

G4N6, G4N7, G4N8 y G4N9 La comunidad si estaría interesada en reunirse con la policía. Los que son malandros no. Por la inseguridad sí.

G4N1 ¿Qué le dirían a la Policía?

G4N8 Les diría que vinieran vestidos de civil.

G4N7 Esos son la PTJ.

G4N3: Que estén siempre rondando. Policía Preventiva.

G4N9 Antes del crimen.

G4N7 No es que no nos gusta sino que no cumplen su rol.

G4N1 ¿Qué puede hacer la comunidad?

G4N7 Como comunidad, podemos no salir cuando roban a cierta hora. Esquivarlo.

G4N9 Unirnos, sectores unidos y no unidos para que todos nos avoquemos ante una problemática.

G4N6 La policía no hace charlas sobre la salud, enfermedades. Y si uno los invita no van. Solo van si hay una rumba o que hayan matado a alguien.

G4N7 No todos son malandros siempre hay gente decente con sus hijos buenos. Mi comadre desgraciadamente tiene sus 4 hijos malandros completos. Entonces voy a llegar comadre tus hijos son malandros, ¿Vamos a denunciarlos?

G4N1 ¿En caso de una emergencia, puede contar con Polisucre?

G4N7 En el Mirador, donde yo vivo, hay que echarle para encontrar un policía.

G4N9 En caso de emergencia no contaría con Polisucre.

G4N8 En caso de emergencia no contaría con Polisucre.

G4N7 En caso de emergencia no contaría con Polisucre.

G4N6 En caso de emergencia no contaría con Polisucre.

G4N5 En caso de emergencia no contaría con Polisucre.

G4N4 En caso de emergencia sí contaría con Polisucre.

G4N3 En caso de emergencia sí contaría con Polisucre.

G4N2 En caso de emergencia no contaría con Polisucre.

### **Focus Group Petare (Solo Jóvenes)**

G3N1: Mi nombre es Carlos, tengo 27 años, soy politólogo. Mi trabajo es este: hago estudios de opinión, encuestas, mercado, lo que sea. Cuando no estoy trabajando me gusta tocar música, tengo una guitarra y con mi hermano toco música. Cuando tengo chance voy para la playa, aunque no parezca mucho.

G3N2 Mi nombre es Sarai. Tengo 23 años. Soy comerciante, tengo un puesto.

G3N3 Me llamo Bárbara. Soy estudiante de administración en la Humboldt.

G3N4 Yo soy Stefanie y estudio derecho UCV. Me gusta leer novelas de misterio (Dan Brown).

G3N5 Yo me llamo Cinthia. Tengo 20 años y estudio criminología en la ULA; también me gusta leer.

G3N6 Me llamo Candy y soy teleoperadora. Retiré los estudios. Me gusta la música y el facebook.

G3N7 Hola yo me llamo Enrique. Tengo 21 años. Trabajo en una planificadora de alimentos y estoy estudiando en un parasistemas.

G3N8 Mi nombre es Jenifer. Tengo 23 años. Estudio Administración de Aduana.

G3N9 Me llamo Emanuel. Tengo 20 años. Soy estudiante de electricidad en el Instituto Antonio José de Sucre y trabajo en cosas de electricidad. Me gusta la música.

G3N10 Mi nombre es Ender. Tengo 18 años. Soy estudiante. Me gustan la música y las películas.

G3N1: ¿Qué es lo que más le preocupa sobre su seguridad personal?

G3N2 Me preocupa que nos roben.

G3N9 Los ladrones, por mi casa, en la zona II del José Félix Ribas, tienen siempre problemas de las bandas. Tengo temor a quedarme atrapado en enfrentamiento de bandas.

G3N6 Que nos roben; a los bandidos no les importa.

G3N8 Sí, que nos roben. Yo vivo en Guaicoco. No he pasado por enfrentamiento de bandas pero siempre pasa.

G3N7 Vivo en El Morro y el 24 de diciembre mataron a 4 personas. Tenía que trabajar el 25 y me daba miedo pasar por esa calle.

G3N10 También el transporte, tráfico, las horas pico.

G3N1 ¿Cuál es el principal problema en su comunidad?

Todos La inseguridad es el principal problema de nuestra comunidad.

G3N1 ¿Qué siente cuando piensa en inseguridad?

G3N2 Miedo.

G3N3 Temor y angustia.

G3N4 Rabia.

G3N5 Impotencia.

G3N6 Miedo.

G3N7 Miedo.

G3N8 Dolor.

G3N9 Miedo.

G3N10 Miedo.

G3N5 Me robaron en Petare con mi hija. Me enfrenté con el ladrón.

G3N6 Conoce a una amiga de la familia a quien robaron la mercancía y la misma policía los tapa, el policía puede que sea cómplice. Ellos saben quiénes son y no hacen nada.

G3N3 Impotencia porque no puedes contar la guardia o policía. Nunca me ha pasado pero he escuchado.

G3N2 Cerca de mi casa hay un modulo de la policía y cada vez que hay un tiroteo cierran las puertas porque no les importa.

G3N4 El cuerpo de seguridad es incompetente.

G3N2 Sientes que no solo no les interesa lo que pasa, sino que son incompetentes.

G3N7 Miedo a que te roben.

G3N1 ¿Cuándo sienten más inseguridad haciendo sus actividades?

G3N3 En la tarde.

G3N6 Los fines de semana.

G3N8 En la mañana y en la noche.

G3N10 Al mediodía porque es más transitado.

G3N1 ¿Dónde se siente más inseguro?

G3N6 El transporte es más inseguro que en la calle. Es preferible caminar.

G3N4 Si te subes a una unidad y suben sujetos armados te quedas encerrado.

G3N3 El transporte es más inseguro que la calle, porque no puedes escapar.

G3N5 Un día yo vi que los policías le estaban cantando la zona a los malandros: Le dan el paso libre para escaparse y robar.

G3N7 Prefiero ir en mi carro.

G3N1 ¿A qué sitios no va?

G3N8 Nunca voy a las rumbas, ni a Parque del Este o conciertos. Se consiguen bandas armadas y es peligroso.

G3N2 Solía ir a Cuevas del Indio y ahora está invadido y asaltan a visitantes. Igual en Parque del Este.

G3N4 No voy a rumbas.

G3N6 No voy a rumbas.

G3N7 No voy a rumbas.

G3N8 Donde hay malandros, se arman tiroteos.

G3N1 ¿Cuándo piensa de crimen, que tipo de crimen aparece en su mente primero?

G3N4 Los crímenes más comunes son Homicidio, violación, secuestro, corrupción.

G3N2 Los crímenes más comunes son Homicidios.

G3N8 Los crímenes más comunes son Extorsiones.

G3N3 Los crímenes más comunes son Hurto, atropellos.

G3N9 Los crímenes más comunes son Robos.

G3N1 ¿Cuál tipo de crimen le da a usted mayor temor?

G3N2 El crimen que me genera mayor temor es Robo.

G3N3 El crimen que me genera mayor temor es Violación.

G3N4 El crimen que me genera mayor temor es Violación.

G3N5 El crimen que me genera mayor temor es Homicidio.

G3N6 El crimen que me genera mayor temor es Homicidio.

G3N7 El crimen que me genera mayor temor es Robo.

G3N8 El crimen que me genera mayor temor es Homicidio.

G3N9 El crimen que me genera mayor temor es Homicidio.

G3N10 El crimen que me genera mayor temor es Robo.

G3N1 ¿Dónde hay mayor inseguridad?

G3N2 Calle.

G3N3 Calle.

G3N4 Calle.

G3N5 Calle y escuela.

G3N6 Calle.

G3N7 Calle.

G3N8 Calle.

G3N9 Calle y paradas.

G3N10 Calle.

G3N1 ¿Qué zona es la más insegura del Municipio?

G3N10 La Redoma.

G3N6 La Redoma...José Félix es demasiado peligroso.

G3N9 Zona 6 José Félix Ribas.

G3N7 Maca.

G3N8 Maca, José Félix Ribas desde la zona 2 hasta la 10 y San Blas por la Invasión.

G3N5 La Bombilla, La Alcabala.

G3N1 ¿En los últimos seis meses, cómo piensa que ha evolucionado el municipio de Sucre en materia de seguridad?

G3N2 Peor.

G3N3 Peor.

G3N4 Los malandros y policías son iguales, quizás los policías son peor.

G3N5 Igual de mal

G3N6 Peor.

G3N7 Peor.

G3N8 Peor.

G3N9 Peor.

G3N10 Peor.

G3N1 ¿Qué tan probable es que vayan a ser víctimas de un crimen?

G3N2 Algo probable.

G3N3 Algo probable.

G3N4 Algo probable.

G3N5 Algo probable.

G3N6 Algo probable.

G3N7 Algo probable.

G3N8 Algo probable.

G3N9 Algo probable.

G3N10 Algo probable.

G3N1 Pensando en la última vez que experimentó directamente un robo, ¿Qué pasó después de esto?

G3N5 Denuncié y me dijeron que si no hay hechos de sangre no pueden hacer nada.

G3N9 Después de un intento de robo (estaba con un amigo policía), me quedé asustado. No llamé a nadie porque estaba acompañado.

G3N4 Fui con un GN a decirle y me dijo que para eso estaba la policía. Lo busqué y me dijo que estaba ocupándose de cosas más importantes.

G3N1 ¿Cuánta confianza tiene en la capacidad de Polisucre para mejorar su seguridad?

G3N2 No hay confianza.

G3N6 Los policías les dan una paliza a los malandros y después lo sueltan.

G3N7 Hacen la denuncia y después los sueltan o no hacen nada.

G3N8 No llamo porque te matraquean.

G3N10 Una vez metí en el modulo de la policía les dije que me perseguían y me dijeron que me quedara adentro.

G3N1 ¿Confía en Polisucre?

G3N2 No confío en Polisucré.

G3N3 No, son malandros uniformados.

G3N4 No y en ningún policía.

G3N5 No confío en Polisucré.

G3N6 No confío en Polisucré.

G3N7 No confío en Polisucré.

G3N8 No confío en Polisucré.

G3N9 No confío en Polisucré.

G3N10 No confío en Polisucré.

G3N1 ¿Su comunidad confía en Polisucré?

Todos No.

G3N1 ¿Qué cuerpo de seguridad prefiere?

G3N2 Prefiero a Polisucré.

G3N3 Prefiero a Guardia Nacional.

G3N4 Prefiero a Guardia Nacional.

G3N5 Prefiero a Guardia Nacional.

G3N6 Prefiero a Guardia Nacional.

G3N7 Prefiero a Guardia Nacional.

G3N8 Prefiero a Guardia Nacional.

G3N9 Prefiero a Polisucré.

G3N10 Prefiero a Guardia Nacional.

G3N1 ¿Y con respecto a los policías de otros municipios?

G3N2 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.

G3N3 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Chacao.

G3N4 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.

G3N5 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.

G3N6 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.

G3N7 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.

G3N8 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.

G3N9 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Guardia Nacional.

G3N10 En comparación con policías de otros municipios, prefiero a Chacao.

G3N1 ¿Ha experimentado un cambio el desempeño de Polisucre en el último año?

G3N4 No hay cambio en Polisucre en el último año. Ninguno se mete a los barrios.

G3N8 Es lo mismo, como si fueran de tránsito.

G3N9 Mejoraron en su uniforme y unidades, pero el trabajo es lo mismo.

G3N4 Hacen función de fiscal de tránsito.

G3N5 Los PM van a buscar su parte de las drogas.

G3N9 Los veo siempre matraqueando, esperando a que llegue el camión de la Polar.

G3N1 ¿Cómo manifiesta la presencia de Polisucre en su zona?

G3N2 Se la pasan en moto.

G3N8 Se la pasan echándoles los perros a las mujeres.

G3N9 Se la pasan pantalleando.

G3N1 ¿Cuáles serían buenas soluciones para mejorar la seguridad en su zona?

G3N3 Aumentar la cantidad y la calidad de funcionarios.

G3N5 Incrementar la capacitación.

G3N8 La Guardia Nacional matraquea pero menos descarado. Quiero más módulos.

G3N1 ¿En caso de una emergencia, puede contar con Polisucre?

G3N2 No.

G3N3 No.

G3N4 No.

G3N5 No.

G3N6 Sí.

G3N7 No.

G3N8 No.

G3N9 No.

G3N10 No.

G3N1 ¿Está Polisucre haciendo su zona más o menos segura?

G3N2 Polisucre no hace más segura mi zona porque nunca los veo.

G3N3 Nada.

G3N4 No sé porque nunca los veo.

G3N5 Nada.

G3N6 Nada.

G3N7 Nada.

G3N8 Nunca los veo.

G3N9 Nada.

G3N10 Nada.

G3N1 ¿Qué debería hacer Polisucre?

G3N6 Tener más presencia; que caminen y en motos. Que le pregunten a la gente dónde más roban. Que no trabajen para ellos mismos

G3N8 Más presencia en las calles.

G3N5 Más fácil acceso, en moto.

G3N1 ¿Qué no les gusta y los hace sentir más inseguros?

G3N8 En quincena, llevan presos a todos para que les den real.

G3N9 La forma en cómo lo tratan a uno; hostilidad.

G3N1 ¿Cree usted que la policía está involucrada en delitos?

Todos Sí.

G3N1 Polisucre es...

G3N2 Polisucre no hace nada.

G3N3 Polisucre son los mismos.

G3N4 Polisucre no se ve.

G3N5 Polisucre no se ve.

G3N6 Polisucre debe hacerse notar.

G3N7 Polisucre no se ve.

G3N8 Polisucre es neutra.

G3N9 Polisucre es corrupta.

G3N10 Polisucre es vendida.

G3N1 ¿Siente que Polisucre es parte de su comunidad?

Todos No.

G3N1 ¿A Polisucre le preocupan los intereses de la comunidad?

Todos No.

G3N1 ¿La comunidad estaría dispuesta a denunciar los incidentes?

G3N6 Se tienen que involucrar con los delitos (pedir datos, etc.).

G3N4 Hay miedo a la denuncia.

G3N8 No haría la denuncia en persona porque no sé si son los propios malandros.

G3N3 Hay que hacer denuncias anónimas.

G3N1 ¿Qué debe hacer la policía para mejorar la inseguridad?

G3N6 Mayor compromiso y comunicación con las personas. Decir, "Vamos a trabajar en eso".

G3N1 ¿Qué aconseja a Poliscure?

G3N9 Colocar patrullas en ciertos puntos. Debe ser honesta. Y cumplir con su trabajo.

G3N1 ¿Hay interés en reunirse con la policía?

G3N4 Nadie denuncia porque hay una red de malandros dentro de las comunidades.

G3N6 Hay que colocar mayores supervisores a los policías.

G3N8 Reuniones con Polisucre son delicadas porque te ven tus vecinos.

G3N3 Las reuniones con Polisucre dependen de los valores de cada quien.

G3N5 Hay que estar unidos, todos los que viven en la comunidad se deben poner de acuerdo. Dos o cinco malandros no pueden más que toda una comunidad.

G3N8 Que la comunidad esté pendiente de la comunidad.

G3N1 ¿Qué cosas debería hacer la policía?

G3N4 Redadas supervisadas (de muchos policías, no dos); operativos de seguridad; involucrarse con la comunidad para que tengan la confianza de denunciar.

G3N7 Parar a los motorizados.

G3N8 Recorridos por los barrios en moto (lento y viendo para los lados).

G3N10 Acompañado en una moto.

G3N1 ¿Qué cosas no debería hacer la policía?

G3N4 Lo que no debería hacer Polisucre es tener complicidad con los delincuentes y abuso de poder; que tengan educación y no le digan cosas a mujeres.

G3N8 Que no actúen como si no les importe la inseguridad.

G3N9 Que no traten a todos como delincuentes; trato injusto y hostil.

#### **Focus Group Petare (Adultos Mixto)**

G2N1: Mi nombre es Carlos, tengo 27 años, soy politólogo. Mi trabajo es este: hago estudios de opinión, encuestas, mercado, lo que sea. Cuando no estoy trabajando me gusta tocar música, tengo una guitarra y con mi hermano toco música. Cuando tengo chance voy para la playa, aunque no parezca mucho.

G2N2 Mi nombre es Lina. Soy costurera y cocinera. También soy peluquera y hago uñas. Vivo en Boleíta.

G2N3 Mi nombre es Rafael. Soy obrero y vivo en La Alcabala.

G2N4 Me llamo Antonio y soy albañil.

G2N5 Soy Luis y trabajo en la economía informal

G2N6 Mi nombre es Alejandra y soy estudiante de Administración Tributaria.

G2N7 Me llamo Joel y yo soy chofer

G2N8 Mi nombre es Aurora y soy peluquera. Vivo en Campo Rico.

G2N9 Me llamo Xiomara y trabajo de independiente. Vivo también en Campo Rico.

G2N10 Soy Alexander y estudio de Administración. Vivo en El Llanito.

G2N1 ¿Cuáles son sus preocupaciones principales?

G2N5 Mi principal preocupación es la devaluación y la inseguridad.

G2N7 La luz, porque la quitaron 4 horas. También, la inseguridad

G2N6 Mi principal preocupación es la inseguridad.

G2N9 La falta de agua.

G2N8 Mi principal preocupación es la inseguridad.

G2N10 La vialidad.

Todos Inseguridad es el problema más importante.

G2N7 A uno lo matan por cualquier cosa.

G2N3 Se ha perdido la falta de moral.

G2N9 Hay una falta de trabajo, de educación, y de valores.

G2N2 Sí, falta de trabajo y de educación.

G2N8 También, este sistema que estamos viviendo.

G2N4 Todos se machacan al gobierno y yo no pienso que sea así. Uno da la seguridad como padre. Yo tengo 4 hijos y los míos tienen que respetar a los demás y no pueden usar ni un corta uñas.

G2N1 ¿De quién es la culpa?

G2N6 Es responsabilidad de la familia

G2N5 Es un tema de la casa, porque mis hijos son una eminencia: uno estudia medicina, y el otro estudia ingeniería. Yo veo cómo te meten una puñalada solo para quitarte los reales.

G2N7 Tienes un muchacho lo dejas ir a la calle y no lo reprendes y después es un malandro.

G2N9 A veces es inseguridad en todos lados tanto en los barrios como afuera.

G2N1 ¿Qué sientes cuando piensas en Inseguridad?

G2N2 Tristeza.

G2N3 Impotencia.

G2N4 Impotencia.

G2N5 Amargura.

G2N6 Miedo.

G2N7 Tristeza.

G2N8 Tristeza.

G2N9 Miedo.

G2N10 Impotencia.

G2N1 ¿Por qué sientes miedo?

G2N2 No puedes llevar nada encima para que así no te roben. En el caso mío, yo salgo con pocos objetos encima porque uno va con lápiz, tarjeta teléfono, llaves y más nada, para que nadie se fije, porque no se puede estar en la calle.

G2N5 Uno sabe que sale pero no sabe si llega.

G2N6 A veces no es por robarte, sino que se presenta una pelea o una balacera y uno queda atrapado en el medio.

G2N7 No sabe uno si lo van a robar y lo matan o lo dejan libre.

G2N10 Uno no puede andar con un celular así... porque se meten con uno porque piensan que tienes pertenencias.

Todos Sí.

G2N1 ¿Sus familias piensan así?

G2N10 Ya está pasando a ser parte de nosotros.

Todos Sí, hasta tú deberías tener miedo. Existe un miedo generalizado.

G2N1 ¿Cuáles lugares son de mayor temor?

G2N10 En los cajeros automáticos, en el Centro Comercial, los estacionamientos y parques.

G2N2 En la estación del metro.

G2N3 En la casa.

G2N9 En la camionetita y los semáforos. También caminando por Sabana Grande.

G2N5 En la barriada y la estación del metro.

G2N6 En los parques públicos.

G2N1 ¿Cuáles lugares concentran la mayor inseguridad?

G2N5 La barriada.

G2N2 La barriada.

G2N10 La barriada.

G2N6 El metro.

G2N3 La barriada.

G2N4 La barriada.

G2N7 El metro.

G2N8 La camionetica.

G2N9 La calle.

G2N1 ¿Cuándo piensa de crimen, que tipo de crimen aparece en su mente primero?

G2N10 Hurto de vivienda, secuestro de vehiculo.

G2N5 Enfrentamiento entre bandas.

G2N2 Los que están alrededor.

G2N9 Recibe la bala el más pendejo.

G2N4 Robo.

G2N6 Enfrentamiento o discusión que termina en Asesinato.

G2N1 ¿Cuál tipo de crimen le da a usted mayor temor?

G2N2 Enfrentamiento de Bandas.

G2N3 Enfrentamiento de Bandas.

G2N4 Enfrentamiento de Bandas-

G2N5 Enfrentamiento de Bandas.

G2N6 Enfrentamiento de Bandas.

G2N7 Enfrentamiento de Bandas.

G2N8 Secuestro Express.

G2N9 Robo.

G2N10 Enfrentamiento de Bandas.

G2N1 ¿Cuáles lugares del Municipio concentran la mayor inseguridad?

G2N3 El municipio Sucre

G2N2 Ahí matan y no sale ni por televisión ni nada. He visto programa de opinión de Venevisión y esos no dicen los muertos que hay en los barrios de Petare. Todo Petare.

G2N4 La Montañita, no todo José Félix.

G2N5 El casco de Petare y el metro es lo más candela. También la Redoma.

G2N6 El Cerrito, San Blas, la Alcabala.

G2N9 El Pérez de León, por ahí.

Todos Petare, del Pérez de León para allá.

G2N1 ¿En los últimos seis meses, cómo ha evolucionado la seguridad?

G2N7 Está peor porque la cantidad de personas muertas ha bajado, pero los robos han subido.

G2N4 Ha mejorado porque por allá era un muerto todos los días.

G2N1 ¿En los últimos seis meses, cómo ha evolucionado la seguridad en todo el Municipio?

G2N2 Peor.

G2N3 Mejor.

G2N4 Mejor.

G2N5 Peor.

G2N6 Peor.

G2N7 Peor.

G2N8 Peor.

G2N9 Peor.

G2N10 Peor.

G2N1 ¿En los últimos seis meses, cómo ha evolucionado la seguridad en su zona?

G2N2 Mejor.

G2N3 Peor.

G2N4 Mejor.

G2N5 Peor.

G2N6 Peor.

G2N7 Peor.

G2N8 Mejor.

G2N9 Peor.

G2N10 Peor.

G2N1 ¿En los próximos seis meses, cómo piensa que evolucionará el estado de la seguridad?

Todos Peor.

G2N1 ¿Cuánta confianza tiene en la capacidad del gobierno municipal para mejorar su seguridad?

G2N8 No hay diferencia entre los policías. Todos son iguales.

G2N5 Todos salen a buscar sus reales.

G2N10 La policía vive en barrios, ellos saben cómo es eso. Son muy corruptos. Le venden las armas a los malandros.

G2N9 Toda la policía, matraquean. Nos pararon 2 metropolitanos, nos quitaron cosas y se fueron. Echaron unos tiros al suelo.

G2N2 Uno llama a la policía y no viene.

G2N1 ¿Alguna vez ha hecho una denuncia?

G2N5 Denuncié y me dijeron: “Vamos a ver qué podemos hacer”. Eso fue en la PTJ. Vamos a ver y eso se quedó así. No hicieron nada.

G2N4 A mí me robaron por aquí en los barrios, donde está la panadería. Cuando subí al piso 10, ya el carro no estaba. En seguida bajé y le dije a los policías que estaban aquí en el Centro Comercial. Y ellos me dijeron, “mira te vamos a dar un consejo: no denuncies. Trata de ver si conoces a alguna banda que robe carros, porque si lo denuncias y consiguen el carro, después te lo desvalijan y le hacen de todo”. Eran de Polisucre. Llamé a unos amigos que estaban en La California. Yo iba a Quinta Crespo. Y ubicaron el carro. Y me dijeron que no denunciara porque sino me quemaban el carro. Que llamara en media hora para que los malandros digan qué va a pasar. Le dije a la muchacha en Quinta Crespo que estaban pidiendo un rescate por la camioneta. Ella me dijo díles que pagara el rescate. Yo fui a buscar los reales. Pero un amigo me dijo que no denuncies porque me iban a matar. Yo no denuncié y pagué 3 millones de bolívares.

G2N1 ¿Por qué no denuncia?

G2N9 ¿Cómo se entera el malandro de que lo denunciaron? Por el policía.

G2N6 Uno no denuncia por miedo; porque la policía no le da a uno el debido apoyo y más puede el malandro que el policía.

G2N1 ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucre para reportar un crimen o en caso de emergencias?

G2N7 Tú llamas y no vienen.

G2N2 No vienen. Yo llamé, algo me pasó a las 2:30 de la mañana. Hubo una discusión con un malandro. Llamé como 5 veces y no me pararon. No atienden. No me pararon pelota.

G2N6 Abrieron el local por donde yo vivo. Mi suegra nos llamo. El ladrón abrió y logro sacar algunas cosas. No sabíamos si estaba armado. Mientras llamábamos a la policía, le lanzamos botellas. Llamamos a Polisucre y nos dijeron que no había unidades. Fue Polisucre hace 2 años.

G2N1 ¿Confía en Polisucre para mejorar su seguridad?

Todos No.

G2N1 ¿Qué hace Polisucre por mejorar su seguridad?

G2N7 Cuando roban nadie ve, cuando las parejas discuten y todos ven.

G2N10 Piden rescate para soltar a malandros.

G2N2 Se llevan a los malandros y los sueltan.

G2N6 No es culpa de la policía, sino de uno que por miedo no denuncia. No brindan seguridad y da miedo hacer denuncia o decir lo que vio.

G2N1 ¿Comparativamente, qué policía tiene un peor desempeño?

G2N10 Metropolitana.

G2N2 Polisucre.

G2N5 Metropolitana.

G2N1 ¿Ha experimentado un cambio el desempeño de Polisucre en los últimos seis meses?

G2N7 Patrullaje solo en el día.

G2N2 No.

G2N5 Están dando más vueltas

G2N6 Están Dando más vueltas. Para mí es bueno, pero ese recorrido debería ser más frecuente, con menos espacio de tiempo entre patrullaje y patrullaje.

G2N3 No.

G2N4 No.

G2N1 ¿Desea una mayor presencia de Polisucre?

G2N2 No.

G2N3 Sí.

G2N4 Sí, por donde yo vivo hay mucho patrullaje. Ponen siempre alcabala.

G2N5 Sí.

G2N6 Sí.

G2N7 En el día sí.

G2N8 Sí (incluso en la noche).

G2N9 Sí.

G2N1 ¿Cuánta presencia de Polisucre hay en la zona donde usted vive?

G2N9 Yo he visto Polisucre, pero no todo el tiempo.

G2N2 En el barrio y de día nada más.

G2N7 Se ve de día pero de noche nada.

G2N1 ¿Cómo manifiesta la presencia de Polisucre en su zona?

G2N3 De noche nunca.

G2N9 Tenemos un módulo, pero de noche esta vacío.

G2N5 De noche nunca.

G2N1 ¿Desea mayor presencia de Polisucre en la zona donde usted vive?

Todos Sí.

G2N1 ¿Y no desconfían?

G2N9 Igual la gente se siente un poquito más segura.

G2N5 Los delincuentes se privan.

G2N6 Quizá no son confiables pero sí hacen mas presencia hacen más confianza.

G2N8 Y los delincuentes se frenan.

G2N1 ¿Cómo se transporta Polisucre en su zona?

G2N7 Van en carro con vidrios arriba y con fríto porque hace mucho calor.

G2N6 Anteriormente montaban alcabalas por Palo Verde y ahora eso no se ve.

G2N4 Polisucre va a pie, la policía los deja ahí en carro y ellos suben por la zona 6. Se distribuyen por las escaleras y suben por José Félix.

G2N1 ¿Está Polisucre haciendo su zona más o menos segura?

Todos Medio Segura

G2N1 ¿Qué tipo de comportamiento le hace sentir más seguro?

G2N9 Alcabalas.

G2N4 La presencia.

G2N5 Tienen que saber a quién tienen que parar. Tener ojo clínico.

G2N6 Escucharlo con atención a uno.

G2N8 Parar al pendejo, mientras pasa el matón.

G2N1 ¿Qué tipo de comportamiento le hace sentir más inseguro?

G2N10 Cuando, para rebuscarse, paran a las personas que van caminando por la avenida o por el caso y los matraquean.

G2N6 El matraqueo. Van a cobrar en la panadería, en el restaurante chino y los cuidan cuando van a cerrar. También, me siento inseguro cuando omiten una venta de droga.

G2N9 Los que andan en bicicleta matraquean.

G2N8 Cuando echan paja.

G2N3 Le cantan la zona a los malandros.

G2N5 Echar paja.

G2N1 ¿Cómo lo hace sentir Polisucre?

G2N2 Inseguro.

G2N3 Seguro.

G2N4 Seguro.

G2N5 Inseguro.

G2N6 Más o menos.

G2N7 Inseguro.

G2N8 Más o menos seguro.

G2N9 A veces seguro.

G2N10 Inseguro.

G2N1 ¿Polisucré es \_\_\_\_\_?

G2N2 Corrupta.

G2N3 Insegura.

G2N4 Segura.

G2N5 de Matraquero.

G2N6 Insegura.

G2N7 Insegura.

G2N8 Insegura.

G2N9 Negociadora.

G2N10 Sembradora.

G2N1 ¿Qué relación tienen las policías con la comunidad?

G2N6 Solo cuando hay algún evento que lo amerite

G2N5 Cuando hay una fiesta en la calle, hablan con la Guardia.

G2N7 Si hay colaboración en una fiesta se paran en una esquina. En el día a día pasan y vuelven a salir.

G2N8 Con Polimiranda también para las fiestas.

G2N1 ¿Es Polisucré parte de la comunidad?

G2N2 Debería.

G2N3 No.

G2N4 Polisucré debería ser parte de la comunidad.

G2N5 No.

G2N6 No.

G2N7 No.

G2N8 No.

G2N9 No.

G2N10 No.

G2N1 ¿Se preocupa Polisucré por los intereses de su comunidad?

Todos No.

G2N1 ¿Cuáles actividades debería realizar Polisucré para reducir la inseguridad en el municipio?

G2N3 Más comunicación con la comunidad.

G2N4 Más presencia y más comunicación; que la comunidad plantee los problemas.

G2N5 Mano dura contra los traficantes de droga.

G2N6 Que se paren en sitios claves, protección en colegios, en el metro, en la salida.

G2N7 Más en las noches que en el día.

G2N8 Menos corrupción.

G2N9 Varios recorridos y alcabalas.

G2N10 Más patrullaje.

G2N1 ¿Cómo puede Polisucré conectar mejor con la comunidad?

G2N5 La mayoría de las personas no hacen la denuncia, por miedo y porque te fichan.

G2N3 Un buzón de sugerencias para que la denuncia funcione.

G2N2 En el buzón no da miedo denunciar.

G2N7 Hablar de temas de barrio (venta de drogas).

G2N1 ¿Hay interés de los vecinos en participar en reuniones con la policía?

G2N5 Algunos, porque en toda familia hay malandro. ¿El hijo mío también va a caer? La mamá acusa, el hijo se entera y agarran al que acusó. Yo voy pero yo no opino por nada del mundo.

G2N1 ¿Quién opinaría?

Todos Nadie.

G2N5 Voy pero no opino. Tengo hijos.

G2N1 ¿Cómo hacer entonces?

G2N2 Nos van a matar al marido. Así sea buzón te agarran por las huellas digitales.

G2N4 Hacerla secreta afuera del barrio.

G2N6 Si pensamos así, nunca vamos a salir del hampa que tenemos porque ellos son policías pero no son adivinos. Ellos no nos van a solucionar los problemas que tenemos.

G2N7 Igual te pillan, hacerlo por buzón.

G2N10 Si dejamos que la gente se arme, es anarquía total.

G2N1 ¿Cuáles serían buenas soluciones para mejorar la seguridad en su zona?

G2N4 Hay una falta de conciencia de nosotros y de todos, porque por lo menos el José Félix Ribas es el barrio más grande del continente. Y yo creo que unidos todos somos más que los malandros.

G2N5 Un amigo se metió en la Junta Comunal y lo nombraron de Seguridad y como tenía que fregar a los demás, lo amenazaron: “te quemamos la casa”. Tú sabes cómo es.... “Si el hijo mío es malandro también debería caer”... pero la madre lo alcahuetea.

G2N9 El consejo comunal tiene que trabajar junto con la comunidad.

### **Focus Group Leoncio Martínez**

G1N1: Mi nombre es Carlos, tengo 27 años, soy politólogo. Mi trabajo es este: hago estudios de opinión, encuestas, mercado, lo que sea. Cuando no estoy trabajando me gusta tocar música, tengo una guitarra y con mi hermano toco música. Cuando tengo chance voy para la playa, aunque no parezca mucho.

G1N2 Me llamo Juliana. Estoy dedicada al hogar. Me gusta ver tv, alquilar películas e ir al cine.

G1N3 Mi nombre es Hemilsy. Soy Abogado y comerciante. Me gusta protestar, en contra del gobierno. Tengo 3 hijas que siempre cuido.

G1N4 Me llamo Jason. Tengo 19 años. Soy estudiante de Diseño Grafico en el Instituto Antonio José de Sucre. Me gusta ir a la playa, al cine, salir, ver televisión y navegar por Internet.

G1N5 Mi nombre es María Eugenia. Tengo 21 años. Soy estudiante de farmacia en la Universidad Santa María. Me gusta bailar, ir al cine y a la playa.

G1N6 Soy Rodolfo. Tengo 27 años. Estudio Derecho en la Universidad Santa María. Soy también vendedor de equipos tecnológicos.

G1N7 Mi nombre es Mauricio. Tengo 41 años. Soy Ingeniero de Sistemas. Me gustan la playa, las fiestas y el rock and roll.

G1N8 Me llamo María del Carmen. Soy docente jubilada. Me gusta leer. El último libro que me leí fue “Las venas abiertas de América Latina”. Me gusta cocinar, escuchar todo tipo de música menos la electrónica.

G1N9 Me llamo Omar. Soy Técnico Superior en Administración. Soy dueño de una contratista; a veces trabajo para el Estado. Me gusta ir a la playa y arreglar cosas en la casa.

G1N1 ¿Cuál es su principal preocupación?

G1N6 Situación económica del país y la inseguridad que cada vez esta más cerca de uno. Yo viví en Chacao y tengo un mes en La Urbina sufriendo.

G1N3 Inseguridad, estar pendiente de todo alrededor.

G1N2 La inseguridad es una psicosis.

G1N4 Ya yo tengo mucha experiencia en esto. Me han robado muchas veces: en el metro, en la camioneta en todos lados.

G1N9 Hasta los mismos policías roban.

G1N1 ¿Cuál es el principal problema?

G1N2 Inseguridad.

G1N3 Las decisiones que toma el presidente que son erróneas.

G1N4 Inseguridad.

G1N5 Violencia e inseguridad.

G1N6 Inseguridad.

G1N7 Inseguridad.

G1N8 Inseguridad.

G1N9 Inseguridad.

G1N1 ¿Qué sientes cuando piensas en inseguridad?

G1N2 Rabia.

G1N3 Molestia de ver tanta ineptitud.

G1N4 Temor.

G1N5 Temor.

G1N6 Impotencia.

G1N7 Nervios.

G1N8 Ganas de no salir.

G1N9 Ira.

G1N1 ¿Es un sentimiento generalizado?

Todos Sí.

G1N5 Lo primero que ves en el periódico es que robaron a alguien por unos zapatos o un celular.

G1N9 Hasta por equivocación están matando.

G1N3 En Guarenas mandaron a matar a una persona y por equivocación mataron a 3.

G2N1 ¿Cuáles son las situaciones que más afectando la seguridad de la localidad?

G1N2 En el semáforo/carro.

G1N3 En el banco (los cajeros datean).

G1N4 En el transporte público.

G1N5 En la Calle.

G1N6 En el Banco.

G1N7 En el semáforo/carro.

G1N8 En el Banco.

G1N9 En el Banco.

G2N1 ¿Sus actividades se ven limitadas por la inseguridad?

Todos Sí, nuestras actividades se ven limitadas por la inseguridad.

G1N8 Ya no voy al Parque del Este; le temo al día y no salgo en la noche.

G1N3 Trabajo independiente y prefiero estar antes de que sea de noche en la casa.

G1N5 Me limito a sacar el celular en la calle. Tengo que tener la cartera adelante, porque he escuchado que la abren con bisturí.

G1N2 No voy a los bancos los viernes.

G1N6 Trato de ir a los bancos en centros comerciales.

G1N9 Prefiero ir a un banco más seguro.

G1N3 En La California toda la urbanización está cerrada. Tiene un horario, por la inseguridad.

G1N1 ¿Cuándo piensa en crimen, qué tipo de crimen aparece en su mente primero?

G1N2 Asesinato.

G1N3 Asesinato.

G1N4 Secuestro.

G1N5 Asesinato.

G1N6 Asesinato.

G1N7 Asesinato.

G1N8 Asesinato, pero el más frecuente es el robo.

G1N9 Secuestro.

G1N1 ¿Qué lugares concentran mayor inseguridad?

G1N4 Petare de noche, eso es terrible.

G1N2 Petare.

G1N3 Petare.

G1N2 Todo, por Macaracuay.

G1N6 Yo camino de La Urbina al metro y nunca he visto robos; para mí caminar de noche por la California Sur es peor que la Redoma de Petare.

G1N7 Esta misma calle que divide estas dos residencias. Un lunes por la noche dejando a alguien al menos dos veces por semana te roban el carro.

G1N8 Avenida Sanz.

G1N9 Por La París, hay muchos delitos porque la vía de escape es la autopista.

G1N1 ¿Qué lugares concentran mayor seguridad?

G1N3 Macaracuay.

G1N2 No se salva nadie.

G1N9 El Marqués arriba pero no es 100% segura.

G1N1 ¿Ha empeorado la situación de inseguridad en el Municipio?

G1N8 Ha empeorado.

G1N4 Ha empeorado; más que todo en el mes de Diciembre.

G1N6 Creo que se mantiene igual.

G1N9 En robos se ha incrementado. Hay más ajuste de cuenta entre malandros, por dominar el área de las drogas.

G1N1 ¿Cree que la situación va a mejorar en los próximos seis meses?

G1N7 No.

G1N9 No.

G1N6 Esto se va a convertir en el Lejano Oeste.

G1N3 Si no hacen algo, va a estar peor.

G1N4 Peor.

G1N5 Peor.

G1N8 No. Por lo menos la basura ha aumentado enormemente.

G1N3 En La California teníamos dos módulos policiales y los han quitado.

G1N7 Hay alcabala en la Avenida Sanz y eso ayuda.

G1N8 La basura atrae a la inseguridad.

G1N9 Yo he conocido que siguen robando en la Avenida Sanz.

G1N1 ¿Piensa que va a ser una víctima de crimen en el año próximo?

G1N8 Mi hija saliendo del metro vino una pareja de motorizados y le quitó la cartera y en la tarde dice que vio a los motorizados iendo a robar de nuevo el mismo día.

G1N9 Tomando precauciones se reducen las probabilidades.

G1N2 Algo Probable.

G1N3 Algo Probable.

G1N4 Algo Probable.

G1N5 Algo Probable.

G1N6 Algo Probable.

G1N7 Algo Probable.

G1N8 Completamente Probable.

G1N9 Algo Probable.

G1N1 ¿Qué pasa después de un robo?

G1N5 Paranoia.

G1N3 No quieres salir.

G1N9 A mí me mandaron a ponerme de rodilla y también me quitaron otro carro agarrando la cota mil en un secuestro.

G1N2 Tratas de cambiar tu rutina.

G1N1 ¿Ha denunciado alguna vez?

G1N2 Una vez a mi mamá le rompieron el carro, hice la denuncia y lo primero que me preguntaron es si hubo muerto o heridos No, entonces no importa

G1N5 La policía es igual que los delincuentes

G1N8 Yo fui a hacer la denuncia de un vidrio roto del carro de mi mamá y me dijeron "hubo tiros o muerto" y como no había me dijeron que me fuera.

G1N9 Yo puse la denuncia normal de carro robado y eso se quedó así. La misma policía atraca.

G1N1 ¿Cree que la policía comente delitos?

G1N9 No todos, pero sí la mayoría.

G1N6 Sí.

G1N7 Sí, pero no todos.

G1N5 Sí; lo ves hasta en el periódico. Uno tiene esperanza.

G1N1 ¿La Denuncia es efectiva?

G1N4 A mi profesor abogado lo llamaron cuando le secuestraron un familiar y su consejo fue no hablar con los policías sino resolverlo sin su intromisión.

G1N8 Yo hice una denuncia, me robaron el celular, la cartera. Fui a la PTJ de El Llanito y me dijeron que me fregué y que la próxima vez que asegure mi celular. Por esto, no volvería a hacer una denuncia.

G1N9 No creo que la denuncia sea efectiva. Las dos veces que la hice me preguntaron de todo y no me llamaron más nunca. Yo volvería a hacer una denuncia, a menos que sea un celular (ya no uso celulares de valor).

G1N1 ¿Conoce el número de la policía?

G1N2 171.

G1N3 171.

G1N9 Es 171. Yo he usado el 911 y te ubican. La otra vez lo usé y llegó Polisucre.

G1N6 171.

G1N5 Debajo de mi casa hay un negocio y empezó a sonar la alarma. Llamamos al 171. Dijeron que iban a venir y no pasaron...nunca llegaron.

G1N1 ¿Cuánta confianza tiene en la capacidad de Polisucre para mejorar su seguridad?

G1N2 Algo de desconfianza.

G1N3 Algo de confianza.

G1N4 Algo de desconfianza.

G1N5 Algo de desconfianza.

G1N6 Algo de confianza.

G1N7 Algo de confianza.

G1N8 A ninguno, mucha desconfianza.

G1N9 Algo de confianza porque me han resuelto.

G1N1 ¿Su comunidad tiene confianza en Polisucré?

G1N2 Quizás no sea justo pero los metemos a todos en el mismo saco.

G1N3 No tiene.

G1N4 No tiene.

G1N5 No confían.

G1N6 No tiene.

G1N7 No tiene.

G1N8 La mayoría no confía.

G1N9 No tiene.

G1N1 ¿En qué cuerpo de seguridad confías más?

G1N2 Polisucré.

G1N3 Polisucré.

G1N4 Polisucré.

G1N5 Polisucré.

G1N6 Polisucré.

G1N7 Polisucré.

G1N8 Yo confío más en la GN.

G1N9 Polisucré.

G1N1 ¿En caso de una emergencia, a quién llamaría?

G1N2 Polisucré.

G1N3 Polisucré.

G1N4 Polisucré.

G1N5 Polisucré.

G1N6 Polisucre.

G1N7 Polisucre.

G1N8 Guardia Nacional.

G1N9 Polisucre.

G1N1 ¿Ha visto algún cambio en Polisucre, en el último año?

G1N5 Dan más rondas.

G1N6 Un poco, pero no tanto.

G1N3 Sí, dan más rondas, hay más presencia

G1N3 Cuando camino de noche me acompañan hasta mi casa.

G1N2 Si estás accidentado, te acompañan para no estar solo.

G1N1 ¿Cuánta presencia de Polisucre hay en la zona donde usted vive?

G1N2 Poca presencia.

G1N3 Poca presencia.

G1N4 Poca presencia.

G1N5 Poca presencia.

G1N6 Poca presencia.

G1N7 Poca presencia.

G1N8 Poca presencia.

G1N9 Algo de presencia.

G1N1 ¿Cómo manifiesta la presencia de Polisucre en su zona?

G1N8 En el centro comercial cerca...en los bancos y a pie.

G1N5 A pie y en moto.

G1N2 Los he visto en las bicicletas.

G1N3 Dando rondas en los carros.

G1N1 ¿Cómo debería movilizarse Polisucre por su zona?

G1N2 Motos.

G1N3 Motos.

G1N4 Motos.

G1N5 Motos.

G1N6 Motos.

G1N7 Deberían haber más alcabalas, no solo en quincenas y con motos.

G1N8 Motos.

G1N9 Moto (más fácil moverse).

G1N1 ¿Qué puede hacer Polisucré para mejorar su nivel de confianza?

G1N8 En la medida en que vea más acto de presencia habrá más seguridad. Uno confía de acuerdo a la experiencia. La confianza se gana.

Todos Hace falta más experiencia.

G1N1 ¿Confiaría en que Polisucré pueda mejorar?

Todos Sí.

G1N1 ¿Qué actividad propone para que Polisucré reduzca la inseguridad?

G1N8 Hacen falta más acciones preventivas.

G1N6 Más alcabalas y más rondas.

G1N3 Hay muy pocos policías y no puedes pretender que dos muchachos cubran toda la zona.

G1N2 Alcabalas al azar, para que revisen a la gente.

G1N1 ¿Qué debería hacer la policía?

G1N6 Mejor trato, menos abuso de poder.

G1N5 Ganarse el Respeto.

G1N8 Seriedad, tratar a la gente con respeto.

G1N3 Más rondas.

G1N5 Que controlen a los motorizados.

G1N8 Se tienen que centrar más en su trabajo y no estar viendo a las muchachas.

G1N1 ¿Qué tipo de comportamiento de Polisucré lo hace sentir más inseguro?

G1N4 Cuando están hablando con un malandro.

G1N5 Cuando ves que están martillando.

G1N9 Que se metan en un Botiquín o va a un sitio de esos como una venta de caballos; quizás no paso nada pero da desconfianza.

G1N6 Los de tránsitos en semáforos. Me comí la luz. Me pararon y me exigieron ir a una charla, y le pagué 150 (el % por la multa).

G1N8 Yo he visto a dueños de negocios que le dan dinero a los policías.

G1N1 ¿Polisucré es \_\_\_\_\_?

G1N2 Joven.

G1N3 Puede mejorar.

G1N4 Poco confiable.

G1N5 Medianamente confiable.

G1N6 Algo desconfiable.

G1N7 Algo confiable.

G1N8 Es una más; no confío en ellos.

G1N9 En la que se podría creer.

G1N1 ¿Algo bueno de Polisucré?

G1N5 Una vez estaba manejando de madrugada y me pidieron papeles. Y nos siguieron para evitar cualquier problema.

G1N1 ¿Qué relación o articulación tienen las policías con las organizaciones comunales, sociales o juveniles de su comunidad?

G1N3 No veo reuniones con la policía. Queremos que nos devuelvan los módulos. La policía debe estar unida con la comunidad.

G1N4 En los módulos están sentados, escuchando música.

G1N2 Ocariz no está de acuerdo con los módulos.

G1N3 Queremos módulos, para que estén pendientes de la comunidad

G1N9 No es tanto los módulos, sino la actitud de los funcionarios.

G1N1 ¿Polisucré es parte de su comunidad?

G1N2 Ahora no.

G1N3 Ahora no.

G1N4 Deberían visitar más la comunidad.

G1N5 Deberían visitar más la comunidad.

G1N6 Deberían visitar más la comunidad.

G1N7 No.

G1N8 No.

G1N9 No.

G1N1 ¿A la policía le preocupan los intereses la comunidad?

G1N6 Me imagino que sí. Ellos también tienen familiares.

G1N8 No hay efectividad.

G1N1 ¿Qué actividad propone para que Polisucré reduzca la inseguridad?

G1N9 Estamos interesados en reunirnos con la policía por los problemas de inseguridad.

G1N6 Lo primordial es no convencer a las personas que vayan, sino que la policía vaya directamente a la comunidad.

G1N3 Y que la Junta Comunal se encargue de hacer el enlace.

G1N8 Si tuviésemos una policía cercana, la gente se motivaría a trabajar con ellos.

G1N1 ¿Estaría abierto a reunirse con Polisucre en su comunidad?

Todos Sí.

G1N1 ¿Cree que alguien pueda “soplar”?

Todos No.

G1N5 La gente quiere denunciar.

G1N6 Eso pasa más que todo en las barriadas.

G1N1 ¿Qué otras acciones puede realizar Polisucre para reducir la inseguridad?

G1N3 Organizar redes y líderes de cada zona para hacer guardias.

G1N5 Radiar las llamadas anónimas.

G1N6 Presencia policial y seguimiento de las denuncias.

G1N1 ¿Cómo prefieren la presencia de la policía?

G1N2 Moto.

G1N3 Moto.

G1N4 Moto.

G1N5 Moto.

G1N6 Dependería de la zona, patrullaje en carro y, si es temprano con tráfico, en moto.

G1N7 Moto.

G1N8 Moto.

G1N9 Moto sería más efectivo.

G1N2 No importa cómo estén, pero que estén.

G1N8 Nosotros hemos dejado las calles libres y ya no las usamos a caminar.

G1N1 ¿Quién controla las calles?

G1N2 Motorizados.

G1N3 Delincuentes.

G1N7 Iluminar más las calles.

G1N8 Delincuente.

G1N1 ¿Qué acción propone para este problema?

G1N2 Poner toque de queda a los motorizados

G1N1 ¿Cuáles son las fuentes de información en las cuales conoces noticias sobre crímenes e inseguridad?

G1N2 Televisión.

G1N3 Internet.

G1N4 Comentarios.

G1N5 Prensa.

G1N6 Televisión.

G1N7 Noticia y la sociedad.

G1N8 Prensa y la gente.

G1N9 Prensa.

G1N1 ¿Cuál tiene mayor credibilidad?

G1N2 La gente a veces le mete mucha emoción. Confío más en la prensa.

G1N8 Más en la gente.

G1N4 Prensa.

G1N6 Ambas.

G1N1 ¿Qué otra acción propone para el problema de la inseguridad?

G1N2 Plan de Desarme. Ofrecer dinero por armas.

G1N1 ¿Quiénes son las principales víctimas afectadas por la inseguridad?

G1N2 Jóvenes.

G1N5 Jóvenes.

G1N7 Todo el mundo.

G1N9 Mujeres.

G1N1 ¿Quiénes son las principales víctimas afectadas por los robos?

G1N2 Hombres.

G1N3 Hombres.

G1N4 Hombres.

G1N5 Hombres.

G1N6 Hombres.

G1N7 Hombres.

G1N8 Hombres.

G1N9 Mujeres.

G1N1 ¿Qué otra acción propone para el problema de la inseguridad?

G1N9 Que te hagan un seguimiento de la denuncia por Internet.

G1N6 Queremos creer en la denuncia.

G1N8 Yo estaría dispuesta a darle credibilidad y apoyarlos. No podemos seguir cerrándonos tras las rejas. Tenemos que tomar la calle.

G1N3 Hay que subirle el sueldo a los policías.

G1N2 Yo solo vi a Ocariz buscando votos.

G1N8 Promover reuniones con la juntas de condominio. No puedo pensar que está haciendo un buen trabajo con estos resultados.

G1N5 Creo que está haciendo su mejor esfuerzo.

G1N6 Tienen que hacer reuniones para que la gente presente sus denuncias.

*Anexo #2: Ediciones Anteriores del Cuadro de Operacionalización de Variables*

Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Fuente
Evaluar las percepciones de los problemas más importantes para la comunidad del Municipio Sucre.	Situación General de Problemas del Municipio Sucre	Evaluación General del Municipio	5) ¿Cómo evalúa usted la situación del Municipio Sucre en la actualidad?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación Específica de Problemas	6) ¿Cuáles son los principales problemas del Municipio Sucre en la actualidad?		
		Responsabilidad de los Problemas	7) ¿Quién es el principal responsable de esos problemas?		
		Complejidad de los problemas	8) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más difícil de resolver?		
9) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más fácil de resolver?					
Evaluar la percepción que tiene la comunidad del Municipio Sucre del problema de la inseguridad.	Situación General de Inseguridad	Visión jerarquizada de problema de Inseguridad	12) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio... (Control de la Inseguridad Personal)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación comparativa de gestión en problema de Inseguridad	13) ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...? (Control de la Inseguridad Personal)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Razones Generales para Temer Inseguridad	18) ¿Qué tan seguro es el Municipio Sucre?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			1) ¿Cuáles son sus principales preocupaciones su seguridad personal?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			2) ¿Cuáles son las razones por las cuales siente temor?		
		3) ¿Cuáles son las fuentes de información por las cuales conoce noticias sobre crímenes?			
		Experiencia Cotidiana de Temor	4) ¿Cuándo fue la última vez que sintió inseguridad directa o indirecta?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			5) ¿Cuáles son las situaciones que más afectan la seguridad de su comunidad?		
		Tipos de Crimen	6) ¿Cuándo piensa en crimen, qué tipo de crimen aparece en su mente primero?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			7) ¿Cuál tipo de crimen le genera a usted mayor temor?		
		Ubicación	8) Pensando en lugares ¿Cuáles son los lugares de mayor temor?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			9) ¿Dónde se están concentrando o extendiendo los ilícitos?		
		La Trayectoria de la Inseguridad	19) Y pensando en los últimos seis meses, ¿Usted opina que la inseguridad...?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
10) ¿En los últimos seis meses, piensa que el municipio de Sucre se ha convertido más seguro, menos seguro o igual de seguro?	Focus Group		Habitantes del Municipio Sucre		
11) ¿En los próximos seis meses, piensa que se sentirá más seguro, menos seguro o igual de seguro?					
12) ¿Piensa que va a ser una víctima de la inseguridad en el año próximo?					
Perfiles de Víctimas	13) ¿Cuál o cuáles son los grupos más afectados por la inseguridad?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre		

Determinar la imagen institucional que tiene la comunidad del Municipio Sucre de Polisucré.	Estructura Municipal de Seguridad	Visión jerarquizada de tema Polisucré	10) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio... (Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación comparativa de gestión en tema Polisucré	11) ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...? (Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Confianza General en Instituciones de Gobierno	14) ¿Cuánto tiempo le da usted al alcalde Carlos Ocariz para resolver los siguientes problemas? (Inseguridad)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			14) ¿Cuánta confianza tiene en la capacidad del gobierno municipal para mejorar su seguridad?	Focus Group	
		Post - Crimen	15) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Intentó a comunicarse con la policía?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			16) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Cuál fue su respuesta?		
			17) Pensando en la última vez que experimentó directamente un crimen, ¿Cuánto fue el tiempo de su respuesta?		
		Denuncia	18) ¿Alguna vez ha hecho una denuncia?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			19) ¿Comparten otras personas sus experiencias?		
			20) ¿Cuáles son las razones para hacer o no hacer una denuncia?		
	21) Cuando ha hecho una denuncia, ¿ha visto resultados?				
	Número de Emergencia	22) ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucré para reportar un crimen o caso de emergencias?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre	
		23) ¿Cuál es ese número?			
		22) ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucré para reportar un crimen o en caso de emergencias?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre	
		23) ¿Ha utilizado este número?			
	Rol de Polisucré	Perspectiva General de la Policía	15) ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...? (Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			17) ¿Cómo evalúa la labor de las siguientes Policías o Cuerpos de Seguridad de la ciudad?		
			24) ¿Cuánta confianza tiene en la capacidad de Polisucré para mejorar su seguridad?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			25) ¿Tiene diferentes perspectivas sobre Polisucré, Policía Metropolitana y la Guardia Nacional?		
			26) ¿Ha experimentado un cambio el desempeño de Polisucré en el último año?		
Capacidad de Polisucré		20) ¿Cuánta presencia de Polisucré hay en la zona donde usted vive?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre	
		24) ¿En caso de una emergencia, puede contar con Polisucré?			
		27) ¿Cuánta presencia de Polisucré hay en la zona en que usted vive?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre	
		28) ¿Cómo se manifiesta la presencia de Polisucré en su zona?			
		29) ¿La cantidad de funcionarios policiales es suficiente en su comunidad y su distribución geográfica es efectiva?			
		30) ¿En caso de una emergencia, puede contar con Polisucré?			
Comportamiento Polisucré		31) ¿Está Polisucré haciendo su zona más o menos segura? 32) ¿Cree usted que la policía está involucrada en delitos?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre	
Opinión Subjetiva de Polisucré		21) En general, ¿Polisucré lo hace sentir?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre	
		25) ¿Polisucré es...?			
		33) ¿Cómo lo hace sentir Polisucré?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre	
		34) Si ve un policía de Polisucré en la calle, ¿se siente más seguro, menos seguro o igual de seguro?			
		35) ¿Cuales adjetivos describen a los efectivos de Polisucré que trabajan en su zona?			
Polisucré y la Comunidad		36) ¿Qué relación o articulación tienen las policías con las organizaciones comunales, sociales o juveniles de su comunidad?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre	
		37) ¿Siente que Polisucré es parte de su comunidad?			
	38) ¿Se preocupa Polisucré por los intereses de la comunidad?				

Determinar cuál es la imagen institucional deseada de la comunidad del Municipio Sucre de Polisucre.	Recomendaciones	Recomendaciones sobre Inseguridad en general	39) ¿Cuáles serían buenas soluciones para mejorar la seguridad en su zona?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			40) ¿Cómo puede hacerse más eficaz el sistema de denuncias?		
		Recomendaciones sobre Polisucre	16) ¿Cuáles actividades debería realizar Polisucre para reducir la inseguridad en el Municipio Sucre?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			41) ¿Cuales actividades debería realizar Polisucre para reducir la inseguridad en el municipio?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre
			42) ¿Cómo puede Polisucre conectar mejor con la comunidad?		
		43) ¿Estaría abierta la comunidad a tener una presencia más comunitaria de Polisucre en su zona?			
Autoevaluación de capacidad como Sociedad Civil	44) ¿Hay interés de los vecinos de participar en iniciativas de prevención de delito?	Focus Group	Habitantes del Municipio Sucre		
	45) ¿Cómo puede involucrarse la comunidad en temas de seguridad pública?				
Formular recomendaciones para una campaña de institucionalización de Polisucre.	Modelos y Cuerpos Policiales	Historia y Evolución	El progreso de la policía tradicional a la policía moderna	Investigación Documental	Fuentes secundarias
		Experiencias Pasadas	Aprendizajes desde la experiencia en organizaciones similares		
		Casos de Estudio Polisucre	Estudio de casos exitosos en el mundo y la región		
			Misión, Visión y Valores de la Organización		
	La Imagen en las Organizaciones Modernas	Elementos claves en el manejo de la imagen	Identidad corporativa, imagen corporativa, reputación empresarial, comunicación estratégica, confianza y transparencia y publicidad institucional.		
		Vehículos Comunicacionales	26) ¿Cuál canal de televisión venezolana ve usted con mayor frecuencia?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			27) ¿Cuál emisora de radio escucha usted con mayor frecuencia?		
28) ¿Y cuál periódico lee usted con mayor frecuencia?					

Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Fuente
Evaluar las percepciones de los problemas más importantes para la comunidad del Municipio Sucre.	Situación General de Problemas del Municipio Sucre	Evaluación General del Municipio	5) ¿Cómo evalúa usted la situación del Municipio Sucre en la actualidad?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación Específica de Problemas	6) ¿Cuáles son los principales problemas del Municipio Sucre en la actualidad?		
		Responsabilidad de los Problemas	7) ¿Quién es el principal responsable de esos problemas?		
		Complejidad de los problemas	8) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más difícil de resolver?		
9) Y en su opinión, ¿Cuál de esos problemas que mencionó es el más fácil de resolver?					
Evaluar la percepción que tiene la comunidad del Municipio Sucre del problema de la inseguridad.	Situación General de Inseguridad	Visión jerarquizada de problema de Inseguridad	12) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio... (Control de la Inseguridad Personal)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación comparativa de gestión en problema de Inseguridad	13) ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...? (Control de la Inseguridad Personal)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Razones Generales para Temer Inseguridad	18) ¿Qué tan seguro es el Municipio Sucre?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		La Trayectoria de la Inseguridad	19) Y pensando en los últimos seis meses, ¿Usted opina que la inseguridad...?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
Determinar la imagen institucional que tiene la comunidad del Municipio Sucre de Polisucré.	Estructura Municipal de Seguridad	Visión jerarquizada de tema Polisucré	10) A continuación le presento una lista de temas que tienen que ver con asuntos a atender en el Municipio... (Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Evaluación comparativa de gestión en tema Polisucré	11) ¿Cómo evalúa la gestión de la Alcaldía del Municipio Sucre en la actualidad en materia de...? (Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Confianza General en Instituciones de Gobierno	14) ¿Cuánto tiempo le da usted al alcalde Carlos Ocariz para resolver los siguientes problemas? (Inseguridad)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Número de Emergencia	22) ¿Conoce algún número de teléfono de Polisucré para reportar un crimen o caso de emergencias?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
23) ¿Cuál es ese número?					
Determinar la imagen institucional que tiene la comunidad del Municipio Sucre de Polisucré.	Rol de Polisucré	Perspectiva General de la Policía	15) ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...? (Actuación de Polisucré)	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			17) ¿Cómo evalúa la labor de las siguientes Policías o Cuerpos de Seguridad de la ciudad?		
		Capacidad de Polisucré	20) ¿Cuánta presencia de Polisucré hay en la zona donde usted vive?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
			24) ¿En caso de una emergencia, puede contar con Polisucré?		
		Opinión Subjetiva de Polisucré	21) En general, ¿Polisucré lo hace sentir?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
25) ¿Polisucré es...?					
Determinar cuál es la imagen institucional deseada de la comunidad del Municipio Sucre de Polisucré.	Recomendaciones	Recomendaciones sobre Polisucré	16) ¿Cuáles actividades debería realizar Polisucré para reducir la inseguridad en el Municipio Sucre?	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
Fomular recomendaciones para una campaña de institucionalización de Polisucré.	Modelos y Cuerpos Policiales	Historia y Evolución	El progreso de la policía tradicional a la policía moderna	Investigación Documental	Fuentes secundarias
		Experiencias Pasadas	Aprendizajes desde la experiencia en organizaciones similares		
		Casos de Estudio Polisucré	Estudio de casos exitosos en el mundo y la región Misión, Visión y Valores de la Organización		
	La Imagen en las Organizaciones Modernas	Elementos claves en el manejo de la imagen	Identidad corporativa, imagen corporativa, reputación empresarial, comunicación estratégica, confianza y transparencia y publicidad institucional.	Encuesta	Habitantes del Municipio Sucre
		Vehículos Comunicacionales	26) ¿Cuál canal de televisión venezolana ve usted con mayor frecuencia?		
			27) ¿Cuál emisora de radio escucha usted con mayor frecuencia?		
28) ¿Y cuál periódico lee usted con mayor frecuencia?					

*Anexo #3: Ediciones Anteriores del Cuadro de Operacionalización de Variables*

Nombre: SUSANA CRISTO

Cargo: COORDINACIÓN CONTROL GESTIÓN

Firma: 

ITEM	PERTINENCIA		ADECUACIÓN		REDACCIÓN		OBSERVACIONES
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>ENCUESTA</b>							
1	/		/		/		
2	/		/		/		
3	/		/		/		
4	/		/		/		
5	/		/		/		
6	/		/		/		
7	/		/		/		
8	/		/		/		
9	/		/		/		
10	/		/		/		
11	/		/		/		
12	/		/		/		
13	/		/		/		
14	/		/		/		
15	/		/		/		
16	/		/		/		
17	/		/		/		
18	/		/		/		
19	/		/		/		
20	/		/		/		
21	/		/		/		
22	/		/		/		
23	/		/		/		
24	/		/		/		
25	/		/		/		
26	/		/		/		
27	/		/		/		
28	/		/		/		
29	/		/		/		
30	/		/		/		
31	/		/		/		
32	/		/		/		
<b>GUÍA DE FOCUS GROUP</b>							
1	/		/		/		
2	/		/		/		
3	/		/		/		
4	/		/		/		

5	/		/	/		
6	/		/	/		
7	/		/	/		
8	/		/	/		
9	/		/	/		
10	/		/	/		
11	/		/	/		
12	/		/	/		
13	/		/	/		
14	/		/	/		
15	/		/	/		
16	/		/	/		
17	/		/	/		
18	/		/	/		
19	/		/	/		
20	/		/	/		
21	/		/	/		
22	/		/	/		
23	/		/	/		
24	/		/	/		
25	/		/	/		
26	/		/	/		
27	/		/	/		
28	/		/	/		
29	/		/	/		
30	/		/	/		
31	/		/	/		
32	/		/	/		
33	/		/	/		
34	/		/	/		
35	/		/	/		
36	/		/	/		
37	/		/	/		
38	/		/	/		
39	/		/	/		
40	/		/	/		
41	/		/	/		
42	/		/	/		
43	/		/	/		
44	/		/	/		
45	/		/	/		

Nombre: Daniela Octava

Cargo: Analista de Entorno

Firma: Daniela Octava

ITEM	PERTINENCIA		ADECUACIÓN		REDACCIÓN		OBSERVACIONES
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ENCUESTA</b>							
1	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
2	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
3	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
4	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
5	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
6	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
7	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
8	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
9	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
10	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
11	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
12	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
13	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
14	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
15	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
16	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
17	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
18	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
19	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
20	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
21	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
22	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
23	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
24	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
25	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
26	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
27	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
28	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
29	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
30	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
31	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
32	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
<b>GUÍA DE FOCUS GROUP</b>							
1	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
2	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
3	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		
4	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>		

5	o		o		o	
6	o		o		o	
7	o		o		o	
8	o		o		o	
9	o		o		o	
10	o		o		o	
11	o		o		o	
12	o		o		o	
13	o		o		o	
14	o		o		o	
15	o		o		o	
16	o		o		o	
17	o		o		o	
18	o		o		o	
19	o		o		o	
20	o		o		o	
21	o		o		o	
22	o		o		o	
23	o		o		o	
24	o		o		o	
25	o		o		o	
26	o		o		o	
27	o		o		o	
28	o		o		o	
29	o		o		o	
30	o		o		o	
31	o		o		o	
32	o		o		o	
33	o		o		o	
34	o		o		o	
35	o		o		o	
36	o		o		o	
37	o		o		o	
38	o		o		o	
39	o		o		o	
40	o		o		o	
41	o		o		o	
42	o		o		o	
43	o		o		o	
44	o		o		o	
45	o		o		o	

Nombre: Fernando A. Ortega

Cargo: Coordinador General

Firma: 

ITEM	PERTINENCIA		ADECUACIÓN		REDACCIÓN		OBSERVACIONES
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ENCUESTA</b>							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		
26	✓		✓		✓		
27	✓		✓		✓		
28	✓		✓		✓		
29	✓		✓		✓		
30	✓		✓		✓		
31	✓		✓		✓		
32	✓		✓		✓		
<b>GUÍA DE FOCUS GROUP</b>							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		

5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		
26	✓		✓		✓		
27	✓		✓		✓		
28	✓		✓		✓		
29	✓		✓		✓		
30	✓		✓		✓		
31	✓		✓		✓		
32	✓		✓		✓		
33	✓		✓		✓		
34	✓		✓		✓		
35	✓		✓		✓		
36	✓		✓		✓		
37	✓		✓		✓		
38	✓		✓		✓		
39	✓		✓		✓		
40	✓		✓		✓		
41	✓		✓		✓		
42	✓		✓		✓		
43	✓		✓		✓		
44	✓		✓		✓		
45	✓		✓		✓		