

POLICÍA, COACCIÓN Y CIUDADANÍA
*Disposición hacia el uso de la fuerza física en dos cuerpos
policiales de Caracas*

Luis Gerardo Gabaldón
Carla Suyín Serrano

Con la colaboración de

Yoana Monsalve Briceño
Cristian Sanginés Guerrero



Centro de Investigaciones Jurídicas
Universidad Católica Andrés Bello
Caracas, Junio de 2000

Presentación y Reconocimientos.

El presente texto recoge los resultados del proyecto de investigación "Disposición hacia el uso de la fuerza física en la policía urbana venezolana: una evaluación en el área metropolitana de Caracas". Este trabajo se inserta dentro de una línea de investigación bajo la responsabilidad de Luis Gerardo Gabaldón y Christopher Birkbeck, que desde 1994 ha cubierto siete cuerpos policiales en seis ciudades, dentro y fuera de Venezuela, así como una muestra de funcionarios del sistema de justicia venezolano, a fin de explorar la disposición hacia la aplicación de la coacción física por parte de la policía y la incidencia del reclamo social sobre dicha disposición, a través de instrumentos cerrados, entrevistas y seguimiento de casos. Christopher Birkbeck participó activamente en el proceso de reformulación del instrumento aplicado en Caracas, en la estimación de la muestra y en la sugerencia de modalidades de aplicación la encuesta.

Queremos reconocer el apoyo del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Católica Andrés Bello, que contribuyó al financiamiento del proyecto. El Centro de Investigaciones Jurídicas de esta misma Universidad prestó su apoyo institucional y la infraestructura para el levantamiento y el procesamiento de la información.

La Policía Metropolitana de Caracas, a través de su Comandante, General Luis Alberto Camacho Kairuz, de la División de Operaciones, a través de los Comisarios José Martín Aular Merlo y Edgar Barrientos, de las Comisarías de la Ciudad de Caracas y de la Brigadas Motorizada, Femenina y de Orden Público, a través de sus Comisarios jefes, permitió el acceso a los funcionarios policiales en condiciones de franca cooperación y apertura.

El Instituto Autónomo de Policía Municipal del Municipio Sucre del Estado Miranda, a través de su Subdirector, Comisario Jefe Félix Romero Pérez, y de la Jefa de la División de Relaciones con la Comunidad, Sub Comisario Carmen Olivo, permitió la aplicación del

instrumento entre los funcionarios congregados en la sede del Instituto en condiciones de motivación y fluidez.

Yoana Monsalve Briceño, de la Universidad de Los Andes, facilitó los contactos preliminares con los funcionarios de la Policía Metropolitana y la Policía del Municipio Sucre, así como intervino en el proceso de recolección de la información. Cristian Sanginés Guerrero, de la Universidad Católica Andrés Bello, participó en el proceso de recolección de la información, en la preparación de la base de datos y en la organización y análisis de los comentarios de los funcionarios policiales encuestados.

El profesor Mario Murúa, de la Universidad de Los Andes, revisó algunos de los datos preliminares y sugirió criterios y procedimientos para el tratamiento estadístico de los mismos.

Aunque esta investigación no ha sido diseñada con el propósito de evaluar el desempeño y entrenamiento de los cuerpos policiales, sus resultados pueden contribuir a comprender mejor, por parte de la policía y de las comunidades, las condiciones y dinámica que favorecen el uso de la fuerza física y, en este sentido, facilitar la minimización de la violencia. El hecho de tratarse de una investigación académica no le resta relevancia práctica; más bien, representando una observación “desde fuera de la policía”, podría suministrarle a ésta última institución temas de reflexión que, debido a la cotidianidad y rutinización del trabajo, se hacen a difíciles de percibir desde el interior de la organización. Solo el logro de esta reflexión habría justificado su realización.

Caracas, 20 de junio de 2000.

1. Violencia, ciudadanía y policía en Venezuela.

La discusión sobre el significado de la violencia es antigua y el término se puede aplicar con mayor o menor extensión. El uso de la fuerza física para resolver conflictos genera reflexión constante en el contexto de la aspiración moderna hacia el monopolio estatal y la minimización de la coacción aplicable en la sociedad. En toda discusión sobre la violencia subyace la ponderación de la fuerza directamente aplicable sobre otra persona y sus consecuencias, tanto para el individuo que la padece como para la audiencia que la presencia.

Dentro de la discusión de la violencia, constituyen temas de particular interés la criminalidad y el componente de impetuosidad que acompañan a ciertas modalidades. Aquí la coacción asume una doble dimensión: la conducta impetuosa hacia la víctima y la respuesta, formal o informal, frente a dicha conducta. Esto implica considerar la escalada en el uso de la coacción y la posición del Estado como garante de la contención y minimización de su utilización. Si bien los enfoques tradicionales en América Latina enfatizaban el autoritarismo del Estado como factor asociado a la expansión de la violencia institucional, perspectivas recientes destacan la insuficiencia y limitaciones del Estado como variable asociada al despliegue de la coacción privada indiscriminada (Hernández, 2000; Briceño León, Piquet Carneiro y Cruz 1997a; Figueroa Ibarra, 1991). Este desplazamiento de la atención hacia los procesos informales de manifestación de la violencia no ha excluido el análisis de la propia policía como instancia de aplicación, en casos de manera informal, de la fuerza física.

Si consideramos los indicadores más obvios de la violencia, se observa en Venezuela una duplicación de la tasa de homicidios intencionales entre 1987 y 1996. Aunque América Latina no muestra una tendencia uniforme en este sentido, y si bien indicadores de pobreza e indigencia parecen estar asociados a las tasas de homicidio en la región, la persistencia de altas tasas de homicidio después de episodios desencadenantes (Gabaldón, 1999), y la comparación

con otras regiones, parecieran indicar alguna autonomía de los indicadores de violencia extrema respecto a las variables que miden desigualdad económica. Ello ha generado una reflexión sobre la dinámica situacional de la violencia y ha permitido proponer, incluso, curiosas hipótesis sobre el pasado colonial, la opresión cultural y la conquista amorosa riesgosa como variables concomitantes para la explicación de la violencia (Neapolitan, 1994).

La violencia también se ha vinculado recientemente a los conceptos de ciudadanía, como reconocimiento de personas físicas con derechos en el medio social, y de policía, como agencia de control social para arbitrar en conflictos interpersonales y someter a los infractores. En este contexto, las relaciones entre el ámbito público y el ámbito privado de la coacción son pertinentes. La crisis fiscal y las fallas estatales en el suministro de servicios básicos son presentadas como causantes de la erosión del monopolio legal de la violencia, aunque, a su vez, el incremento de la violencia se presenta como causa de erosión de la legitimidad social de instituciones públicas y privadas, sin que las condiciones de desarrollo de este ciclo queden suficientemente explícitas (San Juan, 2000: 4-5). La ciudadanía se ha descrito como una condición individual dependiente del ingreso, el consumo y la modernización, así como la incidencia de la violencia y la impunidad de los actos predatorios y violentos se vinculan a la ausencia de ciudadanía. Por otra parte, el "poder policial" es presentado como arbitrario, discrecional y con efecto de "indefensión de los ciudadanos casi total" (Ibídem: 6, 9 y 12). La dinámica y la conexión de estas dos instancias requiere investigación empírica que aún es insuficiente.

Si bien la discusión en torno a la ciudadanía no refleja adecuadamente la distribución y percepciones desiguales sobre la violencia, la investigación disponible indica que dicha distribución y percepciones son, efectivamente, variables de acuerdo al estrato social de pertenencia. Una evaluación de Briceño León y colaboradores (1997b:210) muestra cómo la asociación entre la percepción de ineficacia de los juzgados como entes para resolver conflictos y la disposición a recurrir a la violencia privada para dicha resolución es mayor entre los habitantes de zonas pobres y precarias que entre los habitantes de zonas con servicios e integración urbana planificada. Por otra parte, un estudio sobre experiencias victimales en el área de Caracas indica que si bien la percepción de relativa indiferenciación entre violencia

delictiva y violencia policial es común entre los distintos estratos sociales, la experiencia efectiva de coacción policial es propia de los estratos sociales más desfavorecidos (Cisneros y Zubillaga, 2000: 17-18).

Este fenómeno, no exclusivo de Venezuela, es particularmente complejo por cuanto la violencia es percibida en forma ambivalente dependiendo de los fines, destinatarios y capacidad de reclamo atribuida a las personas que sufren sus efectos. Una investigación de carácter etnográfico adelantada en un barrio de Caracas, entre 1991 y 1992, sugiere la percepción de que la coacción policial se aplica cuando "se es negrito, de un barrio, no se tiene padrino, no se tiene palanca", mientras episodios de violencia oficial extrema y generalizada se presentan como "guerra desigual" entre el Estado y los sectores más pobres de la población (Scotto y Castillo, 1994: 29, 40). También la disvaloración personal, en términos de la respetabilidad moral, parece ser una variable relevante para la identificación del destinatario de la coacción. Un estudio en un barrio pobre de Salvador, Brasil, en 1996, indica que la reprobación de la coacción aplicada por la policía se produce, entre los mismos habitantes de las zonas donde tal coacción se desarrolla, cuando rebasa ciertas proporciones y cuando se dirige, indiscriminadamente, hacia personas que no definidas y etiquetadas como "marginales" o "delincuentes". Una táctica utilizada para defenderse de dicha coacción es la autopresentación como persona "decente", mientras la violencia extrema que conduce a la muerte se aprueba cuando se aplica a infractores reiterados e "irrecuperables", con independencia del hecho específico que motiva la coacción (Paes Machado y Vilar Noronha, 2000: 17-18). Esta dinámica de la justificación de la violencia ha sido también descrita, en el caso brasileño, para el caso de los linchamientos (Benevides y Fischer Ferreira, 1991: 37-38), los cuales constituyen una expresión de coacción informal extrema que guarda similitud, en cuanto al componente de castigo que implican, con algunas formas de coacción policial informal.

La anterior reseña indica que la violencia ejercida en el medio social con ocasión del desarrollo de actividades delictivas no guarda relación exclusiva con el contenido y modalidad de la infracción. Por ello es indispensable el análisis de los mecanismos formales e informales para enfrentarlas, sus modalidades, sus determinantes y los mecanismos de racionalización y

normalización. Los datos disponibles indican, además, que las respuestas de los organismos estatales, en particular la policía, obedecen a una dinámica que rebasa los cánones legales de desempeño e incluye la apreciación de las condiciones personales de los sujetos pasivos de la coacción. En efecto, las pautas legales, como hemos podido mostrar en otro lugar, resultan equívocas y requieren de reglas tácticas, que suponen evaluación situacional y personal, para su aplicación (Gabaldón y Birkbeck, 1998). La evidencia disponible plantea, en consecuencia, la pertinencia de la investigación sobre el comportamiento y las disposiciones de la policía, a fin de explorar la dinámica y las variables que predicen el uso de la fuerza física en diversas situaciones. Esta investigación es escasa y difícil en el medio latinoamericano, debido a las limitaciones de acceso y registro de información dentro de los cuerpos policiales.

La presente investigación se inserta dentro del tema del uso de la fuerza física por parte de la policía en una perspectiva situacional y actitudinal. A continuación procedemos a una revisión de los antecedentes específicos de la investigación en esta materia, a nivel internacional y venezolano, y a describir el alcance específico del proyecto a que se refiere el presente informe.

2. Antecedentes de la investigación sobre el uso de la fuerza física por parte de la policía.

En los estudios etnográficos clásicos sobre la policía el uso de la fuerza física no es una cuestión central para el desempeño policial ordinario (Westley, 1953; Skolnick, 1994, para el caso norteamericano; Gabaldón, Birkbeck y Bettiol, 1990, para el caso latinoamericano). La tematización del uso de la fuerza física pareciera adquirir importancia cuando los supuestos de aceptación y desempeño ordinario del trabajo policial se ponen en entredicho, por diversas razones. En Estados Unidos, la producción acumulada de literatura sobre este particular se produce a partir de los años ochenta y coincide con el desarrollo de las políticas del "control del orden en los vecindarios", lo cual produjo tensiones vecinales y raciales. En América Latina, aunque con menos referentes empíricos, la literatura sobre esta

materia está asociada a la denuncia del autoritarismo y el abuso de poder, muchas veces en condiciones específicas de inestabilidad política.

La investigación sobre el uso de la fuerza física por parte de la policía, en el medio anglosajón, se caracteriza por el enfoque microanalítico, centrado en los condicionantes situacionales del encuentro con el ciudadano. Así, el incremento de la fuerza policial ha sido asociado a la juventud e inexperiencia de los policías (Blumberg, 1989), a la percepción de amenaza por parte de los funcionarios (Alpert, 1989), a la sobre estimación de la peligrosidad del sospechoso (Chappell y Graham, 1985) y a la incertidumbre sobre el respaldo de los compañeros o sobre el estado emocional del sospechoso (Fridell y Binder, 1992).

El problema racial es importante en los análisis y propuestas relativos al uso de la fuerza física policial en Estados Unidos. A nivel macroanalítico (Liska y Yu, 1992), se ha sugerido la asociación entre homicidios cometidos por la policía y la concentración de población negra, percibida como amenazante. Por otra parte, los prejuicios raciales han sido vinculados a las actitudes favorables hacia el uso de mayor fuerza física por parte de la policía (Barkan y Cohn, 1998), así como la composición racial de la población explicaría actitudes diferentes de censura hacia el uso de la fuerza física, mediadas por exposición a registros visuales de brutalidad policial (Jefferis, Kaminski, Holmes y Hanley, 1997). No existe, sin embargo, una proposición teórica explícita entre raza y violencia policial, aunque de manera implícita la relación se supone proviene del antagonismo y el rechazo que experimentan las minorías frente al sistema de control estatal, lo cual las haría particularmente sensibles y, a la vez, vulnerables. Una proposición teórica más amplia, sobre la aplicación del derecho y la coacción en función de la distancia social, se encuentra en el trabajo de Black (1989: 8-11) quien vincula el uso de la fuerza a una "mayor cantidad de derecho" aplicado contra las personas socialmente subordinadas, categoría dentro de la cual podría ubicarse a población negra en Estados Unidos. Es interesante destacar que dentro de esta última perspectiva no tradicional, la fuerza no es desvinculada de lo jurídico, como coacción autorizada y legítima, a diferencia de lo que sucede, generalmente, en la literatura latinoamericana.

La incidencia del antagonismo social es un argumento recurrente en las explicaciones sobre el uso de la fuerza policial en América latina. Las explicaciones preferidas aquí giran en torno a las ideas de desigualdades de clase, abuso de poder e irrespeto del marco institucional (Zaffaroni, 1993; Pinheiro, 1991; Delgado Rosales, 1988), aunque también se introducen los conceptos de debilidad y escaso poder de reclamo, como variables asociadas al uso de la fuerza física por parte de la policía (Del Olmo, 1990; Santos, 1992; Huggins y Mesquita, 1995). En los discursos latinoamericanos sobre la fuerza física policial, en todo caso, se encuentra casi siempre implicada la noción de "violencia", o ejercicio coactivo ilegítimo del poder estatal manifiesto a través del comportamiento policial.

El reclamo social frente al uso de la fuerza física por parte de la policía es una cuestión particularmente sensible y relativamente descuidada por la investigación, aunque se le reconoce, al menos implícitamente, cada vez mayor importancia. Capacidad de reclamo es la posibilidad de protestar exitosamente frente a un comportamiento determinado, logrando su contención o remisión y/o obteniendo una satisfacción como resultado de la protesta.

En el medio norteamericano, el proceso de reclamo de la conducta policial pareciera reflejar poca sintonía con las expectativas ciudadanas. En una estimación para el Estado de Florida, sobre 500 quejas presentadas ante un departamento de policía en el periodo 1989-1990, se pudo determinar que las quejas sobre abuso de fuerza física e, incluso, sobre alegatos de lesiones por parte de la policía, resultan mayormente desechadas que las quejas referidas a negligencia en el desempeño del cargo; por otro lado, las quejas que provienen de ciudadanos son mayormente desechadas que las provenientes de los departamentos de asuntos internos de la policía (Griswold, 1994:217-218). Un estudio sobre percepciones de ciudadanos sobre el nivel de atención que presta la policía a sus reclamos demostró, en general, insatisfacción y frustración, mayormente acentuados entre la población negra (Walker, 1997). En el medio latinoamericano, algunas evaluaciones sobre el uso de la fuerza por parte de la policía tienden a reconocer el peso de los refuerzos directos o indirectos asociados a un escaso reclamo. Así, discutiendo el caso brasileño, Cano (1999) argumenta que los denominados "premios de bravura" o refuerzos salariales otorgados a funcionarios participantes en enfrentamientos con sospechosos, en Río de Janeiro en el periodo 1994-1998, duplicaron el número de civiles

fallecidos en encuentros con la policía. Se sabe que los sospechosos son jóvenes de sectores pobres, con escaso poder de reclamo social (Huggins y Mesquita, 1995).

Los antecedentes venezolanos de esta investigación enlazan, desde el planteamiento del proyecto original, los aspectos de dinámica situacional y de reclamo social asociados al uso de la fuerza física por parte de la policía.

La investigación original procedió, a través de entrevistas semiestructuradas con 50 oficiales de la policía uniformada de Mérida, en junio de 1994, a identificar las situaciones cotidianas en las cuales se utilizaba o se evitaba el uso de la fuerza física. Los funcionarios entrevistados mencionaron factores asociados a la agresión o ataques físicos, en el 56% de los episodios, a la resistencia del individuo, en el 22% y a las ofensas en el 7%. Los objetivos manifiestos en el uso de la fuerza no tienen que ver exclusivamente con el control o la defensa, sino con el castigo y el refuerzo de la imagen personal. Por otro lado, en el 57% de los relatos se hizo alguna referencia a comportamientos antecedentes del sujeto pasivo de la fuerza física, que lo presentaron, de alguna manera, como individuo moralmente cuestionable (Gabaldón y Birkbeck, 1998: 113-115). Los hallazgos de esta primera fase de la investigación concuerdan con resultados obtenidos con otra metodología y otros sujetos de estudio, habitantes de zonas urbanas marginales, en cuanto al peso de la devaluación moral y del estigma en la justificación de la fuerza aplicada a un individuo (Paes Machado y Vilar Noronha, 2000).

Una segunda fase de la investigación amplió la cobertura espacial y muestral del estudio, incluyendo tres cuerpos de policía uniformada (Barinas, Maracaibo y Mérida) y 829 funcionarios sin rango de comando, a quienes se aplicó, en septiembre de 1995, un cuestionario estructurado con indicación de doce situaciones hipotéticas protagonizadas por ciudadanos diversos. Allí se requirió a los policías una evaluación de la respetabilidad e influencia atribuidas a dichos ciudadanos. Los resultados indicaron que, mientras la dimensión situacional de la ocurrencia explicaba la disposición diferencial a usar la fuerza, en el sentido que la fuerza empleada decrecía a medida que se pasaba de situaciones de agresión a situaciones de resistencia y luego a situaciones de insultos, la respetabilidad e influencias

percibidas también contribuían a la variación observada. En efecto, situaciones sustancialmente equivalentes en términos de agresión, resistencia e insultos generaron, con una sola excepción, mayor disposición al uso de fuerza física, en una escala de cinco intervalos entre conversar y disparar al cuerpo, cuando el protagonista de la situación fue calificado como de menor respetabilidad e influencia (Gabaldón y Birkbeck, 1996: 45-47).

En septiembre de 1996, se procedió a aplicar a una muestra de jueces, fiscales del Ministerio Público y oficiales de policía de las mismas ciudades, una versión abreviada de ese cuestionario. Pudimos comprobar que la distinción entre situaciones de agresión, resistencia e insultos, así como entre sujetos de diversa respetabilidad e influencia, se mantuvo y discriminó la escogencia de respuestas alternas en el uso de la fuerza física por parte de los supervisores y funcionarios contralores externos de los agentes policiales. Dicho hallazgo confirió apoyo a la idea del refuerzo implícito de la conducta por ausencia o debilidad en el reclamo (Birkbeck y Gabaldón, 2000 b: 19).

Quedaba por analizar la generalización de estos resultados en el ámbito de otros cuerpos policiales. Por cuanto se supone que la policía como organización comparte rasgos comunes en todas partes, resulta conveniente explorar las constantes y las generalizaciones empíricas más allá de lo idiosincrático. En el estudio sobre tres cuerpos policiales venezolanos se describieron como protagonistas situacionales a profesionales universitarios, por una parte, y a individuos con connotaciones de infractores legales, por la otra. En la última fase de nuestra investigación procuramos la distinción de los protagonistas en función de prestigio ocupacional, exclusivamente. En este sentido, las situaciones hipotéticas de agresión, resistencia e insulto se describieron en forma idéntica, mientras los protagonistas de estas situaciones pareadas fueron seleccionados de acuerdo a las tablas de prestigio ocupacional de Treiman (1977), escogiendo ocupaciones de puntajes distantes. Con este diseño pretendemos explorar la relación entre estatus ocupacional, reclamo social y uso de la fuerza, más allá de la devaluación moral y del estigma. Uno de los supuestos sobre el conflicto social es que la pertenencia de clase, que se traduce en una diferencia de estatus social, determina vulnerabilidad frente a los mecanismos de control social formal y, presumiblemente, incremento de la coacción.

Esta última versión del cuestionario, preparado simultáneamente en castellano y en inglés, fue aplicada a tres muestras policiales en el sur de Estados Unidos, norte de México y suroeste de Venezuela, y sus resultados serán reportados en un informe separado.

3. El planteamiento de la presente investigación.

El estudio en la ciudad de Caracas, a que se refiere el presente informe, ha utilizado como base el cuestionario desarrollado para esta fase multicultural de la investigación. Se trata de un instrumento con 22 preguntas de categoría cerrada y una pregunta de comentarios libres, administrado en condiciones de confidencialidad en ambiente de aula. La primera sección recoge información demográfica básica sobre el funcionario que responde y la segunda sobre percepciones de la policía en cuanto a expectativas comunitarias. La tercera y cuarta secciones evalúan, a través de dos escalas, el poder percibido de reclamo de los doce personajes que protagonizan las situaciones hipotéticas. La quinta sección contiene la descripción de las situaciones hipotéticas consideradas y la sexta sección una pregunta abierta para comentarios libres.

Para controlar el sesgo que podría implicar la comparación, dentro de un mismo cuestionario, de personajes de diverso prestigio ocupacional en una misma situación, se prepararon dos juegos con seis situaciones hipotéticas cada uno, evitando el pareamiento situacional en cada cuestionario. Además, fueron preparados dos juegos adicionales dentro de cada grupo para alternar el orden de presentación de las situaciones. En la versión aplicada en Caracas, la evaluación directa del reclamo social percibido por los funcionarios policiales se obtiene mediante las respuestas sobre "probabilidad percibida de presentar un reclamo por maltrato policial" y "probabilidad percibida que las autoridades le hagan caso", con una escala de cuatro intervalos entre "casi siempre" y "casi nunca" (Ver Apéndice para el texto completo de los cuestionarios).

3.1. Las hipótesis y las variables.

3.1.1. Hipótesis.

La investigación se apoya en resultados obtenidos con anterioridad sobre disposición al uso de la fuerza física por parte de la policía. Específicamente en el medio venezolano hemos encontrado que la dimensión situacional, es decir, el tipo de conducta manifiesta y las características del protagonista, en términos de mayor o menor poder de reclamo social, son variables predictivas de la disposición diferencial al uso de la fuerza física por parte de la policía. Dichos hallazgos adquieren sentido dentro de un modelo que asocia la utilización de la fuerza física a la posibilidad de justificar y defender su uso frente a la audiencia social. Otras variables personales de los funcionarios policiales han mostrado un efecto marginal para dicha predicción. En consecuencia, nuestras hipótesis guardan relación con estos hallazgos y pueden ser reducidas a cuatro, a saber:

Hipótesis 1. Dimensión situacional de la conducta. La policía tenderá a usar mayor fuerza frente a una situación determinada, en la medida en que dicha situación pueda ser presentada como claramente amenazante, pues ello facilita la justificación del medio empleado para enfrentarla. En consecuencia, *la disposición al uso de la fuerza tenderá a variar en forma decreciente para situaciones de agresión (máxima amenaza), de resistencia (media amenaza) e insultos (mínima amenaza).*

Hipótesis 2. Poder de reclamo del protagonista. El uso de la fuerza está en función inversa a la probabilidad percibida de sufrir consecuencias negativas derivadas de su utilización. Dentro de estas consecuencias figuran las sanciones disciplinarias y penales. La probabilidad de la sanción se incrementa con el reclamo frente a la conducta. En consecuencia, *la policía tenderá a usar mayor fuerza en una situación determinada, otras condiciones*

constantes, en la medida en que el protagonista sea un individuo percibido con menor poder de reclamo social.

Hipótesis 3. Reclamo social diferencial. El poder de reclamo social es una variable compleja en la que interviene el estatus y prestigio profesional. Los funcionarios policiales son capaces de distinguir esta dimensión. En consecuencia, *la policía tenderá a percibir mayor capacidad de reclamo social en personas con calificación profesional especializada antes que en personas sin calificación profesional especializada.*

Hipótesis 4. Preeminencia de cultura organizacional frente a variables idiosincráticas. Las dimensiones situacional de la conducta y de poder de reclamo social, en cuanto vinculadas a la respuesta de la policía como cuerpo u organización, tienen mayor poder predictivo que otras variables individuales de los funcionarios en la disposición hacia el uso de la fuerza física. En consecuencia, *se espera mayor asociación entre la disposición al uso de la fuerza física y las variables que miden la dimensión situacional de la conducta y el poder percibido de reclamo social, que entre dicha disposición y las variables idiosincráticas de los funcionarios policiales.*

Con el objeto de explorar el valor discriminante de la dimensión situacional frente a la dimensión de reclamo social, en una de las situaciones hipotéticas descritas se ha incrementado el componente de amenaza implícito en la conducta del protagonista de mayor prestigio ocupacional, frente a la conducta del protagonista de menor prestigio ocupacional, a fin de observar variaciones en la disposición hacia el uso de la fuerza. La literatura especializada en el medio anglosajón insiste en que lo determinante para explicar el uso de la fuerza por parte de la policía es el comportamiento antes que las condiciones personales del sujeto activo (Gabaldón y Birkbeck, 1996: 38).

3.1.2. Variables.

Nuestra *variable dependiente* es la disposición hacia la utilización de la fuerza física graduada en una escala de cinco intervalos, a saber: 1) uso de órdenes verbales; 2) uso de fuerza física para sujetar, sin golpear; 3) uso de fuerza física para golpear, con el propio cuerpo; 4) uso de instrumento (bastón de mando) para golpear; 5) uso de arma de fuego (disparar). La escala fue construida luego de revisar los manuales de varios departamentos policiales en cuanto a las indicaciones sobre el uso de la coacción a ser empleada en el trabajo cotidiano. A los efectos del tratamiento estadístico en esta investigación se asume que ésta constituye una escala de intervalo.

Nuestras *variables independientes* básicas son la dimensión situacional y el poder de reclamo social.

La dimensión situacional distingue tres tipos de conductas en doce situaciones hipotéticas, de las cuales cuatro (4) han sido descritas como *agresiones*, cuatro (4) como *resistencia activa* y cuatro (4) como *insultos* frente al funcionario policial que interviene en cada situación. Las doce situaciones consideradas forman pares en los cuales la única diferencia está dada por la condición ocupacional de protagonista. Las situaciones hipotéticas representan encuentros usuales y probables entre ciudadanos y la policía, con ocasión del ejercicio de las funciones de control social. Para su elaboración se tomaron en cuenta relatos policiales, tratando de describir casos generales capaces de ser sometidos a consideración de funcionarios de diversos países. Si bien en esta investigación observamos algún comentario relativo a la conveniencia de presentar casos más extremos (ver 5.7.3. infra), no se registró ninguna observación sobre la inadecuación o impropiedad de las situaciones hipotéticas descritas en el cuestionario.

La capacidad del reclamo social se mide por las respuestas a la probabilidad percibida por los funcionarios policiales de que los protagonistas de las situaciones hipotéticas descritas en el cuestionario presenten quejas frente al maltrato policial y a la probabilidad percibida de que sean atendidas, en una escala variable entre uno (1) (casi nunca) y cuatro (4) (casi siempre).

4. El estudio en el Área Metropolitana de Caracas

4.1 . Antecedentes y contactos con los cuerpos policiales.

El acceso a los departamentos policiales es, en general, difícil y genera desconfianza por parte del sujeto pasivo de la investigación. Ello se debe, principalmente, a dos razones. En primer lugar, el trabajo policial implica confrontación con la ciudadanía que conlleva, no pocas veces, el empleo de la coacción física, lo cual, a su vez, abre espacio para el escrutinio y el reclamo social. Como toda organización, la policía tiende a generar mecanismos de preservación, defensa y cierre frente al escrutinio externo. En segundo lugar, la policía puede desconfiar de la utilidad de la investigación, en el sentido que sus resultados sean utilizados como medio de denuncia o de propaganda, en desmedro del mejoramiento institucional. Mientras la primera razón es de carácter universal, la segunda puede tener peso particular en nuestro medio, donde la presencia de investigadores académicos dentro de la policía es una experiencia más bien excepcional y lo que se conoce de la policía obedece, fundamentalmente, a reportajes periodísticos de carácter sensacionalista.

En el caso de la presente investigación, dos circunstancias favorecieron el acceso a los departamentos policiales. Una de ellas fue la existencia de una línea de investigación sobre la disposición al uso de la fuerza física, mediante la aplicación de cuestionarios de carácter confidencial y equivalentes a los utilizados en este estudio. Ello suponía que el investigador responsable era conocido y que la metodología de estudio ya había sido ensayada en el medio policial venezolano. La segunda, probablemente más importante, fue la presencia física dentro de los dos cuerpos policiales seleccionados de una de los colaboradores de esta investigación como observadora participante por un periodo de un año, dentro del marco de un proyecto internacional comparado sobre el desempeño policial en América latina. Ello permitió contar con un acceso personalizado que generó confianza a nivel de los cuadros jerárquicos intermedios, fundamentales para el planteamiento de una investigación de esta naturaleza, que

no puede, simplemente, "ser dispuesta desde arriba", sin generar suspicacias y resistencias de todo tipo.

Los dos departamentos policiales seleccionados tienen la ventaja de ser los más antiguos y consolidados en el Área Metropolitana de Caracas, si bien su perfil organizativo es diferente, como se discute en la siguiente sección. En cada caso hubo reuniones preliminares con las autoridades correspondientes para explicar los objetivos de la investigación, su importancia, las condiciones ambientales sugeridas para la administración del cuestionario, el perfil requerido de los funcionarios (que no tuvieran rango de oficiales), así como discutir el cronograma de trabajo propuesto por el equipo de investigación. Una vez concretados los acuerdos, sobre la base de la administración del cuestionario en condiciones de confidencialidad y el reportaje del Informe final a las autoridades de cada institución, se procedió a ejecutar el plan de levantamiento de la información, que fue realizado por 3 investigadores de la Universidad Católica Andrés Bello y una investigadora de la Universidad de Los Andes.

4.2. Descripción de las policías bajo estudio.

4.2.1. La Policía Metropolitana (PM)

La Policía Metropolitana (PM) fue fundada en 1969, se encuentra adscrita a la Gobernación del Distrito Federal y su jurisdicción abarca toda el Área Metropolitana de Caracas, integrada por los Municipios Libertador del Distrito Federal (hoy Distrito Capital) y los Municipios Baruta, Chacao, El Hatillo y Sucre del Estado Miranda. Aunque se trata de una policía civil, sus comandantes han pertenecido tradicionalmente a la Guardia Nacional. El Director del cuerpo es designado por resolución conjunta de los gobernadores del Distrito Federal y del Estado Miranda.

Según el artículo 2 del Reglamento General de la Policía Metropolitana (Gaceta Oficial N° 5.015 del 8-12-95), la misma tiene bajo su responsabilidad preservar, garantizar y mantener el orden público, la seguridad colectiva e individual de las personas; diseñar y ejecutar planes para prevenir la delincuencia y otras conductas contrarias a las buenas costumbres, así como perseguir y aprehender infractores; cooperar en la protección de menores de edad, minusválidos y ancianos y, en general, con la población en casos de calamidades públicas.

La Policía Metropolitana se encuentra dividida en diez zonas policiales. En cada una de estas zonas existe una Comisaría y varias sub-comisarías que corresponden a parroquias de los municipios urbanos.

A los efectos de esta investigación fueron descartadas las dos comisarías que no corresponden al Área Metropolitana de Caracas, esto es, la José María Vargas, perteneciente al Estado Vargas y la Ambrosio Plaza, correspondiente a Guarenas-Guatire en el Estado Miranda.

La descripción sumaria de las zonas policiales estudiadas, para febrero de 1999, y de acuerdo a informes de la Policía Metropolitana, es la siguiente (Monsalve Briceño, 1999):

La Zona 2 comprende la Comisaría Antonio Pérez Bonalde y las subcomisarías El Junquito, 23 de Enero y Sucre. Solo en la parroquia Catia se concentran 735 barrios pobres. Entre los hechos característicos de la zona destacan la venta ilegal de licores, la buhonería, los hurtos y los robos a transeúntes.

La Zona 3 comprende la Comisaría Leonardo Ruiz Pineda y las subcomisarías Antímamo, Caricuao y Macarao. En esta zona predominan los homicidios, atracos, distribución de drogas y los problemas relativos a los jóvenes transgresores que se escapan de los Centros de Atención del Instituto Nacional del Menor, quienes, en casos, trafican con armas.

La Zona 4 comprende la Comisaría Cecilio Acosta y las subcomisarías El Cafetal, El Hatillo y Baruta. Dada la concentración en esta área de personas de alto poder adquisitivo se presentan delitos como hurtos en viviendas, robo de vehículos y lesiones personales por arma de fuego, además de la actividad desplegada por las entidades bancarias y centros comerciales.

La Zona 5 comprende la Comisaría Rafael Urdaneta y las subcomisarías Santa Teresa, Altigracia, San Agustín y La Pastora. Corresponde al casco histórico de la ciudad, y enfrenta muchas alteraciones del orden público y manifestaciones de distinto tipo, pues concentra los edificios del antiguo Congreso de la República, la Gobernación del Distrito Federal, la Alcaldía de Caracas, la Casa Amarilla, el Ministerio de Educación, entre otros.

La Zona 6 comprende la Comisaría Andrés Bello y las subcomisarías San Bernardino, La Candelaria y El Recreo. Allí abundan las protestas públicas, dada la cercanía de la Universidad Central de Venezuela y la Fiscalía General de la República. Existen muchos bares, restaurantes y prostíbulos, así como “caminadoras” y travestíes en la Avenida Libertador. En cuanto a los delitos, predominan el robo y el hurto.

La Zona 7 comprende la Comisaría Francisco de Miranda y las subcomisarías Mariche, Petare, Chacao y Leoncio Martínez. Cuenta con zonas residenciales de clase media alta, a la vez que una gran cantidad de zonas marginales, con unos 800 barrios pobres. Abundan los atracos, hurtos en urbanizaciones, muertes violentas y porte ilícito de armas de fuego.

La Zona 8 comprende la Comisaría José de San Martín y las subcomisarías La Vega, El Paraíso y San Juan. Son recurrentes el hurto, el robo de vehículos y los atracos. En la Comisaría de San Martín existe una Brigada infantil, desde hace 15 años, que tiene como finalidad entrenar a niños del área en actividades múltiples (deportivas, recreativas, primeros auxilios, etc.) empleando de modo útil su tiempo libre.

Finalmente, la Zona 10 comprende la Comisaría Pedro Emilio Coll y las subcomisarías Santa Rosalía y El Valle. Se evidencia un elevado índice de muertes violentas, muchas de ellas

por ajustes de cuentas, así como delincuencia organizada, manifiesta en bandas dedicadas al atraco de bancos y en las vías de circulación rápida.

4.2.2. El Instituto Autónomo de Policía Municipal de Sucre (Polisucra).

Este cuerpo policial nace en 1990, enmarcado dentro de un proceso de descentralización del país y como respuesta a los requerimientos vecinales de una policía localmente orientada y con perfil de servicio público. En 1989 se promulgó la Ley Orgánica de Régimen Municipal. Con el inicio de la elección directa de los alcaldes, y luego de los gobernadores, se otorgó un mandato político específico en función de la autonomía de gestión de los servicios que se debía ofrecer, incluyendo la seguridad pública. Esta situación, más la presión social frente al auge delictivo, permitió a las nuevas autoridades municipales consolidar la creación del Instituto Autónomo de Policía Municipal (Morales y Valero, 1998: 39-40).

Según el artículo 8 de la Ordenanza de la Policía Municipal del 3 de agosto de 1992, los fines del Instituto Policial son el establecimiento de políticas de seguridad, organizar los servicios de la policía municipal e instrumentar la aplicación del régimen disciplinario que, para los efectos de la correcta actuación de los funcionarios de seguridad, dicte el alcalde.

La distribución operativa de la Policía Municipal de Sucre es, según Morales y Valero (1998: 43-44) como sigue: la *División de patrullaje vehicular* cumple labores preventivas en las áreas urbanas y vecinales mediante desplazamiento móvil. La *División de protección vecinal* cubre los barrios de alta y baja peligrosidad ubicados en el municipio. La *División de policía escolar* pretende minimizar el auge delictivo entre la población estudiantil. La *División de seguridad al transporte y orden público (STOP)* cuenta con las subdivisiones de *Punto a pie*, encargada de hacer cumplir la ordenanza que prohíbe la venta ilegal de mercancía (buhonería) y la *Brigada ciclista* que brinda protección en los lugares residenciales y centros recreativos, así como en el Terminal de Transporte Colectivo de Oriente. La *División de*

motorizados cuenta con la ventaja de desplazarse fluidamente en la ciudad, con ocasión de ocurrencias delictivas. La *Brigada canina* está entrenada para situaciones de desorden público y detección de estupefacientes. Finalmente, la *División de intervención polivalente* afronta situaciones consideradas de alto riesgo, como rehenes y escolta de personalidades.

Actualmente, Polisucra ha dividido su área geográfica de cobertura en 25 sectores, de los cuales 15 son residenciales, uno industrial y 9 mixtos (Monsalve Briceño, 1999).

4.3. Disposiciones reglamentarias sobre el uso de la fuerza física.

El Reglamento General de la Policía Metropolitana (Gaceta Oficial N° 5.015 del 8-12-95), en el capítulo relativo al *régimen de la prestación del servicio*, artículo 60, establece como deber de los funcionarios policiales el “*respetar y proteger la dignidad humana y garantizar y defender los derechos humanos de todas las personas, sin distinción alguna por motivos de raza, sexo, idioma o religión o de otra índole*”. El artículo 64 pauta que “*ningún funcionario policial puede infligir, instigar o tolerar acto de tortura alguno ni tratos crueles, inhumanos o degradantes, ni invocar como justificación de tales hechos la orden de un superior o circunstancias especiales tales como el estado de amenaza de guerra, estado de emergencia, conmoción o conflicto interior*”.

Más específicamente, en el capítulo del *régimen del uso de la fuerza y de arma de fuego*, el artículo 67 establece que “*los funcionarios policiales en el desempeño de sus funciones deben utilizar medios no violentos para la consecución de sus propósitos de garantizar el orden y la paz ciudadana*”. Agrega el artículo 68 que “*los miembros de la Policía Metropolitana solo podrán emplear armas de fuego contra las personas únicamente en defensa propia o de otras personas, en caso de peligro inminente de muerte o lesiones graves, o con el propósito de evitar la comisión de un delito particularmente grave que entrañe una seria amenaza para la vida o con el objeto de defender a una persona que represente ese peligro y oponga resistencia a la autoridad, y únicamente en caso de que resulten insuficientes medidas menos extremas para lograr dichos objetivos. En cualquier*

caso solo se puede hacer uso intencional de armas letales cuando sea estrictamente necesario para proteger una vida.”

En general, las disposiciones de este capítulo estipulan el uso de armas de fuego con moderación y racionalidad, en proporción al presunto delito y al objetivo legítimo que se persigue. Cuando los funcionarios causen lesiones o muerte a las personas deben notificar a sus superiores. También deben emplear el mínimo de fuerza necesario cuando por razones legales deban disolver reuniones o manifestaciones.

El Reglamento Disciplinario Para el Personal Uniformado de la Policía Metropolitana (1982), en el artículo 12, aparte 8, cuando se refiere a las condiciones morales de los efectivos policiales, establece que *“por ningún motivo ni circunstancia especial, se justificará el empleo de la brusquedad y mala voluntad en el trato con la ciudadanía, ya se trate de prestar un servicio, auxilio o efectuar alguna detención”*.

Un Programa sobre "Técnicas Policiales I" destinado a los alumnos que cursan la licenciatura en Ciencias Policiales, impartida en el Instituto Universitario de Policía Metropolitana, distingue tres niveles en los mecanismos de aproximación al ciudadano para el cumplimiento de procedimientos policiales: 1) **Persuasivo**, donde el funcionario dialoga y concientiza a quien está en la posibilidad de infringir el orden legal, haciéndole ver las consecuencias de su posible conducta antijurídica. 2) **Disuasivo**, cuando se utilizan acciones intimidatorias, mediante barreras que puedan resultar infranqueables por parte del que pretenda cometer un hecho antijurídico. 3) **Coercitivo**, cuando se utiliza la fuerza policial indispensable para detener la acción antijurídica, la cual debe cesar cuando se neutraliza la acción de la persona que hizo caso omiso a los niveles anteriores. (Mendoza, 1998). Aunque las indicaciones de este Programa de instrucción no corresponden totalmente a la escala de fuerza física utilizada en nuestra investigación, reflejan la graduación progresiva de la fuerza en función de la progresión de la conducta del sujeto que confronta a la policía.

Por lo que se refiere a la Policía del Municipio Sucre, el artículo 22 de la Ordenanza de la Policía Municipal de 1992 establece, con cierta vaguedad, que los funcionarios policiales

"no podrán emplear medios que no estén autorizados por la Ley y los Reglamentos y que no guardan proporción con el peligro que se trate de evitar o con la infracción que se trate de reprimir". Por otro lado, el Reglamento de Personal y Régimen Disciplinario de la Policía Municipal del Municipio Autónomo Sucre, de 1992, establece, en el artículo 42 que constituye falta de extralimitación de funciones " el maltrato de palabra o de hecho físico o moralmente a los detenidos, el uso de armas que no sean de reglamento, o no autorizadas por la superioridad, aunque con ellas no se cometan delitos, y la exhibición de armas ante grupos de personas o en establecimiento público". Según información verbal de las autoridades de Polisucre, no existen, hasta el momento, normas específicas sobre la reglamentación del uso de la fuerza, aunque es presumible que dentro de los programas de entrenamiento y "de acuerdo a la práctica" se giren instrucciones más precisas sobre la graduación de la fuerza a ser empleada.

Como se puede observar, independientemente de la ambigüedad propia de las normas de conducta y de la necesidad de construir reglas tácticas para el uso de la fuerza (Gabaldón y Birkbeck, 1998: 108-114) la reglamentación del uso de la fuerza física es considerablemente más detallada para la Policía Metropolitana que para la Policía del Municipio Sucre, diferencia probablemente debida a la conformación más reciente de este último cuerpo y a la voluntad de afirmar su autonomía reglamentaria y de gestión.

4.4.Universo y muestra.

Para mayo de 1999, el total de funcionarios de la Policía Metropolitana en las zonas seleccionadas para muestreo, era de 2.589, mientras los efectivos de la Policía de Sucre alcanzaban a 700. Se decidió tomar muestras independientes para cada cuerpo policial. Asumiendo un error de muestreo del 5% ($p < 0,05$) el tamaño teórico de la muestra es de 368. Dicho valor, ponderado por el universo de cada departamento policial, conforme a la fórmula:

$$n = n'/1 + n'/N$$

arrojó una muestra de 322 funcionarios para la Policía Metropolitana y de 241 funcionarios para la Policía del Municipio Sucre. A fin de compensar posibles rechazos y pérdidas de información se decidió elevar el tamaño muestral a 350 y 270 funcionarios, respectivamente.

En el caso de la Policía Metropolitana se prorrateó la muestra calculada en función de la cantidad de efectivos en cada una de las 8 zonas policiales seleccionadas. Sin embargo, durante el levantamiento de la información solo fue posible cubrir 244 funcionarios. La muestra se completó con efectivos de 3 unidades policiales complementarias. Estas son, la División Motorizada, con sede en Maripérez, que aportó 46 funcionarios, la Brigada de Orden Público, con sede en la Comandancia de Cotiza, que aportó 39 funcionarios, y la Brigada Femenina, con sede en la Comisaría Pérez Bonalde, que aportó 21 funcionarias. Fueron descartados 7 cuestionarios por corresponder a cadetes no graduados, lo cual reduce la base de datos efectivamente procesada a 343 funcionarios en la Policía Metropolitana.

En el caso de la Policía de Sucre, por cuanto los funcionarios se concentran en la sede del Instituto ("Coliseo de Petare"), la muestra se recogió entre las brigadas de Vigilancia Comercial (112), Protección Vecinal (58), Motorizada (60) y Ciclista (40) para el total previsto de 270 funcionarios.

4.5. Administración del cuestionario.

El trabajo de campo con los funcionarios policiales se llevó a cabo en dos fases. El 20 y 21 de julio de 1999 fue administrado el cuestionario a la Policía de Sucre y entre el 23 de septiembre y el 8 de octubre del mismo año, se aplicó a la Policía Metropolitana. No se pudo lograr contigüidad inmediata debido a la interposición del proceso electoral constituyente, que obligó a la movilización y alerta a la Policía Metropolitana durante la última semana de julio.

El equipo de investigación se trasladó a la sede del Instituto Autónomo de Policía de Sucre del Estado de Miranda, en Petare, para cubrir dos turnos consecutivos de funcionarios, uno a las 6:45 a.m. y otro a las 8:30 a.m. Hubo que cubrir un turno complementario a las 5:30 p.m. del día siguiente, con participación de las brigadas motorizada y ciclística, para completar la cuota de la muestra. Los cuatro investigadores se dividieron en parejas, y antes de iniciar el levantamiento de la información fueron presentados por la Sub Comisario Coordinadora del Servicio de Relaciones con la Comunidad a los distintos grupos de funcionarios a ser encuestados, quienes en ambiente de aula, sentados en pupitres, recibieron instrucciones sobre el propósito del estudio y el alcance del cuestionario. Para ese momento ningún funcionario de mayor jerarquía se encontraba en el aula, lo cual generó comodidad y confianza entre los encuestados. En las explicaciones brindadas se hizo énfasis en el carácter confidencial del estudio, su independencia del cuerpo de policía, al ser una iniciativa universitaria, la importancia de contar con respuestas sinceras y la utilidad de los resultados a fin de mejorar los planes de entrenamiento y formación de los funcionarios. La duración de la administración osciló entre 25 y 40 minutos para cada grupo. Durante este tiempo los investigadores estuvieron disponibles para aclarar las dudas que pudieran surgir.

Las impresiones recogidas durante el levantamiento de la información permiten sostener que la Policía de Sucre dispuso de un ambiente ordenado y cómodo para los funcionarios encuestados, quienes estaban esperando en formación para entrar a las aulas de clases y, en ocasiones, dentro del aula misma, al momento de presentarse los encuestadores.

En el caso de la Policía Metropolitana la Comisaría sede de cada zona se asumió como el sitio para concentrar a los efectivos a ser encuestados. A continuación se reporta un resumen del diario de campo de la investigación durante el proceso de administración del cuestionario en este cuerpo policial.

Comisaría Pérez Bonalde (Jueves 23-09-99): Los superiores a cargo fueron muy receptivos y la actividad se llevó a cabo sin contratiempos. El lugar asignado para responder el cuestionario (auditorio), no fue del todo apropiado, visto que las sillas carecían de soporte para escribir.

Comisaría Ruiz Pineda (Viernes 24-09-99): El ambiente general de la Comisaría lució deteriorado (pisos y paredes descuidados, deficiente iluminación, ubicación en un lugar improvisado). El cuestionario se administró en el comedor que resultó pequeño. El oficial que recibió a los investigadores estuvo presente, solicitó un cuestionario para revisarlo y lo leyó con mucho interés e hizo comentarios con otras personas que estaban cerca, sin interferir con la actividad. En general, se percibió cierta suspicacia por parte de los encuestados.

Comisaría Cecilio Acosta (Lunes 27-09-99): El oficial de turno se mostró algo desconcertado y un tanto desinformado sobre la actividad. No obstante, aclaradas las dudas se reunió la cuota de funcionarios asignada. Dicho oficial permaneció durante la administración del cuestionario, lo cual creó alguna incomodidad durante el desarrollo de la encuesta.

Comisaría Andrés Bello (Martes 28-09-99): Se trasladaron los efectivos a la Dirección vehicular (cerca de la estación de metro Colegio de Ingenieros) por falta de espacio físico. El ambiente fue óptimo y al finalizar hubo intercambio de impresiones del investigador a cargo con algunos policías. En general, algunos funcionarios opinaron favorablemente sobre el estudio y comentaron lo tedioso de prestar el servicio en las agencias bancarias.

Comisaría Rafael Urdaneta (Miércoles 29-9-99): En principio, se visitó la sede principal ubicada en El Calvario, como lugar de concentración, pero hubo que desplazarse a la subcomisaría Santa Teresa pues allí era donde estaban esperando los funcionarios a ser encuestados. Visto que el tiempo apremiaba, los investigadores fueron movilizados en moto hasta el lugar, por un par de funcionarios, para llegar más rápido. El ambiente físico de dicha subcomisaría se encontraba deteriorado y era reducido. Se aplicó el cuestionario sin mayores contratiempos. El oficial de turno, en presencia de los investigadores, se dirigió a los funcionarios a fin de solicitarles su colaboración.

Comisaría Francisco de Miranda (Jueves 30-09-99): De todas las Comisarías visitadas fue la que mostró mejores instalaciones físicas, al ser la única donde se contó con un ambiente de aula propiamente dicho, propicio para escribir. Algunos funcionarios respondieron sus

cuestionarios con mucha rapidez, lo que pudo deberse a que estaban entregando la guardia en lugar de recibirla.

Comisaría José de San Martín (Viernes 01-10-99): El oficial que recibió al equipo de investigación lo presentó ante el grupo como representantes de la Asamblea Nacional Constituyente, equívoco que fue despejado por el equipo antes de administrar el instrumento y dar las instrucciones. Antes de concluir la actividad, algunos efectivos de mayor jerarquía presionaron de manera discreta para que concluyera la administración del cuestionario.

Comisaría Pedro Emilio Coll (Lunes 04-10-99): El lugar donde se aplicó el cuestionario presentó condiciones aceptables, aunque la reducción de las mesas favoreció la conversación durante la prueba. En general, el ambiente fue de orden, si bien una funcionaria policial hizo varias interrupciones y comentarios, así como, otro compañero manifestó suspicacias frente a algunas preguntas.

Dirección Motorizada (Miércoles 06-10-99): Dadas las características propias de esta dirección, se trabajó en un galpón donde había pupitres. Se observó parcial desinformación en algunos oficiales de turno, sobre el motivo de visita del equipo investigador, hasta que llegó el Comisario Jefe quién presentó a los investigadores. Dado que en esta división hacen pasantía funcionarios de otros cuerpos policiales, éstos fueron retirados del aula para lograr la homogeneidad de la muestra.

Dirección Orden Público (Jueves 07-10-99): Por deficiencias en la transmisión de información, se trabajó en esta Dirección dos días después de lo planificado. Fue preciso esperar que culminara la rutina matutina de los efectivos, para disponer de un grupo que fue trasladado al auditorio a fin de ser encuestado. No pudo evitarse que dos oficiales permanecieran en el recinto, conversando con los investigadores, mientras se administraba el cuestionario.

Brigada Femenina (Viernes 08-10-99): Se presentó un desfase entre las instrucciones superiores y la agenda de los investigadores, de modo que la oficial a cargo no fue, en

principio, receptiva, aunque luego de consultar a su superior pudo aplicarse la encuesta. El comedor, lugar asignado, resultó algo ruidoso debido a la conversación de los empleados y al acceso abierto. Las funcionarias fueron discretamente presionadas para que respondieran lo antes posible y se incorporaran a sus actividades de rutina.

5. Resultados.

5.1. Perfil de los funcionarios encuestados.

Los funcionarios policiales que conforman la muestra de la presente investigación son 343 personas pertenecientes a la Policía Metropolitana, con cobertura en toda el área de Caracas, y 270 pertenecientes a la Policía del Municipio Sucre del Estado Miranda, que cubre el sector Este de la ciudad. El 91% de ambas muestras está conformado por hombres y el 9% por mujeres, aunque en la muestra de la Policía Metropolitana las mujeres llegan al 12% de la muestra. La edad promedio es de 28 años, aunque ligeramente inferior para la Policía del Municipio Sucre que para la Policía Metropolitana.

En cuanto al nivel educativo, 2% tiene primaria completa, 75% secundaria completa, 23% nivel de técnico superior o profesional universitario y 0,2% nivel de postgrado. Sin embargo, 34% de la muestra de la Policía del Municipio Sucre tiene nivel de técnico superior hacia arriba, frente a solo 13% de la Policía Metropolitana.

En cuanto al rango dentro del cuerpo policial, la muestra de la Policía Metropolitana está integrada por 37% de agentes, 25% de distinguidos, 31% de cabos y 7% de sargentos, mientras la muestra de la Policía del Municipio Sucre por 67% de agentes, 26% de detectives, 6% de distinguidos y menos de 1% de sargentos. Si clasificamos los rangos en dos categorías, el 66% de la muestra total se ubica en el primer nivel (agentes y distinguidos) y el 33% en el segundo nivel (cabos, sargentos y detectives).

Por lo que se refiere a la asignación de tareas dentro de la policía, el 93% de la muestra de la Policía del Municipio Sucre y el 59% de la muestra de la Policía Metropolitana declara dedicación a labores de patrullaje. La menor incidencia de patrullaje declarado en la Policía Metropolitana se debe a que parte de la muestra corresponde a divisiones administrativas autónomas.

Por lo que se refiere a la antigüedad en cada cuerpo policial, los funcionarios de la Policía Metropolitana declaran un promedio de 8 años, mientras los del municipio Sucre un promedio de 3 años y 6 meses. La antigüedad total como funcionario policial corresponde, en general, a la antigüedad en el cuerpo policial.

El 80% de los funcionarios declaró trabajar exclusivamente como policía, aunque un 4% más de funcionarios de la Policía Metropolitana, en comparación con funcionarios de Polisucré, declaran tener trabajos alternativos.

La tabla 1 resume las variables demográficas para ambos cuerpos policiales por separado y para la muestra en su conjunto. No se observa mayor variación entre ambos cuerpos policiales y por ello se tratarán conjuntamente. En todo caso, la variable "cuerpo policial" se ha introducido en el análisis multivariante para estimar el peso relativo del perfil organizativo de cada una de las policías estudiadas.

5.2. Percepción de las relaciones policía – comunidad.

El cuestionario contiene cuatro preguntas relativas a la percepción policial del apoyo de la comunidad, preocupaciones más importantes de los ciudadanos con relación a la policía, motivos de queja frente a la actuación policial y defensas o excusas típicas ofrecidas por la policía frente a los reclamos del público.

Frente a la pregunta sobre el apoyo comunitario al trabajo policial, en una escala ordinal (4 bastante, 3 algo, 2 no mucho y 1 nada), la media obtenida para las dos muestras es 2,68 y la mediana es 3. Las medianas son idénticas para ambas muestras y la media de la Policía Metropolitana es apenas seis centésimas mayor. Ello indica que los funcionarios tienden a percibir un discreto apoyo comunitario hacia el trabajo policial.

En la pregunta relativa a las preocupaciones más importantes de los ciudadanos frente al trabajo policial, las respuestas más frecuentes son "mejores sueldos" y "apoyo público al trabajo policial", con 62%, y la menos frecuente "restringir el uso de la fuerza", con 15%. Sin embargo, se observan diferencias apreciables entre ambos cuerpos policiales: mientras los funcionarios de la Policía Metropolitana mencionan "mejores sueldos" y "mejores equipos" en el 71% y 62% de los casos, los funcionarios del municipio Sucre lo hacen solamente en el 52% y 29% de los casos, respectivamente; por otra parte, mientras estos últimos funcionarios

TABLA 1
Perfil demográfico de las policías
estudiadas

Variables	Policía Metropolitana n= 343	Polisucré n= 270	Ambas policías n= 613
Edad (promedio en años)	30	26	28
Sexo (%)			
<i>Masculino</i>	88	94	91
<i>Femenino</i>	12	6	9
Nivel educativo (%)			
<i>Primaria completa</i>	4	0,8	2
<i>Secundaria completa</i>	83	64	75
<i>Técnico / Universitario</i>	13	35	23
<i>Post Grado</i>	0,3	-	0,2

Rango (%)			
<i>Agente</i>	37	67	50
<i>Distinguido</i>	25	6	17
<i>Detective</i>	-	26	11
<i>Cabo</i>	31	0,4	18
<i>Sargento</i>	7	0,4	4
Asignación a patrullaje (%)	59	93	74
Antigüedad en el cuerpo (promedio en años)	8	3,5	6
Tienen otro trabajo (%)	20	16	18

mencionan la restricción en el uso de la fuerza en el 19% de los casos, los funcionarios de la Policía Metropolitana lo mencionan solo en el 12%. Los funcionarios de la Policía Metropolitana demandan mayor apoyo público al trabajo policial (66%) que los funcionarios del municipio Sucre (58%). Los datos sugieren una mayor percepción de minusvalía entre los funcionarios de la Policía Metropolitana, aunque también una menor percepción como problema (acaso insensibilización) de la confrontación coactiva con los ciudadanos.

Por lo que se refiere a los motivos de queja percibidos como más recurrentes, predominan "requisas y pesquisas personales", en el 57% de los casos; siguen los allanamientos, comisos y protestas públicas, entre el 30% y el 31%, y finalmente los arrestos por delitos violentos o contra la propiedad, las pruebas de sobriedad de conductores y las intervenciones por hechos no delictivos, entre el 22% y el 24%. Sin embargo, de nuevo se observan diferencias entre ambos cuerpos policiales. Mientras para la Policía Metropolitana las requisas y pesquisas personales representan la percepción del 49% de las quejas de los ciudadanos, para Polisucre representan el 68%. Las protestas y manifestaciones son percibidas por la Policía Metropolitana como fuente de quejas en el 41% de los casos, mientras para Polisucre dicha categoría representa solamente el 17%. Los arrestos por delitos violentos o

contra la propiedad son percibidos por la Policía Metropolitana como fuente de quejas en el 28% de los casos, mientras en el caso de Polisucré tal percepción solo alcanza al 19% y 15%, respectivamente. Las diferencias sugieren la percepción de un perfil policial diverso: orientado predominantemente hacia la detención de sospechosos y la represión de protestas públicas entre los funcionarios de la Policía Metropolitana, y dirigido fundamentalmente hacia la requisa personal, sin privación de libertad, entre los miembros la Policía del Municipio Sucre. La tabla 2 presenta la comparación de las respuestas relativas a las relaciones policía -comunidad entre ambos cuerpos policiales.

Finalmente, por lo que se refiere a las justificaciones y excusas esgrimidas por los funcionarios policiales ante un reclamo ciudadano, las más frecuentes son "actué dentro de los límites de la ley" (44%) y "actué en defensa propia o para proteger a un inocente" (24%). Las menos frecuentes son "la gente recibe lo que merece" (0.8%) y "me arrepiento de haberlo hecho" (0.5%). La imputación de mentiroso a quien presenta la queja estuvo presente en el 9% de las respuestas. Las defensas "legalistas", representada por las categorías "cumplir la ley" y "actuar dentro de límites legales", representan el 56% de las justificaciones esgrimidas por los funcionarios, mientras las defensas "no legalistas" (provocación, falsedad, retribución merecida, defensa personal o arrepentimiento), representan el 37% de las justificaciones, sin que observen diferencias sustanciales entre los dos cuerpos policiales estudiados.

5.3. Dimensión situacional de la conducta y disposición al uso de la fuerza física.

Con la finalidad de verificar la hipótesis primera, que postula mayor disposición de usar fuerza física decreciente a medida que la conducta cambia de agresión a resistencia y de

resistencia a insultos, se adelantó una prueba de diferencias de medias en la escala de uso de la fuerza utilizada, que varía desde uno (1), correspondiente a órdenes verbales, hasta cinco (5), correspondiente a disparar. Se consideraron por grupos las situaciones que implican agresión, resistencia e insultos. A tal efecto se acumularon los puntajes asignados por los funcionarios entrevistados a cada una de las cuatro situaciones que representan cada dimensión situacional. Ello implica conformar tres grupos situacionales:

TABLA 2
Percepciones de los funcionarios de las relaciones Policía - Comunidad

Categorías	Policía Metropolitana	Polisucré
Apoyo comunitario (promedio) <i>(escala: 1 nada, 2 no mucho 3 algo, 4 bastante)</i>	2,71	2,65
Preocupaciones ciudadanas (%)		
<i>Efectuar más arrestos</i>	14,9	27,1
<i>Cortesía</i>	25,1	30,4

<i>Apoyo a la policía</i>	65,6	57,7
<i>Restringir fuerza</i>	11,6	18,6
<i>Mejor sueldo</i>	70,9	51,9
<i>Mejores equipos</i>	65,5	29,2
Motivos de queja ciudadana (%)		
<i>Controles de sobriedad</i>	20,7	24,1
<i>Arrestos delitos violentos</i>	27,7	18,9
<i>Arrestos delitos contra propiedad</i>	27,7	14,9
<i>Allanamientos y comisos</i>	31,2	31,5
<i>Pesquisas personales</i>	49,3	67,8
<i>Intervención por asuntos no delictivos</i>	23	25,9
<i>Protestas y manifestaciones</i>	40,6	17

- a) El grupo de situaciones de agresión, cuya media incluye los puntajes acumulados de las situaciones en las cuales el ingeniero y el obrero disparan a la policía (identificadas en el cuestionario con las etiquetas AHF y ALF) y en las cuales el arquitecto y el taxista intentan golpear a la policía con una llave (identificadas con las etiquetas AHS y ALS).

- b) El grupo de situaciones de resistencia, cuya media incluye los puntajes acumulados de las situaciones en las cuales el médico y el aseo rechazaron el arresto policial (identificadas con las etiquetas RHE y RLE) y en las cuales el maestro y el gasolinero escapan de la policía (identificadas con las etiquetas RHR y RLR).

- c) El grupo de situaciones de insulto, cuya media incluye los puntajes acumulados de las situaciones en las cuales el profesor y el recogedor de basura llaman hijo de puta al policía (identificadas con las etiquetas IHB e ILB), y aquellas en las cuales el abogado y el mesonero llaman coño de madre al policía (identificadas con las etiquetas IHA e ILA).

La tabla 3 recoge los puntajes promedio obtenidos con dicha acumulación (primera columna) y los resultados de la prueba t de diferencias de medias entre dichos puntajes, mediante el procedimiento de las muestras pareadas (se descartan los funcionarios policiales que dejaron de responder a alguna de las situaciones que conforman cada grupo). Como se puede observar, el puntaje medio acumulado más alto corresponde al grupo de situaciones de agresión (7,21), seguido por el grupo de situaciones de resistencia (3,94) y finalmente por el

TABLA 3
Diferencias de medias (muestras pareadas) para los puntajes acumulados en las situaciones de agresión, resistencia e insultos.

Situaciones	Diferencia media	N	desv. estandar	t	sig.
Agresiones (x= 7,21)	3,27	604	1,99	40,4	,000
Resistencias (x= 3,94)					
Agresiones (x= 7,21)	4,46	604	1,91	57,2	,000
Insultos (x= 2,76)					
Resistencias (x= 3,94)	1,19	604	1,49	19,6	,000
Insultos (x= 2,76)					

grupo de situaciones de insulto (2,76)¹. Ello implica que, en términos globales, los funcionarios policiales están dispuestos a aplicar mayor fuerza para enfrentar las situaciones de agresión que las de resistencia e insultos, y mayor fuerza para enfrentar las situaciones de resistencia que las de insultos. Las diferencias son todas estadísticamente significativas, más allá del nivel 0.01 (ver columna 6, tabla 1), y el resultado confirma la hipótesis primera de la investigación, así como los hallazgos previamente obtenidos en un estudio venezolano sobre tres cuerpos policiales del interior del país mediante el uso de una técnica estadística alternativa (Gabaldón y Birkbeck, 1996:46-47).

5.4. El poder de reclamo del protagonista de la situación.

La hipótesis segunda supone que la disposición al uso de la fuerza física varía en razón inversa al poder de reclamo social del protagonista de la situación, lo cual, a su vez, es función de su prestigio ocupacional. Ello quiere decir que habrá la tendencia a usar menos fuerza hacia sujetos considerados como de más alto estatus profesional, por cuanto son, a su vez, percibidos con mayor poder de reclamo social, y esta condición expone al agente policial a mayores consecuencias adversas por el uso de la fuerza física.

¹ La escala de fuerza policial asume los siguientes valores: (1) órdenes verbales; (2) fuerza física para someter; (3) fuerza física para golpear; (4) uso de instrumento para golpear; (5) disparar. Por consiguiente, para cada grupo de situaciones, el puntaje mínimo es cuatro (4), en el supuesto en que todos los funcionarios hubiesen escogido para cada una de las situaciones del grupo "órdenes verbales" y el puntaje máximo es veinte (20), en el supuesto que todos hubiesen escogido para cada una de ellas "disparar". Las medias obtenidas por grupo de situaciones se obtienen sumando los puntajes de cada una de las situaciones que corresponden a cada grupo y dividiendo el total entre el número de funcionarios que respondieron a estas situaciones. Se aplicaron dos cuestionarios con seis situaciones cada uno, a fin de evitar la exposición de cada funcionario a una situación idéntica cuya única variación es el protagonista del hecho, y de este modo evitar juicios comparativos directos en función de la condición ocupacional del protagonista. En consecuencia, cada uno de los funcionarios encuestados responde a 6 situaciones, de las cuales dos son de agresión, dos de resistencia y dos de insulto. La muestra total es de 613 observaciones, aunque el test de muestra pareadas contempla solo 604 casos, esto es, aquellos en los cuales el funcionario policial respondió a todas las situaciones hipotéticas presentadas en su cuestionario.

La tabla 4 reporta los resultados de una prueba de chi cuadrado entre pares de situaciones idénticas, en las cuales la única variación es la calificación ocupacional del protagonista, y la distribución de las opciones para enfrentar la situación (en términos porcentuales), entre "órdenes verbales" y "disparar". Como se puede observar en la columna 7, el valor de chi cuadrado es significativo, al nivel del 0.05, para el par *arquitecto/taxista intentan golpear* (tabla 4, fila 2), observándose, en este caso, una tendencia a usar mayormente las dos opciones más intensas de fuerza (golpear con instrumento y disparar) frente al taxista que frente al arquitecto. La diferencia más significativa ($p < 0.000$) se observa, sin embargo, para el par *maestro/gasolinero escapan* (tabla 4, fila 4) con una clara tendencia a incrementar la fuerza contra el maestro a partir de la tercera opción de la escala (fuerza para golpear), incluyendo la disposición a disparar contra el maestro cuatro veces más frecuentemente que contra el gasolinero, lo cual contradiría la hipótesis del uso de la fuerza en función inversa a la percepción del poder de reclamo social (véase tablas 6 y 7, fila 4, infra) y sugiere que el elemento más importante para explicar las diferencias es la potencial amenaza que representa el maestro armado. En el resto de los pares de situaciones no se observan diferencias significativas entre protagonistas de nivel profesional especializado o no especializado.

A fin de evaluar el poder de reclamo asociado a cada uno de los protagonistas, el cuestionario utilizó dos opciones: a) "probabilidad de hacer un reclamo por abuso policial"(reclamo) y b) "probabilidad de que las autoridades le hagan caso al reclamo" (caso). En ambos supuestos se utilizaron escalas ordinales de cuatro posiciones, entre "casi nunca" (1) y "casi siempre" (4). Como se dijo en la sección 3, supra, dichas escalas evalúan algo más que el "prestigio" y las "influencias", analizadas en la investigación sobre tres cuerpos policiales del interior del país (Gabaldón y Birkbeck, 1996). En efecto, ahora se contempla directamente la instrumentalidad del reclamo mediante la probabilidad percibida de que se presente una queja por maltrato policial y de que tal queja sea atendida. Si asumimos que el reclamo social, instrumentalizado a través de estas dos escalas, es pertinente en la decisión de utilizar la fuerza, esperaríamos, conforme a lo supuesto por la hipótesis segunda, que a medida que se incrementa dicho poder de reclamo disminuye el uso de la fuerza. Con el objeto de verificar esta suposición se adelantó una prueba de correlación parcial entre los puntajes de las escalas que estiman el reclamo social (Reclamo y Caso) y los puntajes de la escala que mide el

TABLA 4

Disposición de los funcionarios policiales hacia el uso de la fuerza en doce situaciones hipotéticas de protagonistas con y sin calificación profesional especializada (valores en términos porcentuales para cada opción policial)

Situaciones	Órdenes verbales	Fuerza someter	Fuerza golpear	Uso instrumento	Disparar	Chi cuadrado (p) V Cramer
<i>Agresiones</i>						
Ingeniero dispara	6,6	4,3	-	0,7	88,5	0,434
Obrero dispara	7,3	5,3	-	2	85,3	0,067
Arquitecto intenta golpear	15,2	42,1	7,7	34,7	0,3	0,048
Taxista intenta golpear	16,4	37,2	3,9	40,5	2	0,126
<i>Resistencias</i>						
Médico rechaza arresto	15,8	75,4	3	5,1	0,7	0,536
Aseador rechaza arresto	14,8	75,7	4,6	4,9	-	0,072
Maestro escapa con pistola	50,7	25,5	3	4	16,8	0,000
Gasolinero escapa sin pistola	32,4	59,1	1,4	3,7	3,4	0,367
<i>Insultos</i>						
Profesor insulta (h.de p.)	65,3	33,3	0,3	1	-	0,24
Recogedor basura insulta (h. de p.)	60,2	37,5	1,6	0,7	-	0,083
Abogado insulta (c. de m.)	66,3	32	0,3	1,3	-	0,196
Mesonero insulta (c. de m.)	68,6	27,4	1,7	2,3	-	0,088

uso de la fuerza física en el continuo órdenes verbales-disparar (Fuerza) para doce situaciones consideradas en el cuestionario. La tabla 5 presenta los resultados de este análisis mediante los coeficientes de correlación lineal (r Pearson) entre las escalas de Reclamo y Fuerza (columna 1) y Caso y Fuerza (columna 2).

Como se puede observar, no existe una asociación entre la percepción de la probabilidad de presentar reclamos por abusos y el uso de la fuerza (Tabla 5, columna 1). En un solo caso (arquitecto) la asociación es positiva y estadísticamente significativa, en sentido contrario a lo supuesto por la hipótesis. En efecto, se observa que a mayor probabilidad percibida de presentar reclamos por abuso, mayor fuerza. En el caso de la variable percepción de que el reclamo sea atendido (Tabla 5, columna 2), se observan 3 asociaciones estadísticamente significativas en el sentido predicho por la hipótesis: *para el taxista que intenta golpear, para el médico que rechaza el arresto y para el mesonero que insulta, a mayor probabilidad percibida por los funcionarios policiales de que se les haga caso a sus reclamos por abusos policiales, menor disposición a usar la fuerza*. Para los restantes 9 casos tal relación no resulta estadísticamente significativa.

Los resultados de esta comparación entre poder de reclamo y fuerza policial no soportan lo postulado por la hipótesis segunda de la investigación. Discrepan, además, de resultados previos en tres cuerpos policiales venezolanos del interior, donde se pudo determinar que la percepción del reclamo social, medido a través de las escalas "prestigio" e "influencias", se encontraba inversamente asociada, en forma generalizada, a la disposición de usar la fuerza física (Gabaldón y Birkbeck, 1996: 49).

5.5. Reclamo social diferencial.

La cuestión anterior nos traslada a la verificación de la hipótesis tercera de la investigación, que conecta el prestigio ocupacional al poder de reclamo social, aunque se reconozca su carácter de variable compleja. En este sentido se espera que los personajes con

TABLA 5
Coefficientes de correlación lineal (r, Pearson) entre las escalas "reclamo presentado" (Reclamo), "atención al reclamo" (Caso) y uso de la fuerza por la policía (Fuerza) para las doce situaciones hipotéticas (entre paréntesis número de observaciones)

Situaciones	Reclamo Fuerza	Caso Fuerza
Ingeniero dispara	0,03 (276)	0,03 (282)
Obrero dispara	0,03 (265)	-0,07 (269)
Arquitecto intenta golpear	0,13** (263)	-0,04 (268)
Taxista intenta golpear	-0,02 (281)	-0,12* (287)
Médico rechaza arresto	0,02 (265)	-0,13* (272)
Aseador rechaza arresto	-0,03 (278)	0,02 (278)
Maestro escapa con pistola	0,03 (267)	0,07 (277)
Gasolinero escapa sin pistola	0,06 (273)	-0,04 (269)
Profesor insulta (h.de p.)	0,08 (270)	-0,01 (277)
Recogedor basura insulta (h. de p.)	-0,03 (279)	-0,004 (282)
Abogado insulta (c. de m.)	0,02 (278)	-0,02 (286)
Mesonero insulta (c. de m.)	0,002 (272)	-0,13* (272)

(*) $p < \alpha = 0,05$

(**) $p < \alpha = 0,01$

calificación profesional especializada presenten mayor capacidad de reclamo social y, por consiguiente, obtengan mayores puntajes en las escalas "Reclamo" (probabilidad de presentar quejas por abusos) y "Caso" (probabilidad de que dichas quejas sean atendidas). Para verificar esta hipótesis se realizó una prueba de diferencias de medias entre los puntajes de dichas escalas entre los pares ocupacionales considerados en cada situación hipotética. Los resultados se presentan en las tablas 6 y 7.

Los resultados de la escala "Reclamo" no son consistentes, según podemos observar en la tabla 6. Para el par *ingeniero/obrero*, la diferencia de puntaje entre ambas ocupaciones es insignificante. Para el par *arquitecto/taxista*, la diferencia, aunque estadísticamente significativa, es en sentido contrario a la hipótesis, esto es, el taxista es percibido con mayores probabilidades de presentar quejas por maltrato policial que el arquitecto. En esta percepción podría influir la conformación de sindicatos de transporte, en el Área Metropolitana de Caracas, como entes organizados para exigir atención, concesiones e incluso protestar por la exposición al riesgo delictivo. En los restantes cuatro pares de personajes, las diferencias entre las categorías ocupacionales son significativas y en el sentido predicho por la hipótesis, esto es, *las ocupaciones profesionales especializadas generan la percepción de mayor probabilidad de presentar quejas por abusos policiales*. Los resultados observados sugieren, además, que la escala "Reclamo", que hemos utilizado, pareciera ser independiente de la victimización por el abuso policial; en efecto, si hubiese dependencia cabría esperar que los representantes de ocupaciones no especializadas, más vulnerables al abuso policial, obtuviesen, consistentemente, mayores puntajes en la escala, observación que se verifica únicamente para el par *arquitecto/taxista*.

Por el contrario, los resultados son totalmente consistentes, en el sentido propuesto por la hipótesis 3, para la escala "Caso", que estima la probabilidad percibida de que los individuos sean atendidos en su reclamo, una vez presentado ante las autoridades. Efectivamente, tal como puede observarse en las columnas 2 y 6 de la tabla 7, todas las categorías profesionales especializadas son percibidas en forma estadísticamente significativa como más propensas a que sus reclamos sean tomados en cuenta por las autoridades. La variación fluctúa entre un cuarto de punto (sobre 5 puntos de la escala) para *el arquitecto*

TABLA 6
Diferencias de medias (muestras pareadas) entre los puntajes de la escala "reclamo presentado" (Reclamo) para los doce protagonistas, con y sin calificación profesional especializada

Protagonistas*	X	Diferencia media	n	Desv. estandar	t	sig.
Ingeniero (76,8)	1,85	0,003	538	1,36	0,51	0,613
Obrero (20,3)	1,82					
Arquitecto (77,5)	1,75	-0,50	543	1,33	-8,84	0,000
Taxista (24,6)	2,25					
Médico (80,8)	2,07	0,59	545	1,13	12,14	0,000
Aseador (19,3)	1,48					
Maestro (74,5)	2,06	0,57	543	0,99	13,53	0,000
Gasolinero (25,3)	1,48					
Profesor (79,6)	2,15	0,58	543	1,24	10,83	0,000
Recogedor basura (9,5)	1,57					
Abogado (70,1)	2,84	1,06	545	1,4	17,79	0,000
Mesonero (20,4)	1,78					

* Con el objeto de ilustrar las diferencias de estatus entre profesiones especializadas y no especializadas, se reportan entre paréntesis, junto a cada protagonista, los puntajes relativos de prestigio ocupacional para una muestra de México (país culturalmente afín a Venezuela) según Treiman (1977: 412-413).

TABLA 7
Diferencias de medias (muestras pareadas) entre los puntajes de la escala "atención al reclamo" (Caso) para los doce protagonistas, con y sin calificación profesional especializada

Situaciones	X	Diferencia media	n	desv. estandar	t	sig.
Ingeniero (76,8) Obrero (20,3)	3,18 2,73	0,45	550	1,03	10,33	0,000
Arquitecto (77,5) Taxista (24,6)	3,16 2,92	0,24	554	1,05	5,43	0,000
Médico (80,8) Aseador (19,3)	3,29 2,71	0,58	551	1	13,63	0,000
Maestro (74,5) Gasolinero (25,3)	3,2 2,71	0,49	561	0,92	12,70	0,000
Profesor (79,6) Recogedor basura (9,5)	3,26 2,67	0,58	556	1,02	13,49	0,000
Abogado (70,1) Mesonero (20,4)	3,5 2,76	0,74	554	1,15	15,20	0,000

* Con el objeto de ilustrar las diferencias de estatus entre profesiones especializadas y no especializadas, se reportan entre paréntesis, junto a cada protagonista, los puntajes relativos de prestigio ocupacional para una muestra de México (país culturalmente afín a Venezuela) según Treiman (1977: 412-413).

respecto al taxista y tres cuartos de punto para el *abogado respecto al mesonero*. Ello indica que, ciertamente, las personas mejor colocadas en la pirámide social en cuanto a estatus y prestigio profesional son percibidas como poseedoras de mayor capacidad de ser escuchadas por las autoridades en caso de presentar un reclamo. Este resultado no es sorprendente y es documentado tanto por el sentido común como por la literatura sobre la desigualdad y el control social (Black, 1984; Gabaldón y Murúa, 1983). Sin embargo, lo que no documenta claramente el presente estudio es la conexión entre el uso de la fuerza y la percepción del poder de reclamo social. En efecto, dicho uso de la fuerza pareciera guardar relación, más con la dimensión situacional del encuentro policía ciudadano, que con las características del ciudadano que confronta a la policía.

5.6. Variables demográficas de los funcionarios policiales asociadas al uso de la fuerza.

¿Cuál es el peso de las variables personales de los funcionarios en la disposición hacia el uso de la fuerza? Hemos sostenido que dentro de la policía tiende a desarrollarse una cultura organizacional que enfatiza las dimensiones situacionales del encuentro y las características de los protagonistas que se enfrentan a la policía. En este entorno, las características individuales de los miembros del cuerpo policial jugarían un rol de menor importancia. En este sentido, esperaríamos mayor poder explicativo de las propiedades del encuentro que de las variables demográficas dentro de la policía. A fin de verificar esta hipótesis decidimos analizar la correlación existente entre la escala de uso de la fuerza por la policía y los dos cuerpos policiales considerados en este trabajo (Policía del Municipio Sucre y Policía Metropolitana), edad y sexo de los funcionarios encuestados y nivel educativo y rango en la policía, en términos de la dicotomía alto/bajo (hasta educación secundaria y educación universitaria, por un lado, y agentes o distinguidos y cabos, sargentos y detectives, por el otro). La tabla 8 reporta los resultados de este análisis.

Como se puede observar, estas variables demográficas parecen no tener peso consistente en la explicación de la disposición diferencial hacia el uso de la fuerza física. En

TABLA 8
Coefficientes de correlación lineal (r, Pearson) entre la escala uso de la fuerza por la policía y las variables demográficas (entre paréntesis número de observaciones)

Situaciones	Cuerpo policial <i>a</i>	Edad	Sexo <i>b</i>	Nivel educativo <i>c</i>	Rango policial <i>d</i>
Ingeniero dispara	-0,19** (257)	-0,21**	-0,01	0,13*	-0,08
Obrero dispara	-0,14* (257)	0,03	-0,22**	0,02	0,10
Arquitecto intenta golpear	0,04 (254)	-0,01	-0,11	-0,01	-0,07
Taxista intenta golpear	-0,01 (257)	-0,14*	-0,07	0,04	0,02
Médico rechaza arresto	-0,03 (255)	0,04	0,08	0,08	0,004
Aseador rechaza arresto	0,06 (257)	-0,12*	0,07	0,07	-0,03
Maestro escapa con pistola	-0,01 (251)	-0,09	0,08	-0,05	-0,03
Gasolinero escapa sin pistola	-0,01 (254)	-0,02	0,01	-0,01	-0,04
Profesor insulta (h.de p.)	0,05 (260)	-0,03	0,04	-0,05	0,001
Recogedor basura insulta (h. de p.)	0,03 (257)	-0,13*	-0,01	-0,03	-0,12
Abogado insulta (c. de m.)	0,12 (255)	-0,05	0,01	-0,04	-0,05
Mesonero insulta (c. de m.)	0,10 (262)	-0,01	0,10	0,05	0,02

(*) $p < 0,05$ (**) $p < 0,01$

a Cuerpo policial: 1 Polisucre; 2 Policía Metropolitana

b Sexo: 1 Hombre; 2 Mujer

c Nivel educativo: 1 Bajo (Primaria-Secundaria); 2 Alto (Universitario-Post Grado)

d Rango: 1 Bajo (Agentes-Distinguidos); 2 Alto (Cabos-Sargentos-Detectives)

cuanto al cuerpo policial, aparentemente los funcionarios de Polisucre manifiestan una mayor disposición a usar la fuerza que los funcionarios de la Policía Metropolitana para las situaciones de agresión extrema, que implican amenaza de disparar por parte del ciudadano (Tabla 8, filas 1 y 2, columna 1). Sin embargo, cuando se controla en el modelo de correlación parcial las restantes variables demográficas, la diferencia desaparece.

En cuatro casos los funcionarios más jóvenes manifiestan mayor disposición a utilizar la fuerza (ingeniero que dispara, taxista que intenta golpear, aseador que rechaza el arresto y recogedor de basura que insulta, Tabla 8, filas 1, 4, 6 y 10). Estos datos son congruentes con investigaciones previas, en Venezuela y otros países (Gabaldón y Birkbeck, 1996; Gabaldón, 1993); sin embargo, la heterogeneidad de las situaciones y protagonistas dificulta la identificación de una constelación conductual o personal que explique la tendencia observada.

Los hombres se manifiestan dispuestos a utilizar más fuerza que las mujeres en el caso del obrero que dispara (Tabla 8, línea 2, columna 4). Este resultado aislado impide cualquier generalización sobre el poder predictivo del sexo en esta materia, aparte que la representación femenina total de las muestras no alcanza el 10%.

Los funcionarios con mayor nivel educativo aparentemente usarían más fuerza frente al ingeniero que dispara (Tabla 8, línea 1, columna 5), lo que acaso refleje una respuesta más cónsona con el nivel de riesgo afrontado, en este caso hipotético de máximo nivel, conforme a los principios normativos y de entrenamiento que regulan el uso de la fuerza. En todo caso, para la situación equivalente del obrero que dispara no se observa diferencia alguna, lo cual hace inconsistente el resultado.

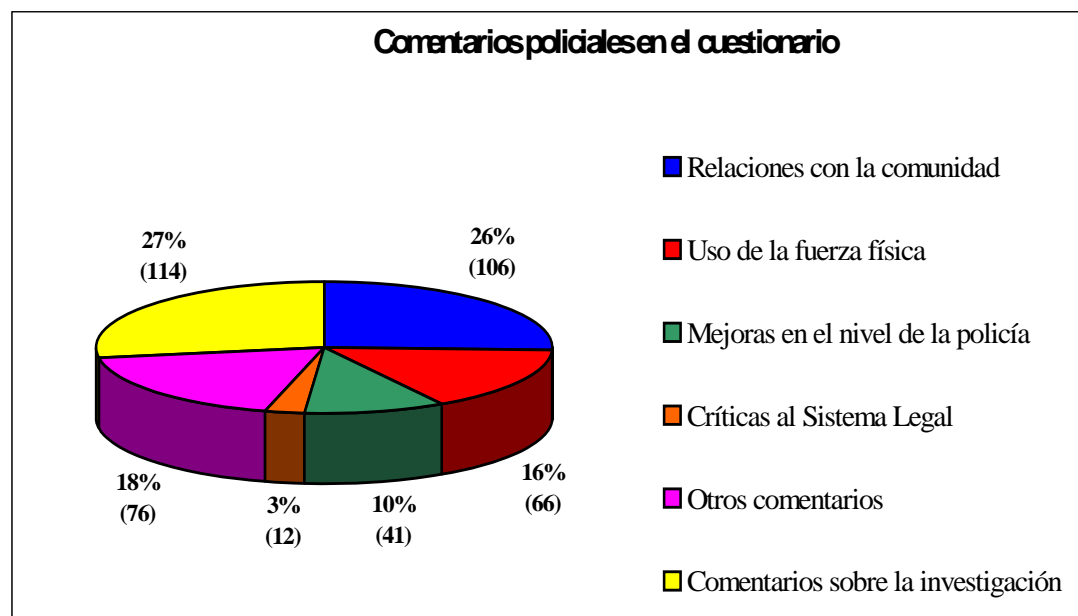
Finalmente, el rango policial no discrimina entre los funcionarios al momento de manifestar su disposición hacia el uso de la fuerza (Tabla 8, columna 6). Estos hallazgos, en general, confirman los datos de investigaciones previas en el sentido que los determinantes organizacionales de la policía terminan produciendo uniformidades en el comportamiento de sus miembros que trascienden sus singularidades como individuos.

5.7. El discurso policial sobre la fuerza y el desempeño funcional.

El cuestionario contiene una pregunta para respuesta abierta por parte de los funcionarios policiales, y consiste en una petición al encuestado para que escribiese cualquier comentario que considerara relevante para este estudio. Esta información es útil por cuanto nos permite observar la articulación discursiva del funcionario policial en torno a diversos aspectos, considerados o no en el cuestionario.

Esta sección pretende describir los comentarios que hicieron los encuestados en torno a esta pregunta, mediante una tipología de categorías construida sobre la base de los testimonios escritos en el cuestionario. La muestra en estudio representa 613 funcionarios, de los cuales sólo respondieron esta pregunta 367, o sea el 60%. En algunos casos la respuesta contiene un solo comentario y en otros casos varios comentarios respecto a situaciones diferentes.

La suma total de los comentarios independientes es de 415, los cuales pudieron ser agrupados en seis grandes categorías y cuya distribución porcentual se expresa seguidamente.



5.7.1. Comentarios relativos al uso de la fuerza.

Los comentarios específicamente vinculados al uso de la fuerza son 66, que equivalen al 16% del total registrado. Entre ellos, 17 se refieren a situaciones de agresión, 3 a situaciones de resistencia y 5 a situaciones de insultos, relacionados o no con las situaciones hipotéticas consideradas en el cuestionario.

Si se analizan los temas abordados en los comentarios, el más recurrente es el de la progresividad en el uso de la fuerza, mencionada en 38 oportunidades. La progresión en el uso de la fuerza es presentada como algo conveniente, no solo en vista a consideraciones legales, reglamentarias o de entrenamiento sino como una virtud de autocontrol. Algunos comentarios relativamente elaborados indican esta tendencia:

...los policías desde hace tiempo tenemos otra manera de actuar, sin necesariamente usar la violencia desde el primer momento, por existir una instrucción de parte de algunas instituciones que se preocupan, tanto del policía como del ciudadano. *Polisucré. Detective. Hombre. 30 años. Secundaria.*

Solo el policía puede actuar con violencia cuando se encuentra acciones de violencia; en las otras situaciones solo se amerita neutralizar al individuo para luego ser objeto de investigación. *Polisucré. Detective. Hombre. 33 años. Secundaria.*

... la gran mayoría de la veces si el policía no maneja una situación con la ciudadanía de manera sutil y con mucho tacto, esto provocaría la reacción violenta del ciudadano, pero muchas veces escapa de las posibilidades del funcionario que las personas pierdan el control, en estos casos es verdaderamente

necesaria la fuera física. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 21 años. Secundaria.*

... se tiene que tomar en consideración que el sujeto posee un arma mas no ha disparado contra el funcionario policial. Yo opino que lo más lógico desde mi punto de vista policial es tratar de perseguir y lograr la detención del ciudadano sin necesidad de disparar, ya que se debe considerar que el sujeto está en la posibilidad de entregarse. *Policía Metropolitana. Distinguido. Mujer. 32 años. Técnico Superior Universitario.*

Un policía como cuerpo de seguridad debe saber en qué momento debe usar los instrumentos policiales, no es necesario en todos los casos usar el arma o el bastón, el que tiene buen léxico y domina un poco la psicología puede resolver el problema en un 80%. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 20 años. Secundaria.*

La progresividad es indicada como practicable, no sólo en función del uso de instrumentos alternativos, sino como graduación en el uso de un mismo instrumento, lo cual indica que la escala de uso de la fuerza admite más posiciones que las previstas en nuestra encuesta en función de los criterios contenidos en manuales y reglamentos. Resultan paradigmáticos los siguientes comentarios:

Me parece que están un poco equivocados en cuanto al arma de fuego porque la colocan solo para disparar y si lo único con que el funcionario cuenta es con el arma de fuego la puede utilizar para amedrentar o, póngase en el lugar de las primeras cuatro personas que no son delincuentes y les saco el arma para amedrentarlos, enseguida desisten de cualquier acción. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 23 años. Secundaria.*

El uso de codos, rodillas o pies, para golpear, si existe uso de fuerza física para agarrar, entonces no es necesario, pues los policías no tienen un round de boxeo por cada detenido. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 24 años. Técnico Superior Universitario.*

La utilización del arma de fuego es, consistentemente, presentada como recurso último, en ocasiones en las cuales está comprometida la vida propia o la de un tercero:

El arma no la usa uno por cualquier cosa, sino cuando está en peligro la vida propia o la de un ciudadano. *Polisucré. Agente. Hombre. 23 años. Secundaria.*

Cuando se pone en riesgo las vidas de otros o de uno, como funcionarios que somos que deben proteger al prójimo, es que uno puede usar el arma, más nada. *Polisucré. Agente. Hombre. 21 años. Secundaria.*

...estamos adiestrados para manejar a las lacras de la sociedad, solo llegaríamos hasta el punto 5, que es usar el arma, cuando la vida, la integridad física se impongan, por eso somos la mejor policía de Venezuela. *Polisucré. Agente. Hombre. 20 años. Secundaria.*

... si un maestro corriera con un arma por detrás de su casa, uno tiene que observar si te apuntan o si corre con el arma apuntando hacia el piso o hacia arriba. Uno le grita y no le dispara sino hasta que hay riesgo de matar a un tercero o dispare hacia la policía. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 22 años. Secundaria.*

El reclamo social es también un tema recurrente en 14 de los 66 comentarios registrados sobre uso de la fuerza. En casos parece estar disimulado bajo la consideración de la situación objetiva que motiva la intervención, pero en ocasiones emerge en forma explícita como una consideración importante al momento de usar la fuerza, si bien no asociado exclusivamente a la condición socioeconómica del ciudadano. Así podemos leer:

Generalmente para la actuación policial, necesariamente no se debe lesionar al sujeto, ya que el perjudicado resulta el policía, por abuso de autoridad. *Polisucré. Detective. Hombre. 28 años.*

Uno es responsable de las cosas que haga y por eso es que policía que se precie debe hablar antes y actuar después, hay padrinos y uno después cae preso por hacer cumplir la ley. *Polisucré. Detective. Hombre. 28 años. Secundaria.*

Uno como policía tiene que manejar las situaciones con el brazo izquierdo para después actuar con el derecho aunque haya que usar el arma ya que a veces uno tiene que protegerse a los demás y a uno mismo y más en estos momentos de delincuencia alta que atraviesan las circunscripciones vecinales de Petare. *Polisucré. Agente. Hombre. 30 años. Técnico Superior Universitario.*

...por ejemplo, estamos en un barrio, son la 1:30 de la madrugada y en un callejón hay 5 sospechosos y tú le das la orden que están preventivamente detenidos y ellos te responden con un tiro, ahí es donde actuamos, pasó el procedimiento, nos llaman a declarar, en la declaración nos dicen que el muchacho no hizo ningún disparo, ahí es que ponen mal al policía y va preso. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 23 años. Secundaria.*

Ojo: el policía primero notifica antes de entrar a revisar cualquier procedimiento que han descrito, esto con el objeto de no ser perjudicado. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 23 años. Secundaria.*

La disposición que se tiene hacia el ciudadano es debido a su grado de instrucción, educación, etc. No es lo mismo trabajar en el área urbana, que en áreas vecinal o de barrios, en donde la comunidad ve al funcionario como un enemigo y no como un servidor. *Polisucré. Agente. Hombre. 21 años. Secundaria.*

En algunos casos se observó una negación explícita de la condición social del ciudadano como factor interviniente en la forma de resolver la situación:

Para el policía la profesión o nivel de una persona no debe ser importante y no es necesario usar la fuerza física, para algo son las palabras. *Policía Metropolitana. Cabo. Mujer. 34 años. Secundaria.*

No importa clase social, instrucción o condiciones de vida, si la persona comete una falta o un delito se implementará el mismo sistema de castigo, siempre con igualdad, porque creo que con esta encuesta ustedes quieren verificar si se trata mejor o peor a las personas dependiendo de su estatus social y en lo personal creo que ustedes hacen estas encuestas, no con el fin de mejorar algo si creo que es un interés común me siento muy orgulloso de ser funcionario policial... y me parece un insulto lo que ustedes están haciendo, tratando de ocultar un interés común con la imagen de un instituto universitario. *Polisucra. Agente. Hombre. 24 años. Técnico Superior Universitario.*

En general, los comentarios registrados en cuanto al uso de la fuerza no discrepan de los hallazgos fundamentales obtenidos mediante el procesamiento cuantitativo de las preguntas cerradas del cuestionario. Efectivamente, la variable que mejor predice el incremento en el uso de la fuerza es la propiedad situacional que varía de insulto a resistencia y de resistencia a agresión. Hemos visto que la variable ocupación, por sí misma, no predice adecuadamente tal incremento en el uso de la fuerza. Por otro lado, se pudo determinar una asociación inversa, independientemente de la condición ocupacional y socioeconómica del sujeto de la situación, entre la variable “caso al reclamo” y el incremento en el uso de la fuerza física (tabla 3, sección 5.4.). Estos resultados son consistentes con el reconocimiento, por parte de los funcionarios policiales, de que el reclamo social influye en el comportamiento policial y en el uso diferencial de la fuerza física.

5.7.2. Otros comentarios sobre el desempeño funcional.

Estos comentarios están representados por tres categorías: *Relaciones con la Comunidad, Mejoras en el nivel de la policía y Críticas al Sistema Legal.*

La primera categoría, “Relaciones con la comunidad” representa el 26% de los comentarios libres y refleja la percepción de que la comunidad no valora la prestación del servicio público de seguridad y orden público que la policía ofrece. Estos comentarios generalmente iban unidos a otros cargados de sensibilidad, pues en algunos casos los funcionarios afirmaron ser seres humanos que sienten y padecen, reflejando la desmotivación como consecuencia de la apatía y el maltrato por parte de la comunidad. Dentro de esta categoría se encuentran menciones como: la comunidad los critica, son mal vistos, no se valora el riesgo que corren de perder la vida en el desempeño de sus funciones y se debe apoyar las actuaciones policiales.

También se manifestó la necesidad de que hubiese una mejor comunicación entre la policía y la comunidad, lo cual incidiría de manera positiva en la efectividad de las actuaciones policiales. Por otro lado se observa que los efectivos encuestados manifiestan la necesidad de que esta encuesta sea practicada a la ciudadanía, ya que consideran importante la participación de la comunidad en este estudio, por cuanto ella es la beneficiaria del servicio público de seguridad que ellos prestan. Algunos ejemplos de comentarios relativos a Relaciones con la comunidad son los siguientes:

Creo que la ciudadanía debería de tener mas consideración con uno el funcionario policial (recordar somos seres humanos también). *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 27 años. Técnico Superior Universitario.*

Que la ciudadanía apoye mas el trabajo policial y vean en el funcionario policial un amigo, no un enemigo. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 24 años. Secundaria.*

En realidad se requiere de mas comunicación con la sociedad, como las Juntas de Vecinos y las Parroquias ya que es primordial para conocer las quejas de las personas en el sector que habita., Policía y Comunidad

Junta se puede lograr muchos cambios positivos para ambos. *Policía Metropolitana. Distinguido. Hombre. 33 años. Secundaria.*

En mi opinión los cuerpos policiales son muy mal vistos por la comunidad, pero como es de saber en la actualidad se están originando cambios donde se esta buscando la interacción policía-comunidad, en donde dichos cambios la comunidad se resiste un poco ya que tiene una imagen muy negativa sobre los cuerpos policiales, por ende esta proyección es a largo plazo, en donde la comunidad tiene que ser enfocada conjuntamente en lo que quiere en realidad ya que nosotros prestamos un servicio y por ende ellos nos exigen, en conclusión debe haber más comunicación. *Polisucra. Agente. Hombre. 25 años. Técnico Superior Universitario.*

Hay que tomar muy en cuenta la opinión de la ciudadanía con respecto al trabajo policial es todo. *Polisucra. Agente. Hombre. 24 años. Secundaria.*

Se debe realizar un estudio a la ciudadanía para que también aporten su opinión, ya que la policía no puede cerrarse ni ser política debido a que el trabajo del policía depende de la comunidad y del comportamiento de esta comunidad. *Polisucra. Detective. Hombre. 26 años. Técnico Superior Universitario.*

La categoría “Mejoras en el nivel de la policía” representa un 10% de los comentarios. Aquí se refleja inconformidad y descontento por el salario y los beneficios laborales que perciben, aunque no se indicó el monto del salario deseable, lo cual dificulta inferir sobre el alcance real de la pretensión. Por otro lado, se manifiesta la necesidad de tener una mayor preparación y educación formal como una condición para llevar a cabo las funciones de manera más efectiva. Ejemplos de estos comentarios son los siguientes:

En otros países los policías son los mejores pagados ¿Por qué? “En Venezuela no. *Policía Metropolitana. Agente. Mujer. 27 años. Técnico Superior Universitario.*

El policía debe ser...y bien remunerado para evitar situaciones que pongan en tela de juicio a los compañeros o a la institución, y halla una mejor relación policía-comunidad. *Polisucré. Agente. Hombre. 30 años. Técnico Superior Universitario.*

¡Sí! Que nos mejoren el sueldo. *Polisucré. Sargento. Hombre. 40 años. Técnico Superior Universitario.*

Pienso que el funcionario policial debería tener más oportunidad de estudios para así mejorar su actuación en las calles con la comunidad. *Policía Metropolitana. Cabo. Hombre. 31 año.*

Realmente lo que mejoraría la actuación policial es mejorando el sistema educativo del funcionario policial. *Polisucré. Distinguido. Hombre. 24 años. Técnico Superior Universitario.*

Considero que los funcionarios policiales deben tener una preparación mejor. *Policía Metropolitana. Distinguido. Hombre. 29 años. Secundaria.*

La categoría que ocupa el cuarto lugar es la que hemos denominado “Críticas al Sistema Legal” y representa el 3%. Los funcionarios policiales que realizaron comentarios consideran que legislación procesal penal es un instrumento que no les permite llevar a cabo las actuaciones policiales de manera efectiva. Estiman que fomenta la delincuencia pues el delincuente se siente amparado. Los comentarios aportados por los funcionarios policiales reflejan que el cambio de paradigma que establece el Código Orgánico Procesal Penal ha incidido negativamente en su desempeño, puesto que prácticas policiales realizadas en el pasado, bajo la vigencia de este Código son ilegales y susceptibles de responsabilidad administrativa. Algunos comentarios ilustran el punto:

El único comentario es el C.O.P.P que entró en vigencia el primero de julio el cual no defiende los derechos del policía pero el de los delincuentes sí. *Polisucré. Agente. Hombre. Secundaria.*

Todo esto si es con el nuevo COPP no tiene sentido, ya que nos encontramos atados, hay muchos policías que tienen bastante vocación y ánimos para hacer que las leyes se cumplan, pero nos hace falta apoyo, una ley que ampare a los funcionarios policiales. *Polisucré. Detective. Hombre. 32 años. Secundaria.*

Con la entrada en vigencia del Nuevo Código Orgánico Procesal Penal los funcionarios policiales tenemos las manos atadas y prácticamente no podemos hacer mas que limitarnos a patrullar. *Polisucré. Detective. Hombre. 29 años. Técnico Superior Universitario.*

5.7.3. Comentarios sobre la investigación y su utilización.

Algunos funcionarios realizaron observaciones adicionales sobre la investigación y su utilización. En este sentido, el 19% tuvo una evaluación favorable de la encuesta, mientras el 6% hizo críticas destacando sus limitaciones. Algunos indicaron que le faltó adecuación a la realidad a las situaciones hipotéticas o que faltó asesoramiento policial. Sin embargo, el nivel de generalidad de los comentarios no permite determinar en qué aspectos específicos las situaciones descritas fallan en representar encuentros de la policía con ciudadanos. Algunos comentarios típicos son los siguientes:

Antes de realizar otro cuestionario deben buscar el asesoramiento de un policía que este 100% activo en las calles. *Policía Metropolitana. Agente. Hombre. 26 años. Técnico Superior Universitario.*

Los ejemplos son demasiado sencillos deben colocar situaciones más fuertes debido a que estamos en Venezuela y las situaciones son más frecuentemente de enfrentamiento por robo y secuestros. *Polisucré. Detective. Hombre. 29 años. Secundaria.*

En muchos casos ya explicado en estos estudios no va con la realidad que vive en la calle ni en la vida de policía ya que hay que estar en el momento y a la hora en las que ocurren los procedimientos policiales. ***Policía Metropolitana. Distinguido. Hombre. Secundaria.***

Finalmente, un 2% de los funcionarios policiales encuestados esperan que el presente estudio sea provechoso para ellos, en el sentido de hacerle llegar a la comunidad los resultados para que comprenda su labor. En casos, los encuestados esperan que los resultados sean conocidos por ellos y los ayude a llevar a cabo una mejor actuación policial. Así encontramos:

Espero que este estudio sea provechoso y puedan hacer entender a la comunidad que trabajamos para ella y que colaboren mas con este difícil trabajo por otra parte por favor no reflejen tan negativamente la imagen del policía. ***Polisucré. Agente. Hombre. 21 años. Secundaria.***

Me parece importante ya que realmente se saca el perfil de los policías que aquí laboramos y espero esto nos sirva de algo. ***Policía Metropolitana. Distinguido. Hombre.***

Ojalá este estudio sirva para mejorar la conducta de los ciudadanos con la Policía. ***Polisucré. Detective. Hombre. 42 años. Secundaria.***

Espero que este estudio no queda, solamente su investigación y ya, que los resultados sean evaluados y de esa manera regresar y decir en que estamos fallando y lo estamos haciendo bien y le podemos hacer mejor, ¡saber sus conclusiones!. ***Polisucré. Agente. Hombre. 26 años. Secundaria.***

6. Conclusiones y recomendaciones

Los resultados de la presente investigación han confirmado la proposición de la hipótesis primera, en el sentido que la fuerza física empleada por la policía es una función del comportamiento ciudadano en la situación que genera el encuentro. Conforme a resultados obtenidos previamente, tanto en Venezuela como en el exterior, a medida que se incrementa la agresión y la resistencia del ciudadano en el encuentro, es de esperar un incremento en la fuerza física aplicada para resolver la situación por parte de la policía.

En las situaciones hipotéticas utilizadas en esta investigación, el comportamiento agresivo y resistente, así como la conducta ofensiva (insultos hacia la policía) fueron presentados como modalidades conductuales con autonomía respecto al comportamiento que originó el encuentro con la policía. Ello facilita el análisis del comportamiento ciudadano en el momento en el cual interactúa con la policía. Los resultados sugieren que este comportamiento, en particular cuando es de naturaleza agresiva, es la variable determinante en la disposición policial hacia el uso de la fuerza física, independientemente del tipo de infracción o delito que motiva el encuentro.

En la presente investigación, el reclamo social fue analizado a través del perfil ocupacional (calificación profesional especializada o no, acogiendo las categorías ocupacionales de Treiman, 1977) y de la probabilidad percibida por la policía de que se presenten reclamos y de que tales reclamos sean atendidos. Los resultados no respaldan la proposición de la hipótesis segunda, en el sentido de una mayor disposición policial hacia el uso de la fuerza contra las personas con ocupaciones no especializadas. Sin embargo, en la escala de percepción policial de atención al reclamo, estas personas obtienen menores puntajes. Esto permite sostener que los funcionarios policiales tienden a asignar mayor efectividad al reclamo de las personas con mayor calificación profesional, y en este sentido existe soporte a la hipótesis tercera de la investigación. No obstante, una relación inversa

entre prestigio y uso de fuerza, tal como es usualmente admitida por la literatura sobre la desigualdad, la estratificación y el control social, no resulta demostrada por los datos de la presente investigación.

El hecho de la asociación inversa entre la percepción de la atención al reclamo y el incremento en el uso de la fuerza, para algunos protagonistas, independientemente de la ocupación (véase sección 5.4. tabla 5, columna 2, filas 4, 5 y 12), plantea la cuestión de la autonomía de la capacidad de reclamo frente al estatus ocupacional. Si bien los resultados obtenidos no apoyan la suposición de que el reclamo social está asociado exclusivamente al estatus social, medido por el nivel ocupacional, de ninguna manera descartan el peso del reclamo social como variable relevante para la aplicación de la fuerza física por parte de la policía. El peso del reclamo resulta manifiesto de los comentarios de los funcionarios encuestados (véase sección 5.7.1.) y de otras observaciones sobre la policía en el área de Caracas (Monsalve Briceño, 1997-1998).

Resulta claro que la variable “reclamo social” es compleja, parece estar asociada, antes que a la capacidad de quejarse, más bien a la probabilidad de que las quejas sean atendidas (ver sección 4.4, tablas 6 y 7) y, probablemente, guarda estrecha relación con la estima moral del sujeto portador del reclamo (Birkbeck y Gabaldón, 2000 a). En nuestra investigación comparada sobre tres cuerpos policiales venezolanos encontramos perfecta consistencia entre personajes etiquetables como moralmente devaluados, baja percepción de prestigio e influencia social e incremento significativo de la disposición hacia el uso de la fuerza física (ver Gabaldón y Birkbeck, 1998). Dichos resultados concuerdan con observaciones etnográficas recientes sobre el comportamiento policial en Brasil (Paes Machado y Noronha, 2000). Por otro lado, como ha sostenido Black (1989: 21 y 64) las características sociales de las partes envueltas en el control social comprenden varios atributos, entre los cuales figura la respetabilidad. Esta dimensión resultará relevante solo en la medida en que sea conocida por los agentes de control social, pero dicho conocimiento no deriva necesariamente de la condición socioeconómica, cuyo indicador más obvio es la ocupación. Este aspecto requiere, indudablemente, mayor investigación.

La presente investigación confirma lo supuesto por la hipótesis cuarta, en el sentido de la escasa relevancia de las variables demográficas en la disposición hacia el uso de la fuerza física. Incluso el cuerpo policial de pertenencia no discrimina en este respecto entre los funcionarios estudiados. Efectivamente, solo para dos situaciones hipotéticas, aquellas de perfil agresivo más extremo, se observó una mayor disposición hacia el uso de la fuerza por parte de los funcionarios de la Policía de Sucre respecto a los de la Policía Metropolitana, aunque una vez controlado el peso de las variables sexo, edad, nivel educativo y rango, la diferencia deja de ser significativa. La edad pareciera ser la variable demográfica que mejor predice la disposición al uso de la fuerza, de modo que los más jóvenes manifiestan esta preferencia frente a situaciones de diversa naturaleza (agresión, resistencia e insultos, véase sección 5.6., tabla 8, columna 2). Este resultado ya fue observado en otras investigaciones, tanto en Venezuela como en el exterior (Gabaldón y Birkbeck, 1998; Gabaldón, 1993). Dado que la media de edad en Polisucre es menor que en la Policía Metropolitana, es posible que la edad sea la variable que explique las diferencias observadas entre ambos cuerpos policiales en cuanto a la disposición al uso de la fuerza física. Por otro lado, ni el sexo, ni el nivel educativo ni el rango dentro de la policía guardan relación unívoca con la disposición al uso de la fuerza.

Los anteriores hallazgos sugieren que cualquier política de reducción del uso de la fuerza por parte de la policía pasa por las dimensiones “agresividad percibida” y “capacidad efectiva de reclamo”. Aunque es prematuro hacer recomendaciones técnicas sobre el perfil de la policía deseable, y aunque el propósito de esta investigación no es ese, sino el de contribuir a explicar la operación de los mecanismos de control social formal, con particular referencia a la actuación de la policía, la investigación sucesiva podrá apuntar a estas variables a fin de refinar el análisis sobre su poder predictivo y, posiblemente, enriquecer la interpretación con observaciones sobre el terreno y seguimiento de casos, antes que con el recurso exclusivo a encuestas autoadministradas.

Hemos podido determinar, tanto por las condiciones bajo las cuales se aplicó el cuestionario, como por los comentarios de los funcionarios estudiados, que la encuesta fue bien recibida y no contiene elementos extraños a la cotidianidad del trabajo policial. Sin

embargo no hemos podido controlar la incidencia de respuestas socialmente deseables. Los funcionarios policiales respondieron básicamente sin ser sometidos a presión o supervisión directa de sus oficiales. No obstante, a nivel de la congruencia entre la respuesta de aula y el comportamiento en la calle, la investigación enfrenta los límites de la correspondencia entre actitudes y comportamiento, una tensión que en materia de policía puede resultar particularmente aguda, considerando las características de aislamiento, desconfianza y riesgo que definen el trabajo policial a nivel universal.

Referencias

Alpert, Geoffrey P. (1989) "Police use of deadly force: The Miami experience", en R.G. Dunham y G.P. Alpert (eds) *Critical Issues in Policing*. Prospect Heights. Waveland Press, pp. 480-495.

Barkan, S. E. y S.F. Cohn (1998) "Racial prejudice and support by whites for police use of force: a research note", *Justice Quarterly*, 15, 4, pp. 743-752.

Benevides, Maria Victoria y Rosa María Fischer Ferreira (1991) "Popular responses and urban violence: lynching in Brazil" en Martha K. Huggins (ed) *Vigilantism and the State in Modern Latin America*, New York, Praeger, pp. 33-45.

Birkbeck, Christopher y Luis Gerardo Gabaldón (2000 a) "Offender Morality and Criminal Event" en Leslie Kennedy y Robert Meier (editores) *The Process and Structure of Crime*. Transaction Books (en prensa).

Birkbeck, Christopher y Luis Gerardo Gabaldón (2000 b) "Investigación exploratoria sobre la disposición de agentes policiales de usar fuerza contra el ciudadano", en R. Briceño León (compilador) *Violencia, Sociedad y Justicia*. Buenos Aires, Eudeba (en prensa).

Black, Donald (1989) *Sociological Justice*. New York. Oxford University Press.

Black, Donald (1984) "Social Control as Dependent Variable", en D. Black (ed) *Toward a General Theory of Social Control*, vol 1, Fundamentals, Orlando. Academic Press.

Blumberg, M. (1989). "Controlling the police use of deadly force: Assessing two decades of progress", en R.G. Dunham y G. P. Alpert (eds) *Critical Issues in Policing*. Prospect Heights. Waveland Press, pp. 442-464.

Briceño León, R., L. Piquet Carneiro y J.M. Cruz (1997a) "El apoyo ciudadano a la acción extrajudicial de la policía en Brasil, El Salvador y Venezuela", *Realidad*, 60, pp. 603-614

Briceño León, R, A. Camardiel, O. Avila, E. de Armas y V. Zubillaga (1997b) "La cultura emergente de la violencia en Caracas", *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 3, 2-3, pp. 195-214.

Cano, Ignacio (1999) *Policía, Paramilitares y Escuadrones de la Muerte en América Latina*. Comunicación presentada a la Conferencia Anual de la Asociación Alemana de Investigación sobre América Latina, Hamburgo, 25-27 Noviembre 1999, mimeo, pp. 22.

Cisneros, A. y V. Zubillaga, (2000) *La violencia desde la perspectiva de la víctima: Relatos y vivencias de amenaza en los barrios y en las urbanizaciones de Caracas*. Comunicación personal, pp. 24.

Chappell, D y L.P. Graham (1985) *Police use of Deadly Force: Canadian Perspectives*. Toronto. Centre of Criminology. University of Toronto.

Delgado Rosales, F. (1988) *Inseguridad ciudadana en Venezuela, 1983-1986*. Maracaibo. Instituto de Criminología. Universidad del Zulia.

Del Olmo, R. (1990) "Violencia policial en las calles de Caracas", en R. Del Olmo, (ed) *Segunda Ruptura Criminológica*. Caracas. Universidad Central de Venezuela, pp. 217-239.

Figueroa Ibarra (1991) "Guatemala: The Recourse to Fear", en Martha K. Huggins, ed, *Vigilantism and the State in Latin America*. New York, Praeger, pp. 73-83.

Fridell, L.A. y A. Binder (1992) "Police officer decision making in potentially violent confrontations", *Journal of Criminal Justice*, 20, pp. 385-323.

Gabaldón, Luis Gerardo (1999) "Desarrollo de la Criminalidad Violenta en América Latina: un panorama". Comunicación al Grupo de Trabajo n. 3, Violencia Organizada y no Organizada, Conferencia Anual de la Asociación Alemana de Investigación sobre América Latina, Hamburgo, 25-27 de Noviembre, 1999. (mimeo).

Gabaldón, Luis Gerardo (1993) "Policía, incertidumbre y violencia en América Latina: una alternativa al modelo del estado autoritario", *Derecho Penal y Criminología*, 15, 51, pp. 193-210.

Gabaldón, Luis Gerardo y Christopher Birkbeck (1996) "Estatus social, comportamiento ciudadano y violencia policial: una evaluación actitudinal en policías venezolanos", *Capítulo Criminológico*, 24, 2, pp.31-59.

Gabaldón, Luis Gerardo y Christopher Birkbeck (1998) "Criterios situacionales de funcionarios policiales sobre el uso de la fuerza física", *Capítulo Criminológico*, 26, 2, pp. 99-132.

Gabaldón, Luis Gerardo, Christopher Birkbeck y Daniela Bettiol (1990) *La Policía en el Vecinadario*. Mérida. Gobernación del Estado Mérida.

Gabaldón, Luis Gerardo y Mario Murúa (1983) "Interacción policía-público: activación, respuesta y variables interpersonales y situacionales", *Revista Cenipec*, 8, pp. 33-72.

Griswold, David B. (1994) "Complaints against the Police: predicting dispositions", *Journal of Criminal Justice*, 22, 3, pp.215-221.

Hernández, Tosca (2000) "Descubriendo la Violencia". Comunicación a la Primera Reunión del Grupo Violencia y Sociedad. Clacso/Lacso, Caracas, 17-21 de enero de 2000, pp.20 (mimeo).

Huggins, M.K. y M. Mesquita (1995) "Scapegoat outsiders: the murders of street youth in modern Brazil", *Policing and Society*, 5, 4, pp. 265-280.

Jefferis, E.S., R. J. Kaminski, S. Holmes y D.E. Hanley (1997) "The effect of a videotaped arrest on public perceptions of police use of force", *Journal of Criminal Justice*, 25, 5, pp. 381-395.

Liska, A. y J. Yu (1992) "Specifying and testing the threat hypothesis: police use of deadly force", en A. Liska (ed) *Social Threat and Social Control*. Albany. State of New York University Press, pp. 53-68.

Mendoza, Pedro Alexander (1998) *Técnicas Policiales I*. Instituto Universitario de la Policía Metropolitana. División de Educación, pp. 20.

Monsalve Briceño, Yoana (1999) Informe Metodológico sobre la Organización de la Policía Metropolitana y la Policía del Municipio Sucre. Caracas (Comunicación personal).

Monsalve Briceño, Yoana (1997-1998) Entrevistas a funcionarios de la Policía Metropolitana de Caracas. Proyecto "Desempeño Policial en América Latina", Universidad de Augusta, Universidad de Los Andes. Bloques de Entrevistas A-2, 3,4,5; A-3, 7; A-4, 15. Mérida, Mimeo.

Morales Daal, Heremar y Alster Valero Kerch (1998) Perfil de Competencias para el proceso de selección del agente patrullero de Policía Municipal (Caso Sucre). Tesis de Grado. Caracas. Universidad Católica Andrés Bello, mimeo.

Neapolitan, Jerome L. (1994) "Cross National Variation in Homicides: the case of Latin America", *International Criminal Justice Review*, 4, pp. 4-22.

Paes Machado, Eduardo y Ceci Vilar Noronha (2000) A policia dos pobres: resistencia e aceitacao da violencia policial entre as classes populares urbanas. Comunicación personal, pp. 23.

Pinheiro, P.S. (1991) "Police and political crisis: the case of the military police" en M.K. Huggins (ed) *Vigilantism and the State in Modern Latin America*. New York. Praeger, pp. 167.188.

Sanjuán, Ana María (2000) Democracia, ciudadanía y violencia en Venezuela. Comunicación personal, pp. 15.

Santos, T. (1992) *Violencia policial y violencia criminal en Venezuela*. Maracaibo. Universidad del Zulia. Instituto de Criminología.

Scotto, Carmen C y Anabel Castillo (1994) "La violencia cotidiana en Venezuela: el caso de un barrio", en *La Violencia en Venezuela*. Caracas. Monte Avila Latinoamericana.

Skolnick, Jerome (1994) *Justice Without Trial*. (3ª. Edición). Englewood Cliffs, MacMillan.

Treiman, Donald J. (1977) *Occupational Prestige in Comparative Perspective*. New York, Academic Press.

Venezuela, Policía Metropolitana (1995). Reglamento General de la Policía Metropolitana. G.O. 5.015, Extraordinario, 8-12-95.

Venezuela, Policía Metropolitana (1982) Reglamento Disciplinario para el Personal Uniformado de la Policía Metropolitana. Caracas. División de Personal, pp. 46.

Venezuela, Municipio Autónomo Sucre (1992). Ordenanza de la Policía Municipal. Gaceta Municipal del Municipio Autónomo Sucre, Extraordinario 277, 3-8-92.

Venezuela, Municipio Autónomo Sucre (1992) Reglamento de Personal y Régimen Disciplinario de la Policía Municipal del Municipio Autónomo Sucre, 8-9-92.

Walker, Samuel (1997) "Complaints Against the Police: A Focus Group Study of Citizens Perceptions, Goals and Expectations", *Criminal Justice Review*, 22, 2, pp. 207-225.

Westley, W.A. (1953) "Violence and the Police", *American Journal of Sociology*, 59, pp. 34-41.

Zaffaroni, E.R. (1993) *Muertes Anunciadas*. Bogotá. Temis.

Instrumento de recolección de la información