

Ser policía en México: ¿qué rol asume la sociedad?

Reporte ejecutivo de resultados

Febrero, 2017

I. Antecedentes

Desde hace varios años, distintos estudios han documentado la desconfianza de la sociedad hacia diversas instituciones y autoridades, destacando las de Seguridad Pública¹. De acuerdo con estos estudios, la policía registra muy bajos índices de confianza social, así como una imagen deteriorada a causa de factores como la corrupción, la falta de capacitación o la ausencia de herramientas adecuadas para realizar su trabajo. No obstante, muy pocas de estas investigaciones se enfocan en el rol que, voluntaria o involuntariamente, asume la sociedad respecto a la función policial y que, en muchos casos, ayuda a perpetuar ciclos de discrecionalidad e ineffectividad.

Más allá de la calificación al desempeño de la policía, el hecho de que la confianza social en estos servidores públicos se encuentre en niveles tan bajos es un indicador de la necesidad de generar información que oriente el diseño de políticas públicas adecuadas y favorezca la calidad de interrelación entre la comunidad y los policías, donde no sólo se ponga énfasis en las fallas individuales o institucionales de la policía sino también en las diversas expresiones de inconsistencia por parte de la sociedad en su conjunto.

Dado el entorno de violencia e inseguridad en que se encuentra inmerso el país, resulta indispensable que las instituciones policiales dispongan de todos los instrumentos necesarios para llevar a cabo su labor, incluyendo aquellos que les permitan a sus agentes desarrollar mejores habilidades sociales y de comunicación, como la empatía y la asertividad. ¿Cómo abordar los retos enormes que hoy en día enfrenta la policía cuando no cuenta con la confianza por parte de sociedad y si las decisiones que toma son, por lo general, cuestionadas o rechazadas automáticamente, independientemente del sentido de las mismas? Se hace necesaria una introspección por parte de la población, que nos lleve a indagar sobre los motivos por los cuales prácticamente se ha despojado al policía de su calidad de miembro de la comunidad. La forma en que nos relacionamos con la policía ¿es realmente la única posible?, ¿cómo podemos establecer una relación que sea más benéfica para ambas partes? Contar con información objetiva, confiable y actualizada sobre las percepciones de uno y otro grupo respecto de la labor que realiza la policía cobra entonces especial relevancia.

¹ Entre los estudios que han abordado en este problema encontramos se pueden mencionar: Barómetro de las Américas, LAPOP (2004 al 2012); Índice de Incidencia Delictiva y Violencia del CIDAC, Centro de Investigación para el Desarrollo, A. C. (2009); Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública, INEGI; Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia, SEGOB-INEGI (2014); Índice de Percepción de corrupción, Transparencia Internacional.

Conocer qué tan enterada está la población de las condiciones laborales y profesionales, y de la calidad de vida de quienes prestan su servicio como miembros de la policía es sin duda un primer paso. Para ello, resulta preciso plantear el problema desde un enfoque que nos permita identificar el sentir de la población hacia los miembros de las instituciones policiales, así como el conocimiento que se puede llegar a tener acerca del ámbito de vida y trabajo del policía. Contrastar las percepciones y el sentir de la población con las experiencias relatadas por los propios agentes e identificar donde terminan sus responsabilidades y empiezan las del Estado mexicano y del ciudadano podría permitirnos encontrar nuevas alternativas para abordar la problemática.

Por tal motivo, el Centro de Opinión Pública de la Universidad del Valle de México en alianza con el Insyde (Instituto para la Seguridad y la Democracia A.C.), consideró relevante llevar a cabo un estudio con este enfoque particular.

II. Objetivo General

Indagar sobre las actitudes y el sentir de la población general hacia los policías y contrastarlas con las vivencias y retos cotidianos que estos últimos enfrentan.

III. Objetivos específicos

- Indagar sobre actitudes y diversos aspectos de la cultura cívica de la población.
- Indagar qué tanto la población conoce y reconoce el trabajo que realiza la policía.
- Conocer la reacción de la población ante las situaciones rutinarias que enfrentan los policías.
- Conocer las opiniones y percepciones de los policías respecto a su labor cotidiana y las implicaciones de la misma.

IV. Metodología

Durante los meses de octubre y noviembre del 2016 se llevó a cabo un estudio de campo, de corte mixto, que incluyó dos fases:

1. Estudio cuantitativo

Se realizó una encuesta telefónica a nivel nacional a 700 mexicanos de entre 18 y 65 años de edad, que cuentan con línea telefónica fija en su hogar. Este tamaño de muestra tiene como características de representatividad un nivel de confianza del 95% con una tasa de error esperado no mayor al 5% para mexicanos que cuentan con línea telefónica en su hogar.

El levantamiento y captura de la información estuvo a cargo de maestros y alumnos de la Universidad del Valle de México de 18 campus de la Universidad.

El procesamiento se realizó utilizando el paquete SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

2. Estudio cualitativo

A fin de abordar a los policías y conocer sus opiniones, percepciones y sentimientos en torno a su labor, se realizaron seis sesiones de grupo con policías (hombres y mujeres), pertenecientes a diferentes instituciones policiales, en las ciudades de México, Hermosillo, Monterrey, Puebla, Toluca y Villahermosa.

La realización de los grupos focales estuvo a cargo del personal del COP, con apoyo de moderadores expertos de los campus y fueron audio-grabados para su posterior transcripción y análisis.

Distribución de la muestra

En la encuesta telefónica participaron 55% mujeres y 45% hombres, de los cuales 48% son casados, 30% solteros y el resto divorciados, viudos o viven en unión libre.

Se definieron cuotas por grupo de edad, de acuerdo con los datos poblacionales del INEGI, por lo que se identifica un porcentaje de 22% para cada uno de los grupos de 18 a 25 años, 26 a 35 y 36 a 45, y porcentajes menores para los grupos de 46 años en adelante.

V. Hallazgos relevantes

a) Percepción y conocimiento de la policía

Al preguntarle al público entrevistado qué es lo primero que se le viene a la mente ante la mención de la **palabra “policía”, 35% responde “corrupción” o conceptos asociados a ella; 19% da respuestas vinculadas con protección; 19% asocia características negativas (miedo, ineficiencia, desconfianza, prepotencia, injusticia); 13% lo asocia con inseguridad y solamente un 9% lo asocia con características positivas.**

Por su parte, los policías auto perciben su labor con honor y orgullo y como una función orientada preponderantemente a brindar servicio, protección y seguridad a la ciudadanía. Consideran que, en general, es algo que realizan con gran responsabilidad y que conlleva un alto nivel de compromiso y responsabilidad: *“eres policía... es una responsabilidad ante la ciudadanía”*. Sin embargo, reconocen que los ciudadanos los miran con desconfianza, los consideran prepotentes.

En lo que se refiere a las instituciones policiales, en general son reconocidas por la gran mayoría de los encuestados: 94% identifica a la policía municipal; 92% a la de tránsito; 86% a la federal y 84% a la estatal. A la ministerial (judicial o de investigación) solamente la conoce el 71% de los entrevistados. En una escala del 1 al 5, en la que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, la federal obtiene el promedio más alto, alcanzando apenas 2.85 puntos, mientras que la de tránsito obtiene la calificación más baja (2.23 puntos en promedio).

Al hablar de la confianza que el público tiene en diferentes instituciones (utilizando la misma escala de 1 a 5 puntos), las Universidades obtienen el promedio más alto (3.56), mientras que la policía y los políticos que gobiernan el país obtienen los puntajes más bajos (2.31 y 1.87 respectivamente).

La corrupción reaparece como una de las principales razones por las que la gente desconfía de la policía (54%), seguido por una percepción de abuso por parte de los policías (28%) y haber tenido malas experiencias en lo personal o que alguien cercano las haya padecido (19%). 13% de los entrevistados considera que la policía está vinculada con los grupos delincuenciales, 11% percibe que no hacen su trabajo y un porcentaje similar que no están capacitados, por lo que difícilmente se puede confiar en ellos.

b) La policía y su labor

Al cuestionar a los policías sobre las razones que los llevaron a unirse a las filas de alguna institución policial, algunas de las principales mencionadas son:

- **Vocación, gusto.** Argumentan que desde siempre les atrajo la profesión, que les gusta saber que pueden hacer algo por la gente y que, en última instancia, les atrae la adrenalina.
- **Tradicción.** En aquellas familias en las que hay miembros de las instituciones, se perpetúa la tradición.
- **Necesidad económica.** Muchos miembros deciden incorporarse a alguna institución policial por necesidad, porque los ingresos de sus parejas o familiares no son suficientes para cubrir sus gastos.
- **Desempleo.** También hay quienes ingresaron en la institución porque no encontraron otro trabajo.
- **“Error”.** Hablan de dos tipos de errores principalmente: haber considerado que la labor era de otro tipo y haberse acercado creyendo que el trabajo que ofrecían era de otra naturaleza.

Por su parte, 41% de los entrevistados considera que los policías son policías por necesidad económica, principalmente; 29% considera que ocurre por la falta de oportunidades laborales; 19% por ayudar a la población y 14% considera que se convierten en policías porque no tienen estudios o preparación. Resulta muy interesante que **solamente 14% considera que los policías se convierten en policías para combatir la delincuencia o por un sentimiento patriótico o heroico.**

De entre las diversas tareas que puede llevar a cabo la policía, 32% menciona la protección a la población de delitos mayores (secuestros, homicidios, narco o crimen organizado) como la más importante; 24% considera que lo más importante es la labor de cuidarnos de situaciones de inseguridad en general; 23% considera que la más importante labor que pueden realizar es la protección de delitos de menor envergadura (robos, extorsión, fraude, etc.), percepción que seguramente está permeada por la sensación que tiene la población respecto a cuáles son los delitos de mayor incidencia actualmente o que más los afectan directamente.

El 67% de los participantes manifiesta no haber sido víctima de algún delito en lo personal o alguien de su familia. El 33% restante si ha sido víctima o reconoce que alguien de su hogar lo fue (durante el 2016).

Al cuestionar a los participantes sobre el cumplimiento por parte de la policía en la última ocasión en que tuvo trato o requirió de ella, **26% manifiesta que la policía NO cumplió con su labor, 23% considera que sí lo hizo y 21% considera que lo hizo pero de mala gana. 12% reconoce abiertamente que la policía cumplió con su labor a cambio de un “pago”.**

c) Percepción de las condiciones de trabajo de la policía

En general, los policías consideran que si bien su sueldo es estable, también es bajo e incongruente con el riesgo que la profesión implica. Se percibe, además, una fuerte disparidad e inequidad en la administración de los sueldos entre instituciones, municipios e incluso al interior de una misma institución: *“Y nuestro sueldo está para llorar, no te alcanza”, “No hay transparencia en los sueldos, en los informes... ellos manejan un sueldo sin descuentos para nosotros pero nos descuentan...”*

Encontramos un gran desconocimiento por parte de los policías en torno a las prestaciones a que tienen derecho y la misma percepción de inequidad que prevalece en torno a los sueldos, aunque hay quienes sí hablan de tener derecho a vacaciones, aguinaldo y las prestaciones de Ley.

Las posibilidades de crecimiento en una organización suelen ser uno de los factores que más compromiso generan por parte de los empleados. De ahí que hayamos profundizado en este tema. **En general se considera factible, aunque complicado, difícil y poco transparente el proceso de ascenso dentro de las instituciones policiales.** Aun cuando alguno de los participantes reconoció haber ascendido por sus propios méritos, la gran mayoría considera que tiene que ver con favoritismos y compadrazgos. *“Hemos visto gente que asciende, pero no por méritos sino porque es el amigo o compadre”.*

Al cuestionar a los participantes en la encuesta de qué dependen las posibilidades de ascenso al interior de la policía, 34% considera que dependen del desempeño del policía, 31% cree que dependen de tener buenos contactos, 21% de que se hayan capacitado y 14% de la entrega de sobornos a los superiores.

El de la capacitación es sin duda un tema altamente relevante. En general, la formación inicial y continua son consideradas herramientas básicas para el buen desempeño; sin embargo, la percepción de los policías sobre la oferta académica no es necesariamente buena y no falta quien considera que los propios miembros de las instituciones se resisten ampliamente. Se registra además un consenso de que se requiere apoyo de las

autoridades y continuidad en los programas a fin de fortalecer este ámbito, así como realizar ejercicios que exploren con mayor profundidad los planes de formación y capacitación de los agentes.

En lo que se refiere a las condiciones en las que trabajan los policías, se registra una percepción de una problemática realmente seria en torno al equipo, unidades, horarios y satisfacción de necesidades básicas de los miembros de estas instituciones.

En general se considera que el equipo (cuando se les provee) está incompleto o caduco “*Me dan armamento... se mueve o el cilindro se cae; los radios: los broches se rompen... están estrellados, ya no tienen buena frecuencia*”. Que las unidades están obsoletas y en mal estado, que las jornadas suelen ser extenuantes y que si bien conocen la hora a la que entran a laborar, prácticamente nunca saben a qué hora concluirán su jornada. Muchas veces se ven obligados a pernoctar fuera de sus hogares, gastar de su propio dinero para la compra de uniformes o balas, entre otros gastos. “*Este trabajo es muy ingrato porque la gente no sabe la labor que hace el policía, hay que pasar muchas veces hambre, comer lo que se encuentra en la calle, hay que pasar frío*”.

Sobre este respecto, la población entrevistada tiene una opinión dividida. **Prácticamente la mitad (49%) considera que las condiciones del equipo de trabajo (uniforme, bastón, armamento) son adecuadas.** En lo que se refiere al equipo de protección como casco y chaleco, el porcentaje de quienes lo consideran adecuado se reduce a 46%. **Al hablar de las patrullas y motocicletas, 40% las califica como adecuadas.**

En lo que se refiere a los horarios laborales, solamente 34% considera que son adecuados, 30% siente que las prestaciones son adecuadas, solamente 21% cree que el salario que reciben los policías es adecuado y 27% que la capacitación lo es. Aunque un porcentaje mayor de personas manifiestan no tener información a este respecto, en general la percepción dominante sobre las condiciones en que laboran los policías refiere que éstas no son adecuadas. **Por otro lado 46% considera que el trato que les proporcionan a los policías dentro de las propias instituciones es inadecuado o muy inadecuado.**

A pesar de reconocer que los aspectos más satisfactorios del trabajo de un policía deben estar vinculados con el hecho de que la sociedad reconozca su trabajo (36%), no encontramos una amplia disposición por parte de la población para ofrecer este reconocimiento, ni siquiera estando consciente de que el aspecto más difícil del trabajo de un policía es poner en riesgo su vida (37%).

Al preguntarle a los policías cómo perciben su propia actuación frente a la delincuencia, reconocen estar en franca desventaja. Aluden a las diferencias muy evidentes entre la calidad de su equipo y armamento, la falta de capacitación que les ofrecen las instituciones policiales frente al adiestramiento que reciben los delincuentes.

Los policías se sienten limitados (en lugar de apoyados) por la ley y sienten que los delincuentes tienen la posibilidad de usar la ley a su favor. Adicionalmente, consideran que, dada la falta de credibilidad y confianza en la policía, la ciudadanía tiende a proteger al delincuente, mientras que cuestiona a los policías y su actuación: *“Agarré a un tipo por abuso sexual...lo metimos a la patrulla cuando pasamos por un tianguis la gente nos lo quería quitar sin saber qué había pasado”.*

d) Relación entre la policía y la sociedad

Las opiniones de los policías en torno a la forma en que se relaciona la ciudadanía con ellos son muy reveladoras.

En términos generales, **los policías se sienten “maltratados” por la ciudadanía.** Partiendo de una gran desconfianza, desinformación, percepción de corrupción y falta de respeto, **los policías consideran que los ciudadanos están mal informados y los juzgan sin saber las condiciones en las que trabajan y los peligros que enfrentan.** Consideran que, si bien hay corrupción al interior de las instituciones, los ciudadanos son abiertos partícipes en esta situación y que, además, no son capaces de ofrecer el reconocimiento que tanta falta les hace.

La cooperación que se requiere entre policías y ciudadanos no se lleva a cabo. Los policías sienten que los ciudadanos exigen que la policía actúe, pero pocas veces están dispuestos a colaborar. *“La ciudadanía te felicita, pero son pocos; la mayoría te mienta la madre”.*

A pesar de ello, los participantes en la encuesta **manifiestan tratar normalmente a los policías con respeto (46%). Aunque 16% reconoce tratarlos con desconfianza y 12% de manera distante.**

El factor que mayor confianza le genera a los entrevistados es que la policía los atienda cuando se les solicita (4.41 puntos promedio en una escala de 1 a 5), seguido por el que no acepte sobornos o mordidas (4.37), que ayude a solucionar conflictos (4.35) y la forma en que se dirige a las personas (4.23).

Le planteamos a los ciudadanos participantes una serie de situaciones a las que podrían estar expuestos los policías y les preguntamos qué sentimientos les genera:

Las jornadas de trabajo generan, sobre todo, **indiferencia (22%) y lástima (23%)**.

Que el uniforme y equipo estén muy deteriorados: **lástima (25%) y decepción (20%)**.

Que un policía deba poner dinero de su bolsillo para la gasolina o comprar balas, **enojo (32%) y decepción (18%)**.

Que un policía sea agredido verbalmente: **enojo (21%) y lástima (17%)**.

Que un policía se quede dormido en la patrulla provoca sobre todo **enojo (45%) y decepción (23%)** y que un policía se muestre apático mientras es testigo de una situación de conflicto o delito genera **enojo en 48%** de los participantes.

Resulta muy interesante que la gama de sentimientos va del enojo a la decepción y la lástima. Sin embargo, **en ninguna de las situaciones planteadas encontramos una respuesta importante de solidaridad, lo que refuerza nuevamente lo lejos que la sociedad en general está de la policía y la dificultad de las personas para mostrar empatía con los agentes. ¿Qué se requiere para avanzar en el camino de la reconciliación policía-comunidad? ¿Hacen falta mejores estrategias de la policía para comunicarse con el público o acaso hace falta una comunidad con un mayor compromiso social para conferir a la policía la autoridad que representa?**

e) La policía y su quehacer cotidiano

Los participantes en la encuesta consideran que el buen desempeño de la policía se debería premiar con un aumento de sueldo (28%) y mejoras en las prestaciones (20%); la capacitación, bonos, posibilidades de ascenso y becas para los hijos tienen un porcentaje de alrededor del 10%.

55% siente que es necesario reconocer el buen trabajo de los policías. Llama la atención que 15% no considera que se deba reconocer el buen trabajo de los policías.

Los propios policías manifiestan que se les debería reconocer su labor a través de bonos e incentivos económicos, mejores sueldos, cursos y capacitación y ofreciéndoles equipo y unidades de calidad, factores con los que en cualquier caso ya deberían contar.

Al plantearle a los participantes una situación hipotética donde un policía actúa con uso legítimo de la fuerza, **61% considera que el policía se encuentra protegido por la ley; sin embargo, solo 46% cree que recibirá la atención médica y psicológica necesaria.**

Un porcentaje igual (46%) considera que será incluso acusado por un organismo de Derechos Humanos y 56% siente que el policía no contará con el respaldo de la sociedad.

f) Sentimientos en torno a la policía y su labor

Los policías enfrentan, al parecer, una situación muy compleja. En sus familias hay preocupación por los peligros de la profesión. Hay policías cuyas familias no apoyan su labor, ya sea por miedo o incluso por vergüenza: *“Mi familia... cuando yo entré a la policía me tratan de lo peor, de ratera. Y yo les digo que no saben nada del trabajo. Me ven desvelada, cansada, preocupada, estresada y me dicen: Ni haces nada, los policías no hacen nada”*.

Adicionalmente, la convivencia familiar se les complica, particularmente a las mujeres policía, quienes además tienen que cuidar sus casas y a sus hijos. Tienen, además, que proteger a su familia de la percepción de la ciudadanía y de la delincuencia. Aunque los hijos se muestran orgullosos de la profesión de sus padres, los policías en general no quieren que sus hijos se dediquen a esta complicada labor.

En esta percepción coinciden los entrevistados: **46% manifiesta que se sentiría preocupado si su hijo quisiera ser policía y 14% se sentiría asustado. Más del 70% de las respuestas se refiere a sentimientos negativos.**

Al preguntar cómo creen que se sienten los hijos de los policías, 33% de los entrevistados responde que preocupados, 13% asustados y 26% orgullosos; 52% de los participantes considera que vive más seguro alguien que tiene un familiar o conocido cercano en la policía mientras que 48% siente que se está más seguro si no tienes a alguien cercano en alguna de estas instituciones. Esta percepción refuerza la falta de confianza y credibilidad en las instituciones policiales.

g) Percepción sobre instituciones policiales

48% de los entrevistados considera que el principal problema que existe al interior de las instituciones de policía es la corrupción y esta situación es generalizada independientemente de la institución de que se trate. 81% considera que hay mucha o algo de corrupción en la policía de tránsito, 74% en la policía municipal, 71% en la ministerial, 75% en la estatal y 69% en la federal.

En general se considera que la corrupción predomina al interior de las instituciones:

52% está de acuerdo en que las personas se corrompen al entrar a la policía, 68% en que los policías deshonestos y corruptos predominan en las instituciones y 65% que es imposible distinguir entre los policías honestos y los corruptos, aunque 71% reconoce que puede haber policías honestos en un ambiente en el que predomina la corrupción.

Esto puede estar muy vinculado con una percepción de desconocimiento de la ley por parte de los policías: **57% de los encuestados siente que los policías no conocen las leyes y los reglamentos, 69% siente que los policías no actúan conforme a la ley y 59% siente que la policía no es sancionada si no cumple la ley. A la percepción de corrupción se suma la percepción de impunidad.**

Capacitación para la policía (39%) y terminar con la corrupción (27%) son las dos acciones que se consideran más importantes para combatir la inseguridad. El acercamiento entre la policía y los ciudadanos es mencionado por solamente 10% de los entrevistados.

h) Participación ciudadana

Resulta muy interesante que, a pesar del importante nivel de lejanía y falta de vinculación de la sociedad con la policía, **78% considera que la policía requiere del apoyo de la sociedad para realizar su trabajo y 62% siente que la policía no es cercana a la ciudadanía.** Pareciera como si la responsabilidad del acercamiento fuera unilateral.

59% considera que tanto ciudadanos como policías fomentan la corrupción, 23% siente que lo hace el ciudadano y 19% que lo hace la policía. Son los propios participantes quienes reconocen el papel que los ciudadanos juegan en este sentido.

70% reconoce, además, participar muy poco en actividades de mejoramiento en la comunidad, aunque 66% manifiesta estar algo o muy dispuesto a participar en algún comité vecinal.

VI. Conclusiones

- Se observa una clara fractura entre la sociedad y la policía, evidenciada entre otras cosas por un prejuicio social primordialmente negativo hacia prácticamente cualquier ámbito del quehacer policial.
- Esta distancia entre la ciudadanía y la policía parece estar determinada por varios factores, entre ellos:
 - Falta de confianza en los resultados.
 - Una muy importante percepción de corrupción al interior de las instituciones.
 - La percepción, por parte de la población, de que la mayoría de los policías lo son más por necesidad que por vocación (lo que en general sugiere una falta de profesionalización).
 - Una mala experiencia previa con la policía (propia o de personas cercanas).
- Los propios agentes reconocen que la imagen que se tiene de ellos es muy poco favorable, situación que padecen incluso al interior de su núcleo familiar y que permea de manera importante en su quehacer cotidiano. La incorporación a una institución policial parece significar un pase directo a la exclusión por parte de una sociedad que se niega a reconocer en la policía un reflejo de los valores, actitudes y conductas que de ella emanan.
- De acuerdo a lo expresado por los policías, las condiciones en que trabajan son francamente deficientes y, desde luego, no contribuyen a que proyecten una imagen de efectividad. La sociedad por su parte –a pesar de identificar claramente estas deficiencias– muestra poca empatía o solidaridad en reconocimiento al esfuerzo y labor de los agentes y más bien experimenta sentimientos negativos. Esto se ve claramente expresado en inconsistencias como las siguientes:
 - a) Solamente 1 de cada 3 encuestados considera que los horarios laborales de la policía son adecuados; sin embargo, que un agente se quede dormido en la patrulla provoca sobre todo enojo (45%) y decepción (23%).
 - b) Que un policía se muestre apático mientras es testigo de una situación de conflicto o delito genera enojo en 48% de los participantes; sin embargo el 56% siente que el policía no contará con el respaldo de la sociedad en una situación donde haya hecho uso legítimo de la fuerza. Incluso el 46% considera que el agente será acusado por algún organismo de Derechos Humanos.

- Algunos de los problemas que aquejan a los policías en términos de condiciones laborales generan en la población sentimientos de enojo y decepción más que de solidaridad. Sin embargo, a pesar de considerar que las propias instituciones no apoyan de manera adecuada a sus miembros, la sociedad encausa sus insatisfacciones y exigencias hacia los agentes; las reacciones se centran en el último eslabón de la cadena, que es el desempeño individual, sin abordar las causas estructurales que lo condicionan.
- Las personas encuestadas dicen sentir mayor confianza en la policía si ésta: las atiende cuando lo solicitan; si no pide/acepta sobornos; si les ayuda a solucionar conflictos y si cuida la forma en que se dirige a las personas. No es casualidad que las experiencias internacionales más consolidadas se refieran a estrategias en las que la policía:
 - Reduce el tiempo de respuesta
 - Focaliza el trabajo y mejora notablemente sus resultados operativos
 - Establece mecanismos de resolución de problemas locales
 - Desarrolla en los agentes habilidades sociales y de comunicación –como la asertividad y la autoestima– y genera capacidades para la mediación de conflictos

A diferencia de lo que la gran mayoría de autoridades y mandos policiales cree, la escalada armamentista no es lo que más confianza y seguridad genera entre la población. La manera en la que la policía se desenvuelve y comunica lo que hace es al menos igual de importante que las actividades que realiza.

- Se registra una muy importante falta de vinculación y corresponsabilidad entre la ciudadanía y las policías. 78% de los entrevistados considera que la policía requiere de apoyo por parte de la sociedad para hacer su trabajo y a la vez el 70% reconoce vincularse muy poco con actividades de participación ciudadana.
- Los problemas que enfrenta el quehacer policial en nuestro país trascienden el ámbito institucional y encuentran un importante grado de responsabilidad en la construcción que la sociedad ha hecho de la policía, como el producto social que es, y en las contradicciones con las que la juzga y trata. No basta con profesionalizar a la policía; se requiere también sensibilizar a la población e involucrarla en un proceso de reconciliación y mutuo entendimiento.