



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIONES**



TEMA:

**“LOS PROCESOS COMUNICATIVOS ENTRE LA POLICIA
COMUNITARIA Y LA POBLACION PARA PREVENIR LA
DELINCUENCIA”**

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

JENNIFER ILEANA MUNGUIA PAZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIONES

NOVIEMBRE, 2002.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

ING. NELSON ZARATE SANCHEZ
VICERRECTOR ACADEMICO

ING. DANILO ADOLFO DIAZ PEREZ
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. ZEUS ALBERTO URIBE
PRESIDENTE

LIC. EFRAIN ALIRIO GUERRA
PRIMER VOCAL

LIC. WILBER EVENOR GOMEZ
SEGUNDO VOCAL

NOVIEMBRE , 2002.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

DEDICATORIA

A mi madre, María Alicia Paz: Quiero dedicar este logro exclusivamente a mi mamá, por ser ella el motivo principal de este triunfo; uno de tantos que espero alcanzar durante mi vida, siguiendo su ejemplo de mujer digna, recta, fuerte, luchadora, trabajadora y autosuficiente; en resumen, el más excelente ejemplo a seguir.

Porque no existe otra persona a quien le ha costado tantos sacrificios, brindar una vida digna y ofrecer una herramienta esencial para enfrentarse a la vida, a dos hijas, sin contar con el apoyo de nadie en absoluto. A ella, quien es verdaderamente responsable de que hoy logre coronar mi carrera satisfactoriamente.

Porque alguien que ha tenido una vida completa de sacrificios, no merece más que recompensas a su esfuerzo y una vida posterior de satisfacciones.

Es por eso y mucho más, que hoy quiero dedicarle este triunfo, esperando que se sienta satisfecha, al ver una mínima parte de su esfuerzo correspondido. Porque es ella la persona más importante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

- A Jehová Dios Todopoderoso: El máximo agradecimiento al Hacedor de toda la creación, por su infinita Misericordia al permitirme la vida, la de mi madre y demás seres queridos, por permitir que logre yo un triunfo, quizás inmerecido, al haberme alejado de su camino.
- A mi Madre, María Alicia Paz: Por todos los sacrificios que ha realizado durante más de 24 años. Por enseñarme la mejor manera de conducirme en la vida, siempre con la frente en alto. Por la gran capacidad de lograr sus propósitos a base de esfuerzos. Por ser siempre, ante todo: una madre. Porque es ella a quien le debo todo lo que soy y todo lo que he alcanzado.
- A ti, Ruggero Manuel Aguirre: Por tu tiempo, dedicación y preocupación al inicio, durante y al final de mi carrera. Por estar ahí, justo cuando ha sido oportuno. Por ser alguien con quien he podido contar. Por todo tu apoyo, por tu lealtad, por tu amor incondicional.
- A todos mis catedráticos: Por dedicar su tiempo a la enseñanza, por compartir sus conocimientos con otros, por transmitir su profesionalismo.
- A mi Asesor, Lic. Wilber Gómez: Por su ayuda y accesibilidad, durante el proceso de graduación.
- A mi Jurado Examinador,
conformado por los Licenciados
Alberto Uribe, Alirio Guerra
y Wilber Gómez: Por su objetividad y profesionalismo.

INDICE

CONTENIDO	No. PAGINA
INTRODUCCION.....	i

CAPITULO I

MARCO TEORICO CONCEPTUAL REFERENCIAL SOBRE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS ENTRE LA POLICIA COMUNITARIA Y LA POBLACION PARA PREVENIR LA DELINCUENCIA

1. Procesos Comunicativos.....	1
1.1. Análisis Histórico de la Comunicación.....	1
1.1.1. Los Sofistas y Platón: Pensamientos Paralelos.....	3
1.1.2. La Tradición Aristotélica.....	3
1.1.3. La Tradición Cristiana.....	3
1.1.4. Los Oradores.....	4
1.2. Desarrollo de la Comunicación en el Siglo XX.....	4
1.2.1. El Restablecimiento de la Profesión de la Oratoria.....	5
1.2.2. El Desarrollo del Campo de la Comunicación.....	5
1.2.3. El Surgimiento de la Disciplina de la Comunicación.....	6
1.3. Proceso de Comunicación.....	7
1.3.1. Modelos de Comunicación.....	7
1.3.2. Componentes de la Comunicación.....	10
1.3.2.1. La Fuente Emisor (Codificador).....	10
1.3.2.2. El Símbolo.....	10
1.3.2.3. El Mensaje (Código).....	11
1.3.2.4. El Receptor (Decodificador).....	11
1.3.2.5. El Canal.....	11
1.3.2.6. El Ruido.....	11
1.3.2.7. La Retroalimentación.....	12
1.3.3. Principios de la Comunicación.....	12
1.4. Imagen Corporativa.....	14
1.5. Identida Corporativa.....	15
2. Policía Nacional Civil en El Salvador.....	16

2.1. Reseña Histórica.....	16
2.2. Primeros Despliegues Policiales.....	19
2.3. Visión y Misión Institucional.....	20
2.3.1. Visión.....	21
2.3.2. Misión.....	21
2.4. Valores Institucionales.....	21
2.4.1. Respeto a los Derechos Humanos.....	22
2.4.2. Disciplina.....	22
2.4.3. Justicia.....	22
2.4.4. Espíritu de Servicio.....	22
2.4.5. Integridad.....	22
2.5. Policía Comunitaria.....	23
2.5.1. Antecedentes.....	23
2.5.2. Concepto de Policía Comunitaria.....	27
2.5.3. Objetivos de la Policía Comunitaria.....	30
2.5.4. Características Básicas de la Policía Comunitaria.....	32
2.5.4.1. Visible.....	32
2.5.4.2. Accesible.....	32
2.5.4.3. Personalizada.....	32
2.5.4.4. Servicio Básico.....	32
2.5.4.5. Permanente.....	32
2.5.4.6. La Base Fundamental es la Patrulla.....	33
2.5.4.7. Proactiva.....	33
2.5.4.8. Integral e Innovadora.....	33
2.5.4.9. Es una Relación para la Resolución de Problemas.....	33
2.6. Principios Básicos de la Policía Comunitaria.....	34
2.6.1. Filosofía y Estrategia Organizativa.....	34
2.6.2. Potenciar la Participación de la Comunidad.....	34
2.6.3. Resolución Proactiva de Problemas.....	35
2.6.4. Ética, Legalidad, Responsabilidad y Confianza.....	35
2.6.5. Ayuda a Personas con Necesidades Especiales.....	35
2.6.6. Creatividad y Apoyo de la Base Social.....	35
2.6.7. Genera Cambios Internos.....	36
2.6.8. Construye para el Futuro.....	36
2.6.9. Actuación Descentralizada y Personalizada.....	36
2.7. Estrategias Básicas de Policía Comunitaria.....	36
2.8. Estructura Organizacional de la Unidad de Policía Comunitaria.....	39
2.8.1. Departamento de Análisis y Transmisión de la Información.....	42
2.8.1.1. Objetivo General.....	42
2.8.1.2. Objetivos Específicos.....	42
2.8.1.3. Tareas.....	42

2.8.2. Departamento de Apoyo Operativo.....	43
2.8.2.1. Objetivo General.....	43
2.8.2.2. Objetivos Específicos.....	43
2.8.2.3. Tareas.....	44
2.8.3. Departamento de Planificación.....	44
2.8.3.1. Objetivo General.....	44
2.8.3.2. Objetivos Específicos.....	45
2.8.3.3. Tareas.....	45
2.8.4. Departamento de Capacitación Interna y Orientación al Ciudadano.....	46
2.8.4.1. Objetivo General.....	46
2.8.4.2. Objetivos Específicos.....	46
2.8.4.3. Tareas.....	46
2.9. Proyecto Estratégico de Policía Comunitaria.....	47
2.9.1. Objetivos Estratégicos.....	49
2.9.2. Objetivos Operativos.....	50
3. Delincuencia.....	50
3.1. Definición.....	50
3.2. Causas de la Delincuencia.....	50
3.3. Políticas de Prevención de la Delincuencia.....	51
3.4. Programas Policiales para la Prevención de la Delincuencia.....	52
3.4.1. Programas de Reducción de Oportunidades.....	53
3.4.2. Programas de Control Social Formal.....	54

CAPITULO II

INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS ENTRE LA POLICIA COMUNITARIA Y LA POBLACION PARA PREVENIR LA DELINCUENCIA

2.1. Fuentes de Información.....	56
2.1.1. Fuentes Primarias.....	56
2.1.2. Fuentes Secundarias.....	56
2.2. Técnicas e Instrumentos.....	57
2.2.1. Técnicas.....	57
2.2.2. Observación Directa.....	57
2.2.3. Revisión de Literatura.....	57
2.2.4. La Encuesta.....	57
2.2.5. La Entrevista.....	58
2.3. Instrumentos.....	58

2.3.1. El Cuestionario.....	58
2.3.2. La Guía de Entrevista.....	58
2.4. Sujetos de Estudio y Unidad de Análisis.....	59
2.4.1. Sujetos de Estudio.....	59
2.4.2. Unidad de Análisis.....	60
2.5. Determinación del Universo y Cálculo de la Muestra.....	60
2.5.1. Determinación del Universo.....	60
2.5.2. Cálculo de la Muestra.....	60
2.6. Procesamiento de la Información.....	62
Conclusiones.....	123
Recomendaciones.....	124

CAPITULO III

PROPUESTA DE ACCIONES PARA PROMOVER PROCESOS COMUNICATIVOS EFECTIVOS ENTRE LA POLICIA COMUNITARIA Y LA POBLACION PARA PREVENIR LA DELINCUENCIA

3.1. Generalidades.....	126
3.2. Objetivos.....	128
3.2.1. General.....	128
3.2.2. Específicos.....	128
3.3. Ventajas.....	129
3.4. Desarrollo de la Propuesta.....	130
3.4.1. Areas de Aplicación.....	130
3.4.1.1. Educación.....	130
3.4.1.2. Proyección Social.....	131
3.4.1.3. Actividades Recreativas.....	133
3.4.2. Descripción de Acciones.....	134
3.4.2.1. Acciones y Guía de Implementación en el Area Educativa.....	135
3.4.2.2. Acciones y Guía de Implementación en el Area de Proyección Social.....	136
3.4.2.3. Acciones y Guía de Implementación en el Area de Actividades Recreativas.....	138
Bibliografía.....	139
Anexos.....	142

INTRODUCCION

La investigación está presente en muchos aspectos cotidianos de la vida del ser humano, ésta es la herramienta básica para conocer lo que le rodea y su carácter es universal. La investigación científica, como proceso es dinámico, cambiante y continuo.

Este proceso, está compuesto por una serie de etapas, las cuales se derivan unas de otras. Por esta razón, al llevar a cabo un estudio o investigación, no se debe omitir etapas ni alterar su orden. De ocurrir esto, la investigación deja de ser científica, pues no es válida o confiable y tampoco cumple con los propósitos por los cuales se realizó.

Con la aplicación del proceso de investigación científica, se generan nuevos conocimientos, los cuales a su vez, producen nuevas ideas e interrogantes para investigar, y así es como avanzan las ciencias y la tecnología.

El propósito fundamental del presente trabajo de investigación sobre “Los Procesos Comunicativos entre la Policía Comunitaria y la Población para Prevenir la Delincuencia”, es proporcionar posibles soluciones a la problemática en cuanto a seguridad ciudadana, a la cual se enfrenta actualmente la sociedad salvadoreña.

El presente documento, consta de tres capítulos; el primero de ellos, contempla un marco teórico conceptual referencial, que proporciona la información

necesaria para comprender fácilmente el panorama en el cual se suscita el problema de investigación; el segundo capítulo, se refiere a la investigación de campo realizada, en la cual se aplican las técnicas y procedimientos más confiables para el tratamiento y procesamiento de la información, lo que produce datos verídicos para sustentar la investigación misma; y finalmente, el tercer capítulo contiene una propuesta concreta como solución la problema de investigación, la cual ha sido estructurada de acuerdo con la información obtenida durante la investigación de campo y atendiendo a las necesidades propias de la sociedad, para solventar el problema objeto de esta investigación.

CAPITULO I

MARCO TEORICO CONCEPTUAL REFERENCIAL SOBRE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS ENTRE LA POLICIA COMUNITARIA Y LA POBLACION PARA PREVENIR LA DELINCUENCIA

1. Procesos Comunicativos

1. 1. Análisis Histórico de la Comunicación

Existe la creencia de que el estudio de la disciplina de la comunicación empezó a partir de la década de 1940, y que todo el conocimiento anterior debe ser considerado precientífico.

Esta afirmación es incorrecta, ya que *La retórica* de Aristóteles, escrita aproximadamente hace 2,300 años, es la primera obra sobre el estudio empírico de la comunicación. Esta referencia histórica permite afirmar que el estudio científico de la comunicación es muy antiguo.¹

Las funciones del análisis histórico son, primero, establecer la línea de base para evaluar las actividades contemporáneas, y, segundo, esclarecer la naturaleza del conocimiento producido en las diversas etapas de la historia. En este sentido, existen específicamente tres elementos de análisis sobre la relación entre las ciencias sociales y otras formas, que adopta la teoría de la comunicación.

¹ Fernández Collado Carlos, *La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo*, Mc Graw Hill, Segunda Edición, México, 2001.

El primer elemento es que una ciencia social casi no difiere de los estudios humanistas, como comúnmente se piensa. Esta idea sugiere que la ciencia y el humanismo ocupan extremos opuestos de un continuo que representa modos muy distintos de indagar.

El segundo elemento es que la forma en que los científicos perciben la comunicación, ha cambiado. En la actualidad se han vuelto mucho más sofisticados al investigar, ya que a menudo han tenido que confrontar y abandonar - sobre la base de sus investigaciones - sus supuestos y principios de trabajo. En otras palabras, la manera de pensar sobre la comunicación de los científicos contemporáneos, difiere de la de hace algunas décadas.

El tercer elemento se relaciona con el camino hacia el cual se dirige el estudio de la comunicación humana. La lucha entre la ciencia y el humanismo que tanto preocupó a los investigadores durante la primera mitad del siglo XX parece más irrelevante.² Cuatro son los patrones de pensamiento sobre la comunicación, los que han llevado al desarrollo de esta disciplina en la actualidad; a continuación se consideran brevemente:

1. 1. 1. *Los Sofistas y Platón: Pensamientos Paralelos*

Los sofistas se interesaban en el papel que desempeña el *logos*, o el poder de la palabra en el mundo humano. Reconocieron que el lenguaje, por su misma naturaleza, es impreciso, ambiguo y metafórico en sus descripciones del mundo. Creían que dos características del lenguaje

² Fernández Collado Carlos, *La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo*, Mc Graw Hill, Segunda Edición, México, 2001.

confiere un gran poder: la capacidad de nombrar lo que no se ve y la de ocultar y revelar aspectos de la realidad.

Platón, el filósofo griego, adoptó un concepto de comunicación muy diferente al de los sofistas. Menospreció el aparente relativismo de los sofistas, cuyas enseñanzas eran consideradas un simple artificio, y no un verdadero arte, Platón sugirió una retórica basado en el verdadero conocimiento, y no en trucos argumentativos.

1. 1. 2. *La Tradición Aristotélica*

Aristóteles, discípulo de Platón, ofreció una postura alternativa al debate entre los sofistas y Platón, según la cual, la combinación de un cuidadoso análisis del mundo, con un razonamiento meticuloso apegado a las normas de la lógica, daría como resultado el verdadero conocimiento del mundo natural y un buen juicio en aquellos asuntos humanos en los que la certeza no fuera posible.

1. 1. 3. *La Tradición Cristiana*

El estudio de la comunicación enfrentó nuevos retos cuando el cristianismo se convirtió en la religión oficial del imperio romano a principios del siglo IV de la era cristiana. El respaldo del emperador Constantino a la doctrina cristiana subordinó los escritores paganos de retórica a las escrituras cristianas. Hacia finales del siglo IV, San Agustín concilió ambas posturas. Fuertemente influido por los escritos de Platón, San Agustín describió a la doctrina cristiana como el conocimiento que no puede ser adquirido mediante la retórica, pero que puede presentarse a públicos específicos en una forma más efectiva mediante la retórica.

1. 1. 4. Los Oradores

Los estudios científicos de la comunicación durante el siglo XVII iniciaron el movimiento de oradores, que se convirtió en la esencia del estudio de la comunicación en Estados Unidos a finales de 1,800. Petrus Ramus, pensador del siglo XVI, quien se caracterizó por su gran desprecio y fuertes ataques al pensamiento unilateralmente lógico y racional de Aristóteles, redujo la retórica al simple terreno de la declamación y la pronunciación. Francis Bacon, por su parte, sostenía que todo conocimiento era del dominio de la retórica, refiriéndose a los gestos que utilizaban los oradores para embellecerla, como el método científico.³

1. 2. Desarrollo de la Comunicación en el Siglo XX

El desarrollo de la comunicación ha pasado por tres fases importantes durante ese siglo: la primera se centró en el análisis de la profesión de la oratoria, la segunda en el desarrollo del campo de la comunicación y la tercera en el surgimiento de la disciplina de la comunicación; enseguida se explica cada una de ellas:

1. 2. 1. *El restablecimiento de la profesión de la oratoria*

El desarrollo de la escuela de oratoria del oeste medio de Estados Unidos (Midwestern School) y de la escuela de oratoria de Cornell, marca el inicio del estudio contemporáneo de la comunicación.⁴ En 1914, un

³ Fernández Collado Carlos, La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo, Mc Graw Hill, Segunda Edición, México, 2001.

grupo de profesores de oratoria se independizó de la Asociación Nacional de Maestros de Inglés de Estados Unidos, con el objetivo de establecer una nueva asociación profesional para maestros de oratoria. Ellos deseaban volver a los textos clásicos sobre retórica y aprovechar los métodos de psicología en investigación experimental para dar un nuevo enfoque al estudio de la comunicación.

Por su parte, la escuela Cornell de oratoria tuvo un auge en 1920, cuando un grupo de especialistas, dirigidos por Everett Hunt y Alexander Drummond, volvieron a descubrir los textos clásicos de oratoria. Ellos diferían de la escuela Midwestern en su conceptualización de la naturaleza del acto de comunicar, la naturaleza de la esencia de la instrucción y la naturaleza de la investigación que guía a la instrucción. La controversia sobre estos temas estancó y limitó el estudio de la comunicación durante medio siglo.⁵

1. 2. 2. *El desarrollo del campo de la comunicación*

El tema de la comunicación después de la Segunda Guerra Mundial surgió en un campo autónomo, pero desintegrado, cuyas subespecialidades principales, la teoría de la comunicación y la comunicación masiva, captaron la atención de grupos intelectuales. Estos grupos se alimentaron más de periodistas, científicos, políticos, sociólogos y teóricos de la información, que de maestros de oratoria.

Muchos teóricos e investigadores en comunicación masiva tenían su propia sede disciplinaria; otros establecieron centros interdisciplinarios de

4 y 5 IBID pág. 4

investigación en la materia. Wilbur Schramm,⁶ caracterizó la comunicación en esta época como un “campo, no una disciplina”, llamándola una “gran encrucijada por la que muchos pasan, pero pocos se quedan”.

1. 2. 3. *El surgimiento de la disciplina de la comunicación*

La multiplicación de los debates e investigaciones en torno a la comunicación sacó a la retórica y a la palabra del estancamiento y abrió el camino a nuevos discernimientos y perspectivas sobre el tema. También intensificó el compromiso con la investigación y la enseñanza en éste campo al sumar a lo anterior la preocupación por los efectos de los procesos de la comunicación. Finalmente, la unión de la profesión de la oratoria y el campo del lenguaje, produjo la disciplina de la comunicación, caracterizada por teorías y métodos de investigación propios.

Esta nueva disciplina, armonizó también la retórica con la palabra, lo cual intensificó la investigación y dio pauta para que desarrollara sus propios métodos de investigación.

1. 3. Proceso de Comunicación

Se puede explicar el proceso de la comunicación humana como la transmisión de señales y la creación de significados.

⁶ IBID Pág. 4

Para explicar cómo ocurre la comunicación humana es conveniente conceptualizarla como un proceso. Clevenger y Matthews, han definido al proceso de la siguiente manera:

Serie de eventos que ocurren consecutivamente en un orden y en tiempo definidos. Los eventos están interrelacionados cuando el resultado de un evento influye de tal manera que ocurra otro evento o varios eventos. Los eventos se interrelacionan en un orden temporal cuando, después de que sucede uno, otros lo siguen en alguna secuencia predeterminada o determinable.⁷

Se puede conceptualizar la comunicación humana como un proceso. Un proceso se puede definir como una serie de eventos que ocurren consecutivamente y en un orden y en tiempo definidos.

1. 3. 1. Modelos de Comunicación

A mediados del siglo XX, los teóricos de la nueva disciplina de la comunicación consideraron necesario encontrar un modelo del proceso que fuese aceptado por consenso y pudiese organizar las investigaciones y al que se pudiera hacer referencia al explicar la disciplina a los principiantes y estudiantes.

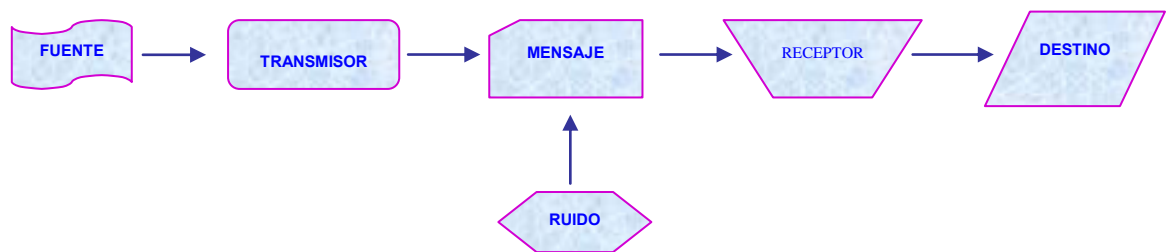
Uno de los modelos de comunicación más influyentes fue el que desarrolló el politólogo americano Harold Lasswell (1964); consistía en una serie de preguntas que, según el autor, todo buen investigador busca saber: ¿Quién?, ¿Dice qué?, ¿A quién?, ¿En qué canal? y ¿Con qué

⁷ Mc Entee Eileen, Comunicación Oral para el Liderazgo en el Mundo Moderno, Mc Graw Hill, Edición Actualizada, México, 1999.

efectos? Algunos de los principales supuestos que resultaron del esfuerzo por producir un modelo consensual se encuentran en la fórmula de Lasswell, quien define a la comunicación como el acto intencional de una persona de dirigir un mensaje a otra; el modelo sigue el movimiento de dicho mensaje del emisor al receptor.

La fórmula del modelo matemático de Claude Shannon y Warren Weaver (1949) hizo aún más explícita la estrategia de “seguir el mensaje”.⁸

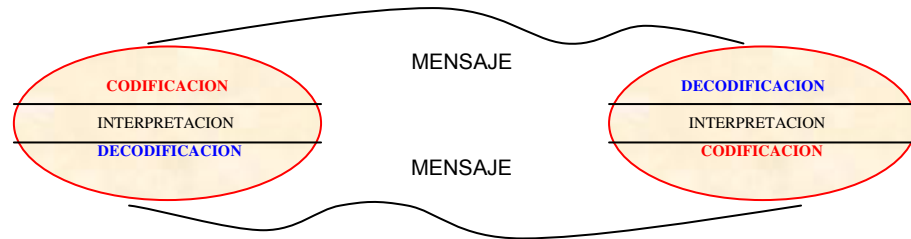
Al sumar un circuito de retroalimentación del destino a la fuente se creó el proceso cíclico que demuestra que las fuentes también pueden ser receptoras, y viceversa. Este modelo es análogo al de Lasswell, que sigue los mensajes de una fuente a otra.



Modelo de Comunicación Humana de Shannon y Warren

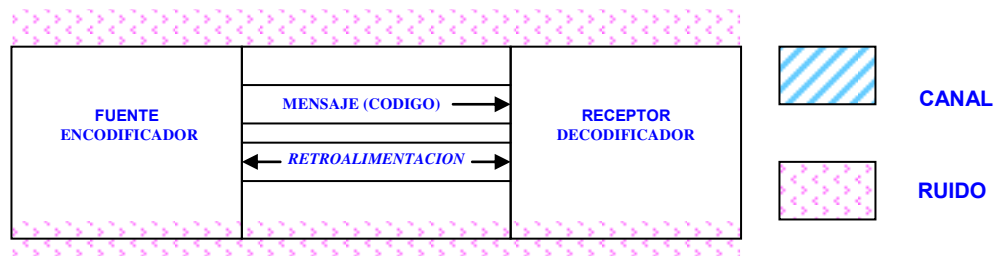
El Modelo de Wilbur y Schramm (1954), pone a la fuente y al receptor al mismo nivel, pero en otros sentidos duplica el trabajo de Lasswell, Shannon y Weaver. Las flechas aún muestran el movimiento de los mensajes de una persona a otra.⁹

8 y 9 IBID Pág. 4



Modelo de Comunicación de Wilbur Schramm, 1998

Por otra parte, en el esquema siguiente se observa que la fuente envía un mensaje al receptor, por medio de un canal y, casi siempre utilizando el mismo canal, tanto la fuente como el receptor se envían señales de retroalimentación, mutuamente. Todo este proceso ocurre en forma simultánea con la posibilidad de que se presente ruido o interferencia en cualquiera de sus etapas o elementos.¹⁰



Proceso de Comunicación Humana como Transmisión de Señales que Componen el Mensaje

¹⁰ IBID Pág. 4

En la década de 1960 se presentaron numerosos modelos y definiciones de la comunicación en una secuencia confusa y frustrante. Cada nuevo modelo partía de las fallas de su predecesor, y su sucesor mostraba a su vez sus ineficiencias.¹¹

1. 3. 2. Componentes de la Comunicación Humana

El intento por comprender la comunicación humana mediante la búsqueda de un modelo que la simplificara es consistente con una de las fórmulas básicas del pensamiento occidental: el análisis. Analizar algo significa descomponerlo en sus partes, e identificar y describir los componentes más pequeños posibles de un todo complejo.

Por lo tanto, a continuación se presenta una definición de cada uno de los elementos de la comunicación humana, los cuales son: el emisor (codificador), el símbolo, el mensaje (código), el receptor (decodificador), el canal, el ruido y la retroalimentación.

1.3.2.1. La Fuente Emisor-(Codificador)

Es el elemento en que se origina el mensaje. En la comunicación humana, la fuente se refiere a una persona o a un grupo de personas. A veces, se refiere a la fuente como el emisor. Se usa el término “fuente o emisor (codificador)” para referirse a la fuente, quien, al comunicar su idea, la codifica en símbolos.

1.3.2.2. El Símbolo

En el estudio de la comunicación humana, el símbolo se refiere a aquellas cosas que tienen significado para alguien. Los símbolos pueden

¹¹ IBID Pág. 4

ser verbales, es decir, palabras habladas o escritas; o pueden ser no verbales, también pueden ser gráficos; sin embargo, a veces un mismo símbolo puede tener distintos significados para diferentes personas, o puede ser que lo que es un símbolo para una persona no lo sea para otra.

1.3.2.3. *El Mensaje (Código)*

Se refiere al estímulo que se transmite, es “una aseveración oral, un comentario escrito, una expresión facial o alguna otra actividad no verbal, que es creado por la fuente (codificador)”.

1.3.2.4. *El Receptor (Decodificador)*

Se refiere a “la persona que recibe e interpreta el estímulo que la fuente (codificador) comunica”. Se usa el término “receptor (decodificador)” para referirse al receptor, quien al recibir el mensaje o código, lo decodifica y de esta manera crea significado para él.

1.3.2.5. *El Canal*

Se refiere al medio por el cual el estímulo o mensaje se pasa de la mente de la fuente (codificador) a la mente del receptor (decodificador). Cualquier medio que permite que se envíe el mensaje se considera un canal.

1.3.2.6. *El Ruido*

Se refiere a cualquier interferencia en el proceso de la comunicación. Puede ser extremo, es decir, originarse en el medio ambiente, como un sonido, un olor o un gesto que distrae. Puede ser interno, es decir, originarse en la misma fuente o receptor, como podría ser cualquier dolor físico, cansancio, recuerdos o un sentimiento de rechazo hacia alguien.

También es ruido interno, o ruido semántico, la diferencia de significado que puede tener un mensaje para las personas, debido a sus diferencias socioculturales o de valores.

1.3.2.7. La Retroalimentación

Se refiere a cualquier medida que toma la fuente o el receptor para mejorar el proceso de la comunicación, sirviendo como un elemento que se contrapone al ruido. Puede ser verbal o no verbal.¹²

1. 3. 3. Principios de la Comunicación

La comunicación humana es omnipresente, inevitable, irreversible, predecible, personal, continua, dinámica, transaccional, verbal y no verbal. Abarca contenido y relaciones personales, y requiere inteligibilidad.

Es decir, todo el mundo se comunica siempre, independientemente de dónde sea o cómo vive (es *omnipresente*), no se puede no comunicarse (es *inevitable*) y una vez que se comunica un mensaje no se puede borrar (es *irreversible*).¹³

Los niños, adultos, hombres, mujeres, ricos o pobres, se comunican. En África, Asia, Europa y América las personas se comunican. El hombre se comunica en donde se encuentra y en la condición en que se encuentra. La comunicación humana es omnipresente.

¹² IBID Pág. 7

¹³ IBID Pág. 4

El comportamiento humano tiene significado, aún el silencio tiene significado; no es posible no comunicar. La comunicación humana es inevitable.

A diferencia de las grabadoras, en las que se puede borrar los mensajes que son grabados, cuando se comunica un mensaje al ser humano, aun inadvertidamente queda grabado para siempre. Esta condición de la comunicación puede resultar favorable o desfavorable en algunas ocasiones. La comunicación humana es irreversible.

El hombre tiene objetivos al comunicarse. El objetivo primario o fundamental es “ejercer control sobre su entorno para obtener algún beneficio físico, económico o social”. Este hecho hace que la comunicación sea predecible. Las personas no se comunican al azar; siempre tienen algún propósito, latente o manifiesto, que se puede descubrir. Sin embargo, cada persona percibirá e interpretará una situación de comunicación de acuerdo con sus propios intereses, creencias y valores socioculturales y personales, es decir, la comunicación es personal. Por otra parte, para ilustrar que la comunicación es continua, Fabun afirma que toda comunicación debe iniciar con “y...”, porque en realidad no hay ningún inicio, ni ningún fin a una situación de comunicación en particular. Toda comunicación tiene historia y futuro, es continua.

Como todo proceso, la comunicación es dinámica; es difícil conceptualizar un proceso, porque cuando se piensa, se tiende a crear categorías para la información o el fenómeno que se analiza. Este proceso de pensar, de analizar, dificulta la comprensión del dinamismo de un proceso, porque para su comprensión y su estudio, se convierte en

algo estático. Para estudiar el fenómeno de la comunicación, es necesario identificar los elementos importantes del proceso y analizar su función dentro del mismo. Sin embargo, para comprender lo dinámico, continuo y cambiante de este proceso, se debe estar consciente del “congelamiento ficticio” que se hace para analizarlo.

La comunicación es transaccional, pues como en todo proceso, los elementos involucrados son interdependientes. En el proceso de la comunicación, todos los elementos se interrelacionan para la creación y transmisión de significados, que inician en la mente de la fuente.

Para efectuar la comunicación de un mensaje no se puede eliminar ninguno de sus elementos, pues todos son importantes; además, se efectúa por medio de señales verbales y no verbales, tanto del emisor como del receptor. Para que se lleve a cabo un elemento de comunicación, las personas involucradas en él deben ser capaces de compartir signos y significados semejantes, de manera que exista la posibilidad de que se entiendan, es por eso que la comunicación requiere inteligibilidad.¹⁴

1. 4. Imagen Corporativa

La noción de imagen es compleja y su trayectoria de estudio en la historia de los saberes muy larga y enrevesada.¹⁵

¹⁴ IBID pág. 4

¹⁵ Jordi Ventura, Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional, Gestión 2000, Barcelona, España 2000

Normalmente han sido cuatro las aproximaciones que se han hecho para su estudio:

- Un primer acercamiento ha sido el protagonizado por la tradición iconográfica y entiende la imagen como una representación fiel de la realidad.
- Una segunda perspectiva, especialmente representada por los estudios sobre fotografía, entiende la imagen como una alucinación que, en cierta forma, hurta de realidad a los objetos y al mundo humano.
- La tercera aproximación entiende la imagen como un objeto de comunicación. Es decir, la imagen supone una cierta conceptualización realizada por la mente de las personas de todo un conjunto de conocimientos, hábitos y comportamientos. Esta definición permite entender la imagen como una especie de representación mental de todo el conjunto de actividades que los sujetos desarrollan en su vida diaria.
- La cuarta acepción deriva de la anterior, y entiende la imagen como una forma específica de conocimiento de los ámbitos de interacción social.

De las definiciones anteriores, se deduce que el concepto de imagen corporativa se refiere a todo el conjunto de categorías mentales, a partir de las cuales los grupos sociales y los sujetos comprenden y definen una organización.

1. 5. Identidad Corporativa

Los investigadores de la comunicación, han tomado como referencia algunos de los significados que expertos en otras ciencias como la psicología, antropología y demás han otorgado al concepto de identidad.

La identidad se ha referido a las variables de la personalidad expresadas en la conducta, a los contenidos y características de los papeles sociales que cada persona desarrolla en su vida; pero sobre todo, se ha estudiado la sociedad y la experiencia como el verdadero marco que se ofrece al individuo para su propia objetivación como sujeto.¹⁶

En el ámbito de la comunicación corporativa se han retomado algunos de estos conceptos y la noción de identidad se puede entender de dos maneras: como identificación de una organización; es decir, como el conjunto de instrumentos formales con los que una institución se identifica y singulariza públicamente; y como la forma que tiene un grupo social de ubicar en su propio mundo sus propios rasgos corporativos y su proyección y expresión entre los diversos sujetos y grupos sociales.

Toda organización tiene una identidad específica, no obstante las identidades pueden ser creadas, transformadas y manipuladas a nuestro antojo, sin embargo en un nivel de comunicación de empresa en contacto con la opinión pública no se debe permitir mentir con respecto a la identidad ya que la imagen que se proyecta siempre aflora y entonces es muy difícil hacer cambiar a los diferentes públicos sobre lo que opinan de una organización.

¹⁶ IBID Pág. 15

2. Policía Nacional Civil en El Salvador

2. 1. Reseña Histórica

La Policía Nacional Civil (P.N.C.), es una institución fundada en 1993, a raíz de la firma de los Acuerdos de Paz entre el Gobierno de El Salvador y el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (F.M.L.N.), el 16 de enero de 1992; acontecimiento que tuvo lugar en el Castillo de Chapultepec de la Ciudad de México, D. F., y que puso fin a una cruenta conflagración civil que duró doce años y que costó miles de víctimas entre la población salvadoreña. El acuerdo es, asimismo, la culminación de un largo proceso que se inició cuando los cinco Presidentes centroamericanos pidieron la intervención del Secretario General de las Naciones Unidas, Sr. Javier Pérez de Cuéllar, para que interpusiera sus buenos oficios con el fin de lograr la pacificación en la región de América Central.¹⁷

Los esfuerzos del Secretario General y de su representante personal para Centroamérica, Sr. Alvaro de Soto, se orientaron a buscar un formato que permitiera impulsar el proceso que se establecía bajo sus buenos oficios con el objeto de obtener el fin del conflicto armado en El Salvador.

Este proceso, perseguía cuatro objetivos que se señalan a continuación:

- Terminar el conflicto armado por la vía política
- Impulsar la democratización del país

¹⁷ ONU, Acuerdos de El Salvador: en el camino de la Paz, San Salvador, Junio de 1992.

- Garantizar el irrestricto respeto a los derechos humanos; y
- Reunificar a la sociedad salvadoreña

Para lo cual se fijó una serie de acuerdos políticos en varios campos, entre ellos, los que se refieren a los Cuerpos de Seguridad Pública, y señalan la creación de la Policía Nacional Civil de conformidad con la Reforma Constitucional emanada de los acuerdos de México. Se establece que la Policía Nacional Civil sería un cuerpo nuevo, con nueva organización, nuevos cuadros, nuevos mecanismos de formación, adiestramiento y nueva doctrina.

Por otra parte, se establece que la Policía Nacional Civil sería el único cuerpo policial armado con competencia nacional, cuya misión sería la de proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y las libertades de las personas, la de prevenir y combatir toda clase de delitos, así como la de mantener la paz interna, la tranquilidad, el orden y la seguridad pública, tanto en el ámbito urbano como en el rural.

En ese contexto, surgen las reformas constitucionales que dan vida a la P.N.C., explícitamente el artículo 159 inciso segundo y tercero de la Constitución de la República el cual literalmente dice:

" La Defensa Nacional y la Seguridad Pública estarán adscritas a Ministerios diferentes. La Seguridad Pública estará a cargo de la Policía Nacional Civil, que será un cuerpo profesional, independiente de la Fuerza Armada y ajeno a toda actividad partidista.

La Policía Nacional Civil tendrá a su cargo las funciones de policía urbana y policía rural que garanticen el orden, la seguridad y la tranquilidad pública, con apego a la ley y estricto respeto a los Derechos Humanos"¹⁸

Sobre este marco se crea la Policía Nacional Civil, a través del Decreto Legislativo N° 269 de fecha 25 de junio de 1992, publicado en el Diario Oficial N° 144, Tomo 316 del 10 de agosto del mismo año. En este Decreto se oficializa la Ley Orgánica que rige el quehacer del nuevo ente policial así como la doctrina en la cual está sustentada.

El trabajo de la P.N.C. es garantizar la seguridad y el bien público; además de conservar el equilibrio entre el bien individual y el común de la población. Servicio, Orden y Seguridad es la frase que sintetiza la labor de la institución, cuya dirección se encomienda a un ciudadano de moralidad y competencia notoria, tal como lo establece la Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil.

2. 2. Primeros Despliegues Policial

El primer e histórico despliegue de la P.N.C se realizó el 13 de marzo de 1993, en el departamento de Chalatenango, considerado uno de los lugares más afectados durante el conflicto armado.

Siete meses después, la policía llegó a Morazán y La Unión, luego se extendió hacia San Miguel, Usulután, San Vicente y La Paz, cubriendo de

¹⁸ IBID Pág. 17

esta forma siete departamentos del país. En 1994 el despliegue iba en aumento, se crearon puestos policiales en los municipios cercanos a la capital, como Soyapango, Ilopango, Mejicanos y Ayutuxtepeque, entre otros.

Este despliegue se realizó a medida que la Academia Nacional de Seguridad Pública (A.N.S.P.), se encargó de capacitar a los agentes, quienes eran asignados a diversos lugares de la República, donde era necesaria la presencia policial. En julio de ese mismo año, el ingeniero Rodrigo Avila asumió la Dirección de la PNC y se encargó de completar el despliegue territorial de la Policía.

En junio de 1999, asumió la Dirección General, el Licenciado Mauricio Sandoval, quien ha realizado una reingeniería institucional, que tiene como propósito cumplir con el Nuevo Modelo de Seguridad Pública.

Como parte de esos cambios realizados por la actual administración, se encuentra la creación de cinco coordinadoras de las cuales dependen todas las Divisiones, Unidades Especializadas y el área de Gestión con que cuenta la PNC .

El área de investigaciones abarca las siguientes Divisiones: División Élite Contra el Crimen Organizado, Investigación Criminal, Antinarcóticos, Finanzas, Fronteras, Interpol. Así como también, la División de Investigación de Delitos Financieros y la Unidad de Control e Investigación del Aeropuerto Internacional de Comapala.

Igualmente, las Regionales de Investigación diseminadas en todo el país, siendo estas: Región Central, Región Metropolitana, Región Paracentral, Región Occidental y Oriental.

2. 3. Visión y Misión Institucional

La Policía Nacional Civil es una institución con visión de futuro, es decir, se proyecta sobre lo que quiere o debe ser a fin de garantizar el orden y la tranquilidad ciudadana, en ese sentido plantea su Visión y Misión pensando siempre en ofrecer un servicio de protección a la sociedad salvadoreña que conlleve a la Eficacia Policial, y a una armonía entre el personal policial y la Comunidad.¹⁹

2.3.1. Visión

Ser una institución policial moderna y profesional, con alto prestigio nacional e internacional, que goce de la confianza y credibilidad ante la población salvadoreña, por la eficacia de sus servicios orientados a la comunidad.

2.3.2. Misión

La Policía Nacional Civil, es institución dedicada a proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, con estricto apego al respeto de los derechos humanos, al servicio de la comunidad, creada para garantizar el orden y la tranquilidad pública a fin de contribuir al desarrollo integral del país y con ello al fomento de un auténtico estado de derecho y democracia.

¹⁹ Policía Nacional Civil, revista “Policía El Salvador”, San Salvador, Edición No.1, Dic. 2001

2.4. Valores Institucionales

Los valores orientan hacia el logro de los objetivos institucionales, en el sentido de fortalecer la mística de cada uno de los elementos de la institución, por lo que definen sus valores como:

2.4.1. *Respeto a los Derechos Humanos*

En el desempeño de sus funciones, se debe proteger y respetar la dignidad humana y mantener y defender los derechos de las personas.

2.4.2. *Disciplina*

Se debe acatar las disposiciones, leyes y reglamentos que rigen el quehacer de la Institución.

2.4.3. *Justicia*

Igualdad, respeto, equilibrio e imparcialidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

2.4.4. *Espíritu de Servicio*

Total entrega, disposición y dedicación en el cumplimiento de sus labores y de los servicios policiales.

2.4.5. *Integridad*

No cometer ni tolerar ningún hecho de corrupción, siendo recto y honesto en el comportamiento.

2.5. Policía Comunitaria

2.5.1. Antecedentes

La Policía es una institución cuyos orígenes se remontan a las primeras aglomeraciones urbanas. Es considerada como una de las formas más antiguas de protección social y la principal forma de expresión de la autoridad; por ello, cuando se habla de la policía, por lo general se piensa en limitación de los derechos, uso de la fuerza, privación o restricción de las libertades humanas. Esta antigua forma de concebir el trabajo policial, generó en diferentes corporaciones policiales a nivel mundial, la necesidad de revisar y mejorar los procedimientos, métodos y estrategias utilizadas, principalmente en lo que respecta a la forma en la que el policía aborda su trabajo con la ciudadanía, y a procedimientos, métodos y estrategias utilizadas, principalmente en lo que el concepto de policía comprende la prevención tanto o más que la represión.²⁰

El servicio de policía se desarrolla a través de dos grandes grupos, uno destinado particularmente a lo que se denomina operatividad, es la parte represiva, dirigida a unos grupos claramente establecidos: los criminales; y el otro, perfilando los esfuerzos hacia la comunidad y con ellos se puede lograr crear un espacio de paz, este sentir es un derecho a realizar el mejor trabajo policial.

A partir de la década de 1960, se confirmó que el modelo burocrático de policía no prevenía el alza en las tasas de los delitos, especialmente en los barrios, colonias populares y de las grandes ciudades. El avance de la tecnología, permitió aumentar los recursos a disposición de la policía:

²⁰ Rachel Neild, Policía Comunitaria, Washington Office on Latin American, Estados Unidos, 1998.

patrullas, motocicletas, radios, etc., reduciendo el contacto entre el ciudadano y el policía, los agentes pasaban mucho más tiempo en carros patrullas, equipados con lo último en tecnología; sin existir acercamiento comunitario. Las estrategias institucionales para combatir el crimen a menudo alimentaban las tensiones entre la policía y las comunidades. Se extendía la zozobra, mientras las relaciones entre la comunidad y la policía se deterioraban; y hacía falta la colaboración entre ambas partes.

El modelo burocrático y tradicional de Policía, resulta ser muy costoso, ya que la única solución que se ofrecía para enfrentar el incremento del crimen, era la compra de tecnología costosa y la contratación de más agentes.

En los años de 1970 y 1980, aparece el concepto de Policía Comunitaria, cuando las fuerzas policiales empiezan a reconocer que sus estrategias no dan abasto y por el contrario, en lugar de ser una solución contra la delincuencia, provocó temor hacia los cuerpos policiales y alejamiento entre la policía y la población. Hoy sin embargo, los nuevos conceptos reconocen la importancia fundamental de la prevención en el desarrollo de los delitos; es decir, acciones mediante las cuales la Policía dirige su actividad movilizand o a las comunidades, para la resolución de las condiciones que propician la delincuencia.

En El Salvador, a partir de la firma de los Acuerdos de Paz, nace la posibilidad de construir un modelo policial democrático, basado principalmente en la filosofía comunitaria. Dicho modelo se fundamenta en el acercamiento de los servicios policiales y la presencia permanente de estos dentro de la comunidad, facilitando con ello, la interacción entre la policía y la comunidad a la que sirve. Esta política institucional se

enmarca dentro del modelo de policía comunitaria, que se encuentra funcionando efectivamente en otros países como Estados Unidos, Canadá, España, Holanda, Francia, Inglaterra, Japón, Australia y Argentina . Tan solo en los Estados Unidos, la experiencia de los patrullajes a pie realizados en las ciudades de Flint, Michigan, Newark y New Jersey, a finales de la década de 1970, demostró que las personas se sentían mejor y más seguras estando cerca de la policía, aun cuando el crimen no se había reducido.²¹

Lo anterior es posible con el contacto directo con la comunidad; por ejemplo, los agentes que realizaron patrullajes a pie, aprendieron no solo a enfocar los incidentes individuales de crímenes cometidos, sino también, a reconocer e identificar la gama de problemas que rodean a las comunidades, a fin de poder contribuir en la búsqueda de soluciones a los mismos.

Es así, que a partir de 1999, surge en El Salvador, una nueva división denominada Patrullas de Intervención Policial Comunitaria (PIP-COM), la cual trabaja en conjunto con los ciudadanos, para tratar algunos problemas que aquejan a las comunidades. Esta división, surge como parte del Plan de Gobierno, resumido en la “ALIANZA POR LA SEGURIDAD”, presentado por la actual administración, encabezada por el Licenciado Francisco Flores, quien en el año 1998 asumió la presidencia del país.

Las PIP-COM desarrollan sus patrullajes en el área urbana en tres modalidades: a pie, móvil y en bicicleta. Los agentes reciben el entrenamiento teórico-práctico para atender cualquier clase de

²¹ IBID Pág. 24

emergencia de forma inmediata. La relación constante con la población les ha permitido mantener un acercamiento con los residentes de las colonias y barrios. Sobre todo porque los agentes destacados en las Patrullas de Intervención Policial, permanecen por varios meses en un solo lugar precisamente para conocer más cerca a los habitantes de su área de responsabilidad, las clase de delitos que generalmente se registran, las horas y otros detalles que favorecen el trabajo policial.

Este sistema fue el precedente para la creación de la unidad de Policía Comunitaria, ésta es una filosofía de trabajo que se refiere al acercamiento comunitario, a través de actividades que la institución realiza al canalizar las demandas de seguridad ciudadana de las comunidades y brindando alternativas oportunas para mejorar los niveles de seguridad en general.

Este acercamiento a las comunidades, se realiza a través del esfuerzo del cuerpo policial por impulsar la organización de las mismas mediante formar directivas, realizar asambleas generales, promover foros de participación ciudadana, establecer patrullajes continuos en diferentes sectores y las visitas que ocasionalmente realizan los agentes de Policía Comunitaria, a los hogares de los pobladores; actividades que tienen como fin principal, promover una relación más estrecha para fomentar mayor confianza en las comunidades y lograr la resolución de sus problemas.

Una Policía Comunitaria presenta gran potencial para que los ciudadanos den sus opiniones, para que las estrategias de prevención resulten económicas y efectivas. Se basa en tratar las causas fundamentales de los delitos, faltas y otras necesidades de la comunidad para cooperar con

ella, junto a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para resolver los problemas de la comunidad.

2.5.2. Concepto de Policía Comunitaria

El concepto de policía comunitaria se ha tornado en un nuevo marco de la reforma policial en el mundo, pero aquellas prácticas llamadas de “policía comunitaria” varían tanto que parecería que el término al abarcarlo todo pierde su connotación. El concepto de policía comunitaria comprende una variedad de cosas: desde esfuerzos por mejorar la imagen pública de la policía hasta profundos cambios estructurales y operativos para mejorar la colaboración entre la comunidad y la policía en la identificación y resolución de problemas. Los mejores programas de policía comunitaria le asignan a la comunidad un papel de suma importancia: su colaboración con la policía para identificar problemas de seguridad, priorizar las necesidades y responsabilizar a la policía a darles seguimiento.²²

Los procesos de reforma policial, en particular aquellos que crean o renuevan la institución, enfrentan el reto de desarrollar una nueva relación con la ciudadanía.

La Policía Comunitaria ha pasado de ser un experimento prometedor, para convertirse en el método policial del futuro. Muchas organizaciones policiales del mundo, han adoptado diferentes modelos de policía comunitaria y otras, van por ese camino o planean hacerlo en el futuro; ya que esta forma de trabajo policial, ofrece grandes ventajas en lo relacionado con la prevención de actividades delincuenciales.

²² IBID Pág. 24

Policía Comunitaria es una filosofía y una estrategia organizativa que promueve una relación entre la comunidad y el cuerpo policial, donde deben trabajar juntos para identificar, priorizar y resolver problemas actuales como crimen, drogas, inseguridad, desorden social y muchos otros.

Es una filosofía de trabajo que requiere un compromiso a nivel de toda la institución policial: empleados administrativos, mandos y agentes. Dicha filosofía, está orientada a mantener una respuesta policial inmediata y efectiva a través de la intervención y la atención de emergencias, explorando al mismo tiempo iniciativas proactivas, enfocadas a resolver problemas antes de que ocurran los hechos.

Asimismo, es una nueva forma de trabajo que se apoya en la asignación de agentes policiales en sectores específicos de la comunidad, a través de una forma descentralizada y en patrullajes permanentes, lo que permite mayor libertad y autonomía para resolver problemas en la comunidad, trabajando con ella, convirtiendo esos sectores asignados en lugares más seguros donde vivir y trabajar.

El concepto de Policía Comunitaria, implica cambios en la concepción del rol de la policía en las sociedades.

El concepto se refiere a un grupo de medidas que le adjudica a la comunidad un rol importante en la definición de la labor policial y en guiar su desempeño a nivel local. Se basa en el principio democrático de que “cualquiera que ejerce su autoridad a favor de la comunidad, responde a la comunidad por el ejercicio de esa autoridad”.²³

²³ IBID Pág. 24

La política de participación ciudadana, implica que las decisiones públicas obedezcan a la solución de problemas de la comunidad, la cual contribuye a mejorar la legitimidad del Estado Democrático y hacer de la gestión pública un accionar efectivo. Es ahí donde entra la evolución de la administración local y su relación con los procesos de cambio social, dependerá de la práctica que cada sociedad desarrolle, las clases sociales, los movimientos populares, los grupos de interés y los partidos políticos.

De ahí, lo novedoso de este proyecto, el cual está siendo impulsado por la Policía Nacional Civil, apoyado por la Academia Nacional de Seguridad Pública en el año 2001; esfuerzo que se destina principalmente a aquellas comunidades donde se presentan mayores índices delictivos, pues existe un déficit en el número de personal policial destacado, para cubrir todos los barrios, colonias, comunidades, etc.

2.5.3. Objetivos de la Policía Comunitaria

Algunos de los objetivos principales en los cuales la policía Comunitaria son los siguientes:

- Identificar los problemas de inseguridad en el barrio, colonia, cantón o caserío.
- La unión de las personas que viven en su barrio, colonia, condominio o su localidad.
- Fomentar el espíritu de vecindad, solidaridad e integración entre los residentes.

- Combatir el miedo, la apatía, la indiferencia y la falta de solidaridad frente a la acción del delincuente.
- Identificar los líderes voluntarios y espontáneos en cada lugar, quienes serán los orientadores ante cualquier emergencia.
- Diseñar estrategias para solucionar los problemas de seguridad en sus sectores.
- Concientizar y comprometer a la comunidad con su propia seguridad.
- Incentivar el compromiso y responsabilidad social frente a los problemas de inseguridad.
- Crear conciencia que la seguridad es un compromiso de todos.
- Rescatar el respeto de las comunidades hacia la actuación de las autoridades.
- Vincular a los diferentes sectores que interactúan en la comunidad para lograr la integración entre vecinos y las autoridades y así alcanzar la convivencia pacífica entre los ciudadanos.

A través de la División de Policía Comunitaria, se ha logrado la creación de los Comités de Seguridad Ciudadana, los cuales funcionan en distintas comunidades tanto urbanas como rurales en el país.

2. 5. 4. Características Básicas de la Policía Comunitaria

La Policía Comunitaria presenta las siguientes características:

2.5.4.1. Visible

El agente policial es asignado a pequeños sectores, áreas o zonas, teniendo un contacto directo con grupos de individuos, obteniendo la confianza, la cooperación y la interacción mutua con su comunidad.

2.5.4.2. Accesible

Su presencia permanente y el contacto diario con el ciudadano lo hace sentir que todos pueden solicitar la asistencia policial.

2.5.4.3. Personalizada

Al proporcionar a la comunidad su propio agente policial, la policía y la comunidad destruyen el anonimato y permite que los agentes y los residentes se conozcan recíprocamente.

2.5.4.4. Servicio básico

Además de mantener un enfoque decidido en el cumplimiento de la ley, constituyen un servicio básico para la comunidad, generar confianza, disminuir la inseguridad y asistir a las personas.

2.5.4.5. Permanente

La policía comunitaria requiere que se asignen agentes policiales permanentemente en áreas definidas, a fin de que éstos tengan el tiempo, la oportunidad y continuidad para desarrollar esta nueva relación. Esto significa que no se deben asignar agentes solamente para cubrir ausencias, servicios puntuales o licencias de personal.

2.5.4.6. La base fundamental es la patrulla

Los agentes policiales trabajan en pequeñas patrullas en sus comunidades, jugando un rol específico y superando el aislamiento del carro patrulla, haciéndolos patrullar a pie o en otros medios como: bicicletas, motocicletas o caballos.

2.5.4.7. Proactiva

La policía comunitaria balancea sus respuestas reactivas y las emergencias, con un enfoque proactivo, lo cual permite prevenir los problemas antes de que éstos ocurran; identifica las causas de los delitos, realiza diagnósticos y diseña programas de prevención en la comunidad.

2.5.4.8. Integral e innovadora

Se tiene la capacidad de trabajar con todas las personas, grupos, organismos, etc., sin discriminación política, ideológica, racial o religiosa; propiciando soluciones nuevas, prácticas y creativas que se construyen en el seno de la comunidad para resolver los problemas del crimen y de la inseguridad.

2.5.4.9. Es una relación para la resolución de problema

Estimula una nueva relación entre las personas y su policía, basadas en el respeto mutuo, la cortesía y el apoyo para centrarse en el enfoque de resolución de problemas.

2.6. Principios Básicos de la Policía Comunitaria

Como todo proyecto, la Policía Comunitaria tiene ciertos principios que se consideran básicos:

2.6.1. Filosofía y estrategia organizativa

La policía comunitaria es una nueva filosofía, una nueva manera de pensar y una estrategia organizativa, que permite a la policía y a la comunidad trabajar juntos en la resolución de sus problemas. Esta filosofía, descansa básicamente en la convicción de que las personas merecen que se les tome en cuenta para resolver sus necesidades y problemas de una forma real y creativa.

2.6.2. Potenciar la participación de la comunidad

Todos los miembros de la policía deben compartir en la práctica, los servicios con la comunidad; esto demanda un cambio de actitud en los jefes, oficiales y personal de base, ya que se debe garantizar una mayor autonomía y respeto a las decisiones que se tomen al interior de cada comunidad. Asimismo, se deben compartir los derechos y responsabilidades en la identificación, priorización y resolución de los problemas.

2.6.3. Resolución proactiva de problemas

La policía comunitaria, debe establecer un contacto sostenido, amplio y continuo con las personas, respetuosos de la ley en la comunidad. Los agentes deben ir más allá de un enfoque limitado de su trabajo; deberán desarrollar y monitorear iniciativas de corto y largo plazo, que involucren a todos los elementos de la comunidad.

2.6.4. Ética, legalidad, responsabilidad y confianza

La policía comunitaria, implica un nuevo contrato entre policía y a quienes sirve. Esta nueva relación, basada en confianza y respeto mutuo, sugiere que la policía sirva como catalizador, desafiando a las persona a aceptar la parte de responsabilidad que les corresponde en la calidad general de vida de la comunidad.

2.6.5. Ayuda a personas con necesidades especiales

Enfatiza la búsqueda de nuevas maneras cómo proteger y mejorar la vida de aquellas personas más vulnerables como: niños, ancianos, mujeres, discapacitados o personas sin hogar.

2.6.6. Creatividad y apoyo de la base social

Promueve el uso de la tecnología, pero también descansa en la creencia de que nada puede sobrepasar las capacidades humanas; combina la sabiduría y la experiencia para analizar nuevos enfoques creativos de solución a los problemas.

2.6.7. *Genera cambios internos*

La policía debe estar completamente integrada. Todos los agentes son generadores del cambio, construyendo una base amplia de apoyo de la comunidad, para los objetivos generales de la institución.

2.6.8. *Construye para el futuro*

Proporciona un servicio policial personalizado para la comunidad; así como reconoce que la policía no puede imponer el orden sobre la comunidad desde afuera. La comunidad debe percibir a la policía como un recurso que puede usar para ayudar a resolver sus preocupaciones y problemas.

2.6.9. *Actuación descentralizada y personalizada*

El personal policial asignado a una comunidad debe actuar como un enlace directo entre la policía y la comunidad; convirtiéndose en especialistas en el entendimiento con la comunidad, manteniendo un contacto diario “cara a cara”, practicando el enfoque de policía comunitaria y liberándose de la necesidad de depender del carro patrulla.

2.7. Estrategias Básicas de la Policía Comunitaria

Para desarrollar un trabajo policial altamente efectivo, la Policía Comunitaria fundamenta dicho trabajo en algunas estrategias, dentro de las cuales se pueden destacar las siguientes:

- * Comenzar con experiencias piloto de forma conjunta Policía – Comunidad, en algunas zonas o barrios previamente seleccionados.
- * Gestionar la colaboración de los organismos e instituciones sociales existentes en las zonas o barrios establecidos.
- * Realizar en las zonas o barrios seleccionados, estudios previos sobre la criminalidad y el sentimiento de inseguridad que presentan los ciudadanos, los medios utilizados para protegerse de la delincuencia, el nivel de deterioro del entorno físico, los grupos comunitarios existentes y los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuentan.
- * Establecer contacto con los grupos comunitarios para que en forma conjunta, se identifiquen los problemas y de esta forma poder buscar alternativas de solución.
- * Patrullar la zona a pie, estableciendo contacto con las patrullas motorizadas, a través de radio. Organizar y llevar a cabo programas preventivos, tales como: información sobre medidas preventivas, visitas a diversas instituciones como escuelas, colegios, comercios, residencias, etc., con la finalidad de determinar su grado de seguridad, realizar reuniones periódicas con los ciudadanos para intercambiar información y buscar soluciones, realizar patrullajes de vecinos en el barrio, realizar campañas publicitarias, distribuir folletos, elaborar talleres, conferencias y exposiciones de manera itinerante, realizar campañas de saneamiento ambiental, modificar el alumbrado, buzones (correo policial), realizar actividades culturales, deportivas y recreativas, entre otras.

- * Intervenir rigurosamente en materia delictiva, con respecto a ciertos delitos seleccionados por su gravedad o frecuencia.
- * Evaluar periódicamente las experiencias, teniendo en cuenta los objetivos previstos.
- * Dar amplia publicidad a los resultados y ampliar la estrategia en otras zonas.

Otra de las estrategias que son aplicadas por el cuerpo policial, es el trabajo de las Patrullas de Intervención Policial Comunitaria, (PIP-COM), que nace a iniciativa de la Policía Nacional Civil, obedeciendo a una política gubernamental (Alianza por la Seguridad), para fortalecer la prevención social de la delincuencia, fomentar la participación ciudadana en la prevención de la delincuencia y mejorar la eficacia del trabajo delictivo.

El concepto de Policía de Intervención Comunitaria, se basa en los siguientes cuatro elementos; en los cuales la comunicación juega un papel fundamental:

- ***Prevención del crimen:*** es la presencia continua del policía proactivo, generando confianza y una visión amplia para observar todo lo que haga peligrar a la comunidad.
- ***Identificación de delincuentes y personas sospechosas:*** es la capacidad de identificar a un posible transgresor del orden, controla y maneja tarjetas de identificación de campo, para inhibir las intenciones de delinquir en las zonas.

- ***Interacción comunitaria:*** se da en los niveles de policía casa por casa, policía interactuando comunalmente y el policía en el marco institucional.
- ***Detenciones de individuos que han delinquido:*** mediante un análisis de información recabada en el campo, una buena investigación, así como atendiendo órdenes judiciales, administrativas hasta la captura en flagrancia de acuerdo con la ley.

2.8. Estructura Organizacional de la Unidad de Policía Comunitaria de El Salvador

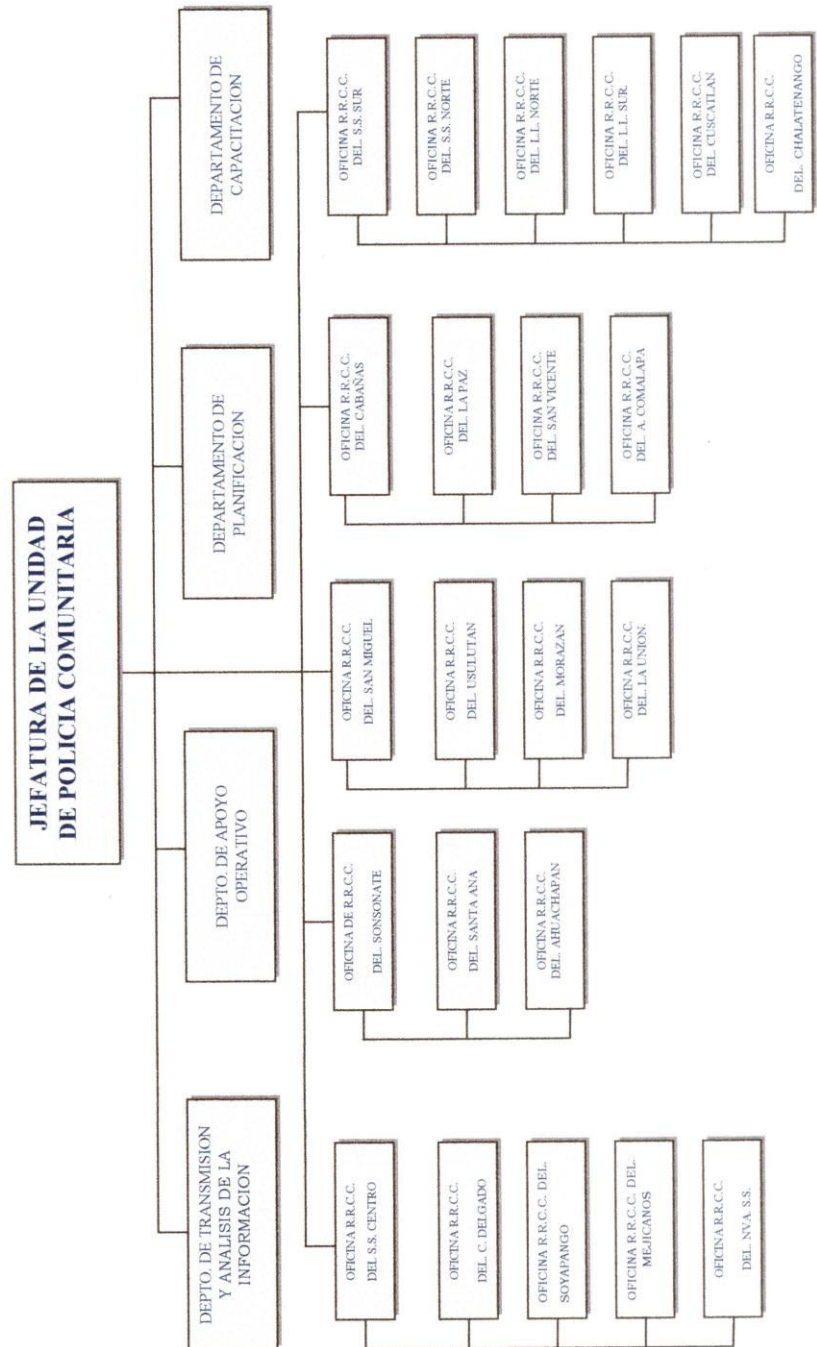
Se dice con frecuencia que con buen personal, cualquier organización funciona. Con todo, es obvio que los individuos capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán con mayor efectividad si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Una estructura organizacional debe ser construida, de manera que sea perfectamente clara para todos, quién debe realizar determinada tarea y quién es responsable por determinados resultados, así, se logra un sistema de comunicación que refleje y promueva los objetivos de la institución.

Cada elemento, dentro de una organización, no podrá ser enteramente eficaz a menos que conozca específicamente las actividades que debe realizar; por lo tanto, es necesario fijar e identificar el conjunto de funciones que deberán ser ejecutadas.

Para el establecimiento de relaciones efectivas entre los elementos de una institución, de manera que puedan trabajar que puedan trabajar con eficacia, es de vital importancia que exista una buena organización, desde los niveles jerárquicos más altos, hasta los más bajos. Es por eso, que la Unidad de Policía Comunitaria tiene establecida su estructura organizativa de la siguiente manera:

ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA



Por lo tanto, las funciones de los principales niveles de la Unidad de Policía Comunitaria, están clasificadas de la manera siguiente:

2.8.1. Departamento de Análisis y Transmisión de la Información

2.8.1.1. Objetivo General

- Analizar y operativizar todo el flujo de comunicaciones que se produzcan en todos los niveles, distribuyendo el resultado del análisis a las dependencias para su operatividad.

2.8.1.2. Objetivos específicos

- Análisis de las actas elaboradas durante las reuniones que se realizan en las comunidades.

2.8.1.3. Tareas

- Mantener comunicación con las Secciones de Policía Comunitaria, ubicadas en las delegaciones respectivas.
- Recibir las actas que se elaboran en cada reunión con comunidades, instituciones, asociaciones y gremios.
- Dar seguimiento a los puntos generales y específicos que contenga el acta.
- Establecer un archivo general de las actas remitidas a esta Unidad.
- Diseñar un boletín informativo mensual, de análisis operativo, que refleje la situación de las relaciones con la comunidad en los distintos departamentos de la República.

- Distribuir el boletín informativo confidencial a los órganos policiales correspondientes, para su ejecución.
- Dar seguimiento a la información recabada a través de los periódicos de mayor circulación, a nivel nacional.

2.8.2. Departamento de Apoyo Operativo

2.8.2.1. Objetivo general

- planificar, organizar, dirigir y supervisar operativamente las actividades que desarrollan todos los elementos de la Unidad, tanto a nivel central, como a nivel periférico.

2.8.2.2. Objetivos específicos

- Elaborar planes generales de la Unidad de Policía Comunitaria, durante cada año.
- Estructurar los departamentos y secciones de la Unidad de Policía Comunitaria.
- Definir y verificar la doctrina de la Unidad de Policía Comunitaria.
- Dar seguimiento a los planes generales y artículos que se establecen en cada año.

2.8.2.3. Tareas

- Crear planes generales de la Unidad de Policía Comunitaria.
- Elaborar un Plan General.

- Diseñar el formato de acta, para su levantamiento en las reuniones con la comunidad.
- Conformar el organigrama de la Unidad.
- Elaborar las normas del funcionamiento de cada uno de los departamentos de la Policía Comunitaria.
- Elaborar las normas de funcionamiento y de relación de las secciones de la Policía Comunitaria.
- Crear la estructura organizativa de la Unidad y de las secciones de Policía Comunitaria.
- Crear un manual de funcionamiento de Policía Comunitaria.
- Desplazamiento a los departamentos para verificar el trabajo de las secciones.
- Diseñar un formato de evaluaciones de los planes establecidos.

2.8.3. Departamento de Planificación

2.8.3.1. Objetivo general

- Establecer relaciones con los sectores sociales y económicos más afectados por el accionar delincencial, así como establecer canales de comunicación precisos entre todos los componentes del sistema.

2.8.3.2. Objetivos específicos

- Fortalecimiento de la prevención social de la delincuencia.

- Mantener comunicación permanente con los sectores productivos de comercio y de servicio.

2.8.3.3. Tareas

- Realizar los foros de consultoría ciudadana, en los principales departamentos de las delegaciones.
- Divulgar los números telefónicos de emergencia de cada delegación, sub-delegación, puestos policiales y unidades.
- Reproducir documentación que contenga medidas de seguridad proactivas.
- Solicitar espacio en los medios de comunicación social, para divulgar las medidas de seguridad y escuchar a la población.
- Sostener mesas de trabajo con los comités intersectoriales para fortalecerlos.
- Realización de foros de consultoría con sectores específicos.
- Tomar medidas de seguridad específicas para los sectores.
- Diseñar y difundir medidas de seguridad específicas para los sectores.

2.8.4. Departamento de Capacitación Interna y Orientación al Ciudadano

2.8.4.1. Objetivo general

- Habilitar a todos los sectores de Relaciones Comunitarias, para realizar los contactos ciudadanos con la unidad de doctrina, con procedimientos comunes.

2.8.4.2. Objetivos específicos

- Diseñar e implementar programas de formación policial para el servicio comunitario.
- Realizar capacitaciones en las comunidades y otros sectores.

2.8.4.3. Tareas

- Diseñar capacitaciones especializadas para el personal de la Unidad y sus secciones.
- Gestionar capacitaciones con organismos internacionales para instruir al personal de la Unidad.
- Evaluar permanentemente al personal de los departamento y secciones, con el objetivo de valorar su rendimiento, especialmente, en materia de contacto ciudadano.
- Diseñar programas preventivos y proactivos para diferentes sectores, comercio, industria y servicio.
- Capacitar a líderes comunales.

2. 9. Proyecto Estratégico de Policía Comunitaria

Desde la creación de la actual institución policial, en 1993, se han llevado a cabo diversas experiencias orientadas al acercamiento Policía - Comunidad; unas, desde la propia Policía Nacional Civil (P.N.C.), y otras por organismos ajenos a la misma.

En el primer caso, cabe señalar el período de 1993-1995, durante el que se produce el despliegue territorial de la P.N.C. y se generan expectativas de acercamiento a los ciudadanos. Con posteridad, solo algunos mandos policiales han llevado a cabo iniciativas particulares dispersas de trabajo en la comunidad.

En el caso de iniciativas a cargo de organismos ajenos a esta institución policial, se puede citar las llevadas a cabo, entre enero de 1997 y noviembre de 1998, por la Oficina de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, que ejecutaron el Anteproyecto “Mejoramiento de la Aplicación de los Derechos Humanos y de la Imagen de la Policía en la Comunidad”.

En el marco de mencionado anteproyecto, los días 14, 15 y 16 de octubre de 1998, se llevó a cabo en Honduras el Seminario Taller Subregional “Policía y Comunidad”, en cuyas conclusiones se hace referencia a la situación en El Salvador en los siguientes términos:

- ⌘ No existe en la estructura y la organización de la Policía, ninguna dependencia encargada, de formar permanente, de planear, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar programas Policía - Comunidad.

- ✘ El tema se maneja como Relaciones Públicas; a esto, se le agrega la eneficacia de los canales de comunicación.
- ✘ Ausencia de política institucional en cuanto a programas Policía – Comunidad.
- ✘ No se desarrollan esfuerzos permanentes y sistematizados de participación comunitaria.
- ✘ No existe un instrumento que permita combatir la inseguridad ciudadana.
- ✘ Existe interés en incrementar el acercamiento de la Policía a la Comunidad.
- ✘ Existe ausencia de liderazgo de la policía hacia el ciudadano, por falta de capacitación en esta área.
- ✘ La percepción del ciudadano es que la policía está lejos y desligada de la comunidad.
- ✘ Falta claridad por parte de la policía, sobre la importancia, necesidad y futuro de la participación activa y permanente de la comunidad.
- ✘ Falta de motivación y capacitación en todo el cuerpo policial.

Situaciones que predominan en el cuerpo policial hasta la fecha y que debían superarse a corto plazo.

Por otra parte, tomando en cuenta que la participación ciudadana es uno de los pilares básicos del nuevo modelo de Seguridad Pública, el Proyecto Estratégico de Policía Comunitaria, se sustenta sobre la base de dos ejes fundamentales:

- El acercamiento de la policía al ciudadano.
- La optimización de los recursos humanos, tecnológicos y materiales.

2.9.1. Objetivos estratégicos

Según la Policía Nacional Civil, la meta final de proporcionar un mayor grado de seguridad a los ciudadanos de El Salvador, ha de concretarse a través de los objetivos estratégicos siguientes:

- ❑ Mejorar la calidad de los servicios, mediante conocer las necesidades que tiene la población.
- ❑ Situar el índice de satisfacción de los ciudadanos y de los miembros de la institución en niveles más altos.
- ❑ Parar el auge delincencial y reducirlo.

De ahí, que en la actualidad, se incluyan programas de capacitación sobre Policía Comunitaria en la Academia Nacional de Seguridad Pública, para ser impartidos a los aspirantes a integrarse al cuerpo policial.

2.9.2. Objetivos operativos

Los objetivos estratégicos se alcanzarán, en la medida que se vayan cumpliendo los objetivos operativos siguientes:

- ❑ Potenciar las relaciones con la comunidad.
- ❑ Normar y actualizar sistemas y planes de actuación policial.
- ❑ Conferir mayores responsabilidades al personal del nivel básico.
- ❑ Operativizar la información.
- ❑ Mejorar la calidad de las actas y diligencias policiales, así como de las coparecencias judiciales.
- ❑ Unificar criterios de actuación policial para dar una respuesta de calidad a la ciudadanía.
- ❑ Notificar a las víctimas y perjudicados de la marcha de las investigaciones.
- ❑ Incentivar la labor individual del colectivo policial.
- ❑ Disminuir el tiempo de espera en las oficinas de atención al público.
- ❑ Aumentar la presencia policial en el medio urbano y rural.
- ❑ Disminuir las fracciones conocidas.

3. Delincuencia

3.1. Definición

La delincuencia se conoce como un fenómeno de carácter socio-cultural y económico, presente en cualquier medio y en todas sus dimensiones; está conformada por el conjunto de crímenes y delitos considerados en el plano social.

La complejidad de las sociedades modernas, y El Salvador no escapa a esto, hace inútil la tradicional lucha contra el delito únicamente desde la reacción policial. El mantenimiento del orden y la persecución del delito ha sido por mucho tiempo, el principal papel de todo el aparato de control social formal.

3.2. Causas de la Delincuencia

Existen muchas causas que propician la delincuencia, entre ellas, pueden mencionarse las siguientes:

- Falta de planificación estratégica o políticas antidelinquenciales.
- Ausencia de patrullaje policial.
- Carencia de visión comunitaria; la policía ha actuado independientemente o divorciada de la comunidad.
- Factores económicos como la pobreza extrema y el desempleo.

- Factores sociales como la proliferación de pandillas juveniles, analfabetismo, etc.
- Factores psicológicos como las personalidades patológicas que desfavorecen el sano desarrollo emocional del individuo.
- Algunos sostienen que en este fenómeno están presentes los factores genéticos que predisponen al individuo a manifestar conductas delictivas.
- Arquitectura criminógena o características topográficas accidentadas que favorecen las conductas criminales.

3.3. Políticas de Prevención de la Delincuencia

En El Salvador, como en otros países del mundo, pronunciar sobre la delincuencia es hablar de graves problemas, puesto que es una realidad y se enmarca en un contexto geográfico y en una población concreta.

La crisis estructurada del capitalismo monopolista y la crisis de legitimidad del Estado centralizado, plantean la necesidad y la posibilidad de nuevas instituciones y de nuevas formas de gestión, tal es el caso de la creación de la Policía Comunitaria.

Toda acción humana, no es más que la simple interacción y es ahí donde se generan las múltiples relaciones sociales. En ese orden de ideas, los hombres producen juntos un ambiente social con la totalidad de sus formaciones socioculturales y psicológicas; en consecuencia, el orden

social es un producto humano, que no se da en el ambiente natural. Ahí se genera la propia vida.

Para contribuir en la consecución de una nueva organización policial acorde con los cambios sociales, criminológicos, económicos y educativos del país, y en consecuencia, a que la labor del policía se cristalice a través de la interacción con el ciudadano, garantizándole el goce de sus derechos; la participación comunitaria es el vehículo expedito para lograr tan anhelados cambios.

Prevención de la delincuencia es el acto mediante el cual la policía dirige su actividad a la vanguardia de la movilización de las comunidades, para la resolución de las condiciones que alientan la delincuencia, en muchas ocasiones quedan sin castigar, esto lleva consigo el garantizar que mediante programas de prevención se conseguirá un mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en materia de seguridad pública y donde se establece, más que una relación, un encuentro entre la policía y la comunidad.

3.4. Programas Policiales para la Prevención de la Delincuencia

Los programas que desarrolla la Policía Comunitaria para prevenir la delincuencia, pueden dividirse en dos grandes grupos:

- * Los programas de reducción de oportunidades.
- * Los programas de control social formal.

3.4.1. Programas de Reducción de Oportunidades

- El programa fundamental de reducción de oportunidades por excelencia, es por supuesto, el patrullaje preventivo, pero no debe ser un patrullaje aislado, sino por el contrario, debe involucrarse en la movilización comunitaria, ya que éstos juegan un factor importante en la resolución de sus problemas.
- Análisis de la delincuencia, como producto del contacto con la ciudadanía, mediante la cual el policía obtendrá una visión más completa del fenómeno delincriminal que aqueja a esa comunidad. El análisis de la delincuencia, se convierte en uno de los prerequisites de un sólido programa de patrullaje preventivo.
- Difusión de información que ayude a los ciudadanos a evitar ser víctimas de los delitos. Si el público posee una comprensión clara del grado y naturaleza de la delincuencia en su comunidad, y sobre la forma de evitarla, es menos probable que caiga víctima de delitos. En este aparato juega un papel protagónico la información que la policía proporcione a la comunidad.
- La protección de objetivos, supone varias técnicas y estrategias diseñadas para reducir la vulnerabilidad de objetivos potenciales de delitos, trátase de objetos, lugares o personas.
- Creación de enlaces con otros grupos e instituciones. Entiéndase como la relación que debe existir entre la policía, con instituciones gubernamentales y de servicio público, así como grupos de interés comunitario, incluyendo la empresa privada y hasta las instituciones

educativas, con el objetivo de diseñar programas que reduzcan al mínimo la expresión delictiva. Todos los organismos policíacos deberían conocer estos grupos y promover programas de asistencia mutua con ellos.

3.4.2. Programas de Control Social Formal

Con estos programas se ubica todo aquel esfuerzo de la policía para incluir a la institución en actividades recreativas de las comunidades y viceversa, tales como campeonatos deportivos, niños exploradores, apoyo con personal artístico a estas actividades, involucramiento en general en actividades propias de la comunidad.

Sin duda alguna, los dos tipos de programas anteriores, prometen ser muy efectivos; sin embargo, la efectividad de los mismos solo se conseguirá con la participación constante de la población, de manera que ésta no sea solo receptora, sino también emisora; es decir, que tenga la facultad de estructurar propuestas viables y ejecutar programas eficaces en beneficio de la comunidad; para tal efecto, es necesario que el estímulo del cuerpo policial sea cada vez más persistente, para lograr generar en la población una respuesta inmediata.

Asimismo, es de suma importancia, favorecer la relación entre la Policía Comunitaria y la población, de manera que permita a dicho cuerpo policial, escuchar las necesidades de la población y ésta a su vez se comprometa a contribuir en la lucha por resolver los problemas que aquejan a las comunidades, participando activamente en la consecución de un objetivo común, en este caso: prevenir la delincuencia.

Para conseguir este objetivo, es necesario entonces propiciar un ambiente de comunicación mucho más eficaz, mediante maximizar el contacto entre la Policía Comunitaria y la población, a través de reuniones periódicas, foros de consulta y participación ciudadana, asambleas generales, patrullajes más constantes, distribución de información oportuna para la población y otras actividades.

CAPITULO II

INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS ENTRE LA POLICIA COMUNITARIA Y LA POBLACION PARA PREVENIR LA DELINCUENCIA

2.1. Fuentes de Información

Las fuentes de información que han sido consideradas para recabar los datos necesarios para el desarrollo lógico de la investigación son:

2.1.1. Fuentes Primarias

Se tomaron como fuentes primarias, la Policía Nacional Civil (P.N.C.), la Unidad de Policía Comunitaria, documentación relacionada directamente con el tema; pues estas fuentes proporcionarán datos de primera mano, referente al problema de investigación.

Por otra parte, otra fuente primaria la constituye la población residente en la zona metropolitana de San Salvador, específicamente de los municipios que fueron determinados para realizar la investigación de campo.

2.1.2. Fuentes Secundarias

Dentro de las fuentes secundarias que fue necesario tomar en cuenta, durante el proceso de investigación, se encuentran algunos documentos

relacionados con el tema, además de algunos estudios que se encuentran tanto en material impreso, como en la internet; además de periódicos, revistas, noticias provenientes de otros medios de comunicación, etc.

2.2. Técnicas e Instrumentos

2.2.1. Técnicas

Las técnicas que se emplearon durante el proceso de investigación son:

2.2.2. Observación Directa

Mediante la observación directa se pretendió conocer en forma práctica la relación que existe entre la Policía Nacional Civil y la población.

2.2.3. Revisión de Literatura

Se realizó una revisión de literatura especializada en la materia, la cual permitió analizar de manera más profunda el problema de investigación; para esto, se tomó como referencia, la documentación que existe al interior de la Unidad de Policía Comunitaria, la cual proporcionó aspectos importantes para el desarrollo de la investigación.

2.2.4. La Encuesta

Esta técnica fue empleada para obtener datos directamente de la población, de manera confiable; y posteriormente, se dio el tratamiento adecuado a los datos obtenidos. Dicha información, es utilizada para evaluar aspectos importantes que fijarán el curso de la investigación.

2.2.5. La Entrevista

La entrevista fue aplicada para obtener datos de los informantes clave, dentro de la Policía Nacional Civil y específicamente de la Unidad de Policía Comunitaria, además de los líderes comunales, quienes aportaron información muy valiosa para el desarrollo de la misma investigación.

2.3. Instrumentos

Los instrumentos de medición que se aplicaron para recabar la información son los siguientes:

2.3.1. El Cuestionario

El cuestionario tuvo por objeto, recabar la información necesaria, directamente de la población. El diseño del mismo, es sencillo para facilitar su comprensión y el procesamiento de la información. El cuestionario consta de una sección destinada para conocer algunos datos generales del informante y posteriormente una serie de preguntas cerradas.

2.3.2. La Guía de Entrevista

Con ésta, se pretendió recabar la información directamente de los informantes clave, dentro de la Policía Comunitaria y los líderes comunales de algunos sectores; y al igual que el cuestionario, fue estructurada de manera sencilla, para facilitar la obtención de la información.

2.4. Sujetos de Estudio y Unidad de Análisis

2.4.1. Sujetos de estudio

Los sujetos de estudio en el proceso de investigación fueron:

Los pobladores de la zona metropolitana de San Salvador, mayores de 18 años, divididos en dos partes:

- Aquellas personas en cuyo sector de residencia se aplican programas de Policía Comunitaria.
- Aquellas personas en cuyo sector de residencia no se aplican programas de Policía Comunitaria.

Por otra parte, se tomaron en cuenta los líderes de las comunidades en las cuales la Policía Nacional Civil desarrolla el trabajo comunitario, quienes proporcionaron información muy valiosa para el desarrollo de la investigación.

Finalmente, se consideró a los jefes de la Oficina de Relaciones con la Comunidad de las delegaciones de la Policía Nacional Civil que han sido consideradas para el estudio.

2.4.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis en esta investigación es:

La Policía Nacional Civil (P.N.C.), Unidad de Policía Comunitaria.

2.5. Determinación del Universo y Cálculo de la Muestra

2.5.1. Determinación del universo

El universo de la investigación, está constituido por los habitantes mayores de 18 años, de la zona metropolitana de San Salvador que integran los siguientes municipios: Soyapango, Mejicanos, San Salvador Centro, Nueva San Salvador y Ciudad Delgado.

2.5.2. Cálculo de la Muestra

La selección del método de observación, consiste en definir si se va a estudiar la población completa (censo) o solo una parte de ella (muestra).

La elección del método (censo – muestra), dependerá en gran medida de:

- Los recursos disponibles
- La finalidad de la investigación
- El tipo de población

En la actualidad, el método más utilizado es el muestreo, ya que implica menor costo, mayor rapidez y menor número de participantes que intervienen en la investigación.

Para que la recolección de los datos en la investigación de campo sea objetiva y verídica, apegada completamente a la realidad, se aplicó la fórmula para poblaciones infinitas en el cálculo de la muestra de población; pues, en cuanto al número de habitantes mayores de 18 años,

residentes en la zona metropolitana de San Salvador, la División de Estadísticas y Censos maneja cifras basadas en estudios realizados en el año de 1998 y no existe otro estudio reciente que proporcione información actualizada en ese sentido.

Por lo tanto, la muestra de población esta determinada de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 P Q}{E^2}$$

$$Z = 95\% \quad 0.95 / 2 = 0.475$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 85\% \quad 0.85$$

$$Q = 15\% \quad 0.15$$

$$E = 5\% \quad 0.05$$

$$n = ?$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.85) (0.15)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.1275)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.489804}{0.00025} = 195.92$$

$$n = 196 \text{ Casos}$$

2.6. Procesamiento de la información

Después de la recolección de los datos obtenidos de las diferentes fuentes de información, se procede a procesar dichos datos.

Cabe mencionar que dicha información está distribuida de la manera siguiente:

I PARTE

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Sujetos de Estudio: Pobladores de la zona metropolitana de San Salvador, mayores de 18 años en cuyo sector de residencia se aplican programas de Policía Comunitaria.

II PARTE

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Sujetos de Estudio: Pobladores de la zona metropolitana de San Salvador, mayores de 18 años en cuyo sector de residencia no se aplican programas de Policía Comunitaria.

III PARTE

Técnica: Entrevista

Instrumento: Guía de Entrevista

Sujetos de Estudio: Líderes Comunales de sectores donde se aplican programas de Policía Comunitaria.

IV PARTE

Técnica Entrevista

Instrumento: Guía de Entrevista

Sujetos de Estudio: Jefes Policiales de la Oficina de relaciones con la comunidades de las diferentes delegaciones que han sido consideradas.

Datos Generales

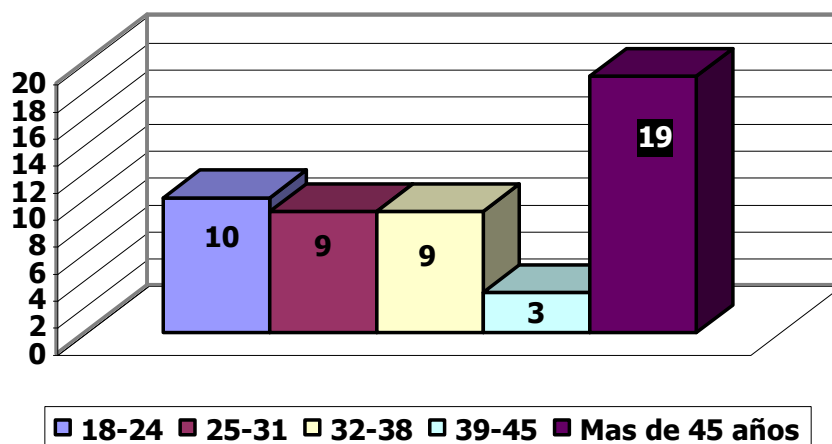
- **Edad de la Persona Entrevistada**

Objetivo: Determinar la edad de las personas entrevistadas que residen en las comunidades que presentan problemas de delincuencia.

Cuadro # 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. 18-24 años	10	20.00
2. 25-31 años	09	18.00
3. 32-38 años	09	18.00
4. 39-45 años	03	06.00
5. Más de 45 años	19	38.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 1



Interpretación

De acuerdo con el resultado de la muestra suministrada a las personas que residen en las comunidades afectadas por la delincuencia, la edad promedio de los ciudadanos oscila entre 18 y 38 años.

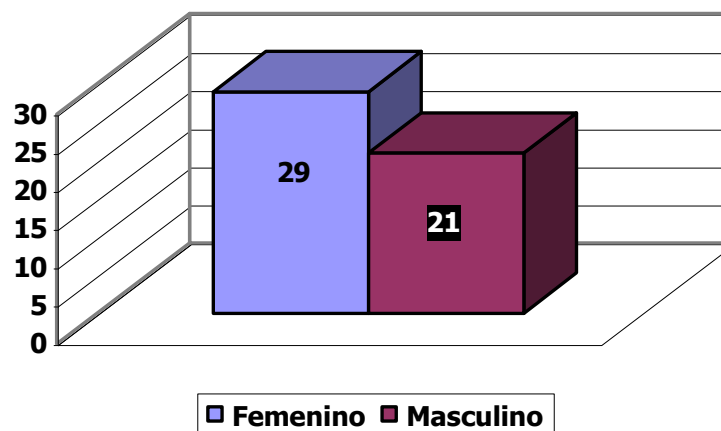
- **Sexo de la Persona Entrevistada**

Objetivo: Determinar el sexo de las personas entrevistadas que residen en las comunidades que presentan problemas de delincuencia.

Cuadro # 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Femenino	29	58.00
2. Masculino	21	42.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 2



Interpretación

El porcentaje mayor lo representa el sexo femenino con un 58.00%, mientras que el sexo masculino únicamente esta representado con el 42.00%.

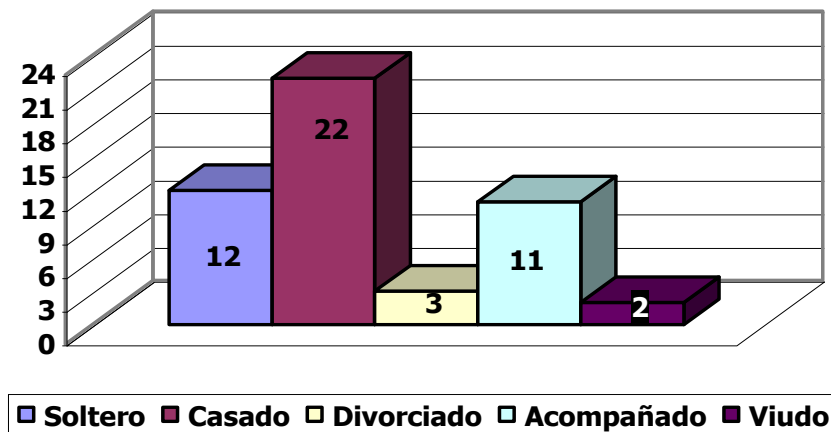
- **Estado Civil de la Persona Entrevistada**

Objetivo: Identificar cual es el estado civil de los entrevistados que residen en las comunidades que poseen problemas de delincuencia.

Cuadro # 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Soltero	12	24.00
2. Casado	22	44.00
3. Divorciado	03	06.00
4. Acompañado	11	22.00
5. Viudo	02	04.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 3



Interpretación

El estado civil que posee el promedio más alto lo representan los ciudadanos casados, seguidos de los solteros y el que cuenta con el promedio más bajo es el de los viudos.

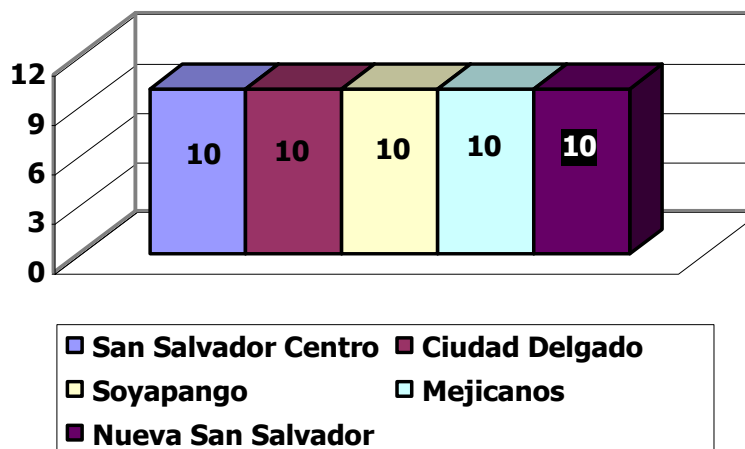
- **Zona donde reside la Persona Entrevistada**

Objetivo: Conocer las zonas donde residen los entrevistados que poseen mayores problemas de delincuencia.

Cuadro # 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. San Salvador Centro	10	20.00
2. Ciudad Delgado	10	20.00
3. Soyapango	10	20.00
4. Mejicanos	10	20.00
5. Nueva San Salvador	10	20.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 4



Interpretación

La cantidad de personas entrevistadas por comunidades es la misma, lo cual constituye un porcentaje de 20.00% que corresponde a residentes de todos los sectores por igual.

- **Pregunta # 1**

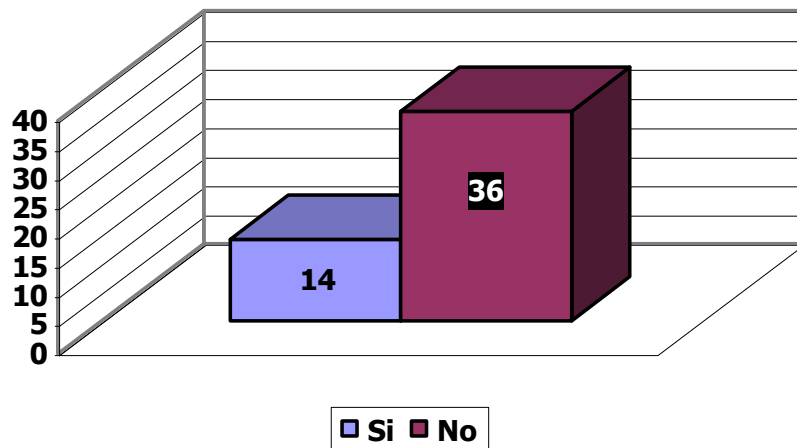
¿Tiene usted conocimiento sobre la Policía Comunitaria en El Salvador?

Objetivo: Determinar el porcentaje de habitantes que conocen sobre la Policía Comunitaria.

Cuadro # 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Si	14	28.00
2. No	36	72.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 5



Interpretación

El 72.00% de los habitantes que residen en las comunidades que presentan problemas de delincuencia no conocen a la Policía Comunitaria y el 28.00% restante si tiene conocimiento.

● **Pregunta # 2**

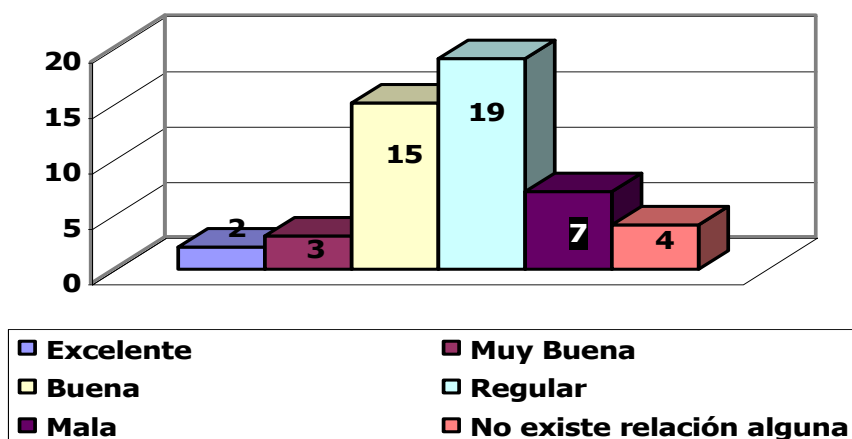
¿Cómo considera usted la relación que existe entre la P.N.C. y los habitantes de su comunidad?

Objetivo: Conocer el tipo de relación que existe entre los habitantes de las comunidades entrevistadas y la P.N.C.

Cuadro # 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Excelente	02	04.00
2. Muy Buena	03	06.00
3. Buena	15	30.00
4. Regular	19	38.00
5. Mala	07	14.00
6. No existe relación alguna	04	08.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 6



Interpretación

38.00% de los entrevistados consideran que la relación entre la P.N.C. y la comunidad es regular, el 30.00% que es buena y el resto esta distribuido entre sin relación, mala, excelente y muy bueno que poseen un 32.00%.

- **Pregunta # 3**

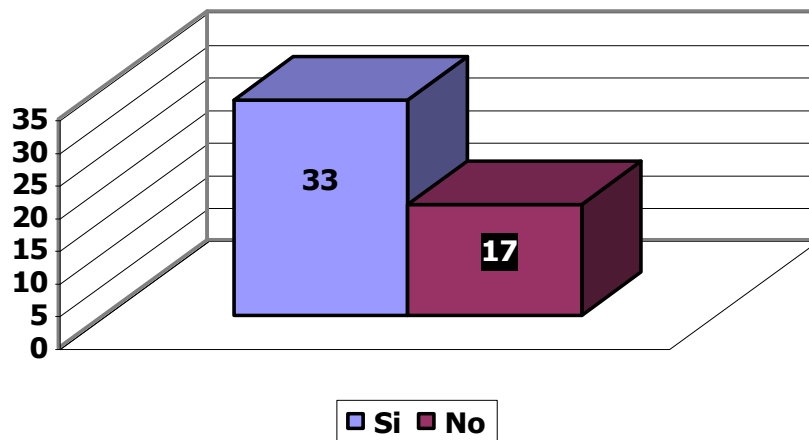
¿Le inspira a usted confianza la P.N.C., para denunciar actos criminales en su comunidad?

Objetivo: Determinar el porcentaje de confianza que poseen los habitantes de las comunidades entrevistadas, para denunciar actos criminales a la P.N.C.

Cuadro # 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Si	33	66.00
2. No	17	34.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 7



Interpretación

La confianza que existe para denunciar los actos criminales entre los habitantes que residen en las comunidades entrevistadas es del 66.00% y el resto corresponde a no denunciarla.

- **Pregunta # 4**

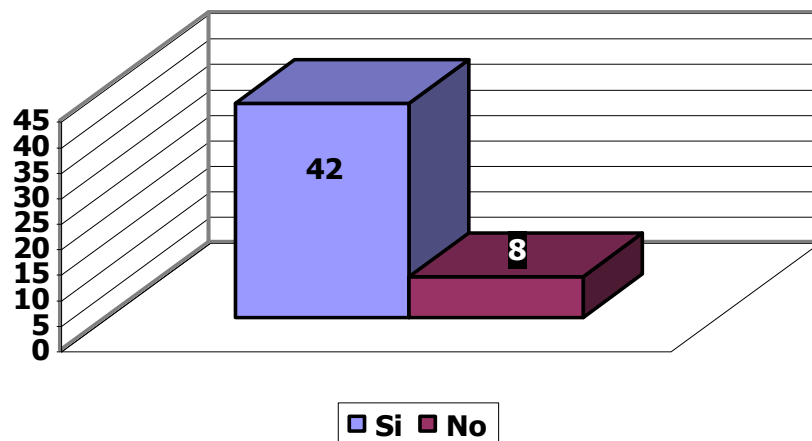
¿Considera usted que el patrullaje constante por parte de la P.N.C., contribuye a reducir la delincuencia?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran adecuado el patrullaje constante por parte de la P.N.C.

Cuadro # 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Si	42	84.00
2. No	08	16.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 8



Interpretación

El 84.00% de los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran adecuado y positivo el patrullaje constante por parte de la P.N.C., el resto considera que no es suficiente.

● **Pregunta # 5**

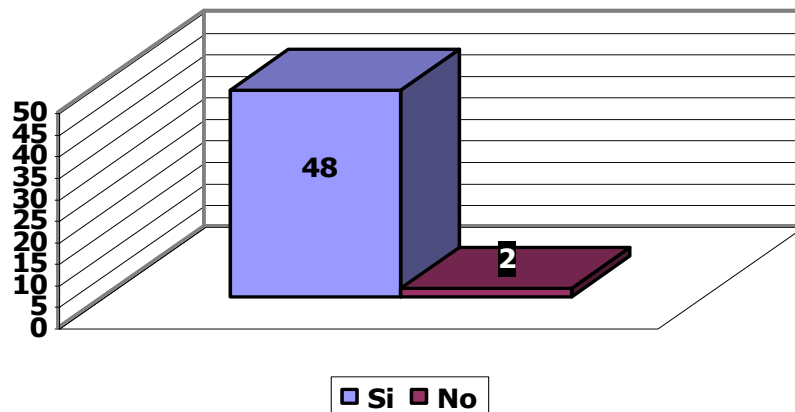
¿Considera usted que el cuerpo policial tiene el deber de brindar información a la población sobre las medidas de prevención de la delincuencia, para que ésta se proteja?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran adecuado que la P.N.C. les informe sobre medidas de prevención de la delincuencia, para poder protegerse.

Cuadro # 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Si	48	96.00
2. No	02	04.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 9



Interpretación

El 96.00% de los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran adecuado que la P.N.C., les informe sobre medidas de prevención de la delincuencia, mientras que tan solo un 02.00% considera que no lo es.

● **Pregunta # 6**

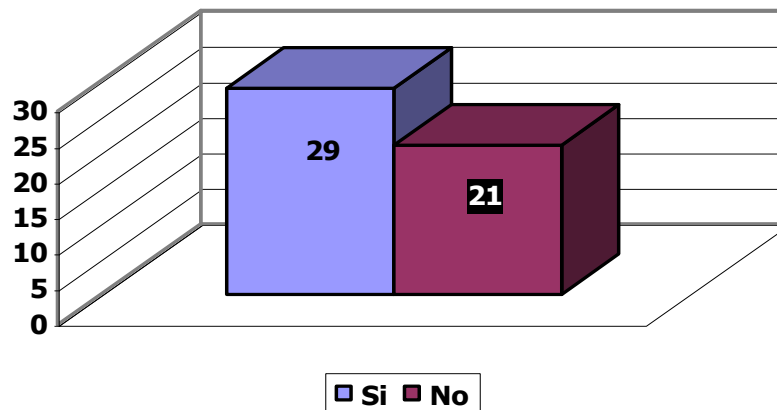
¿Considera usted efectiva la labor que está desempeñando la Policía Nacional Civil para prevenir la delincuencia en su comunidad?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran efectiva la labor que está desempeñando la Policía Nacional Civil para prevenir la delincuencia.

Cuadro # 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Si	29	58.00
2. No	21	42.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 10



Interpretación

El porcentaje más alto de los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran efectiva la labor que está desempeñando la PNC, y el porcentaje menor de 42.00% de no lo consideran efectiva.

● **Pregunta # 7**

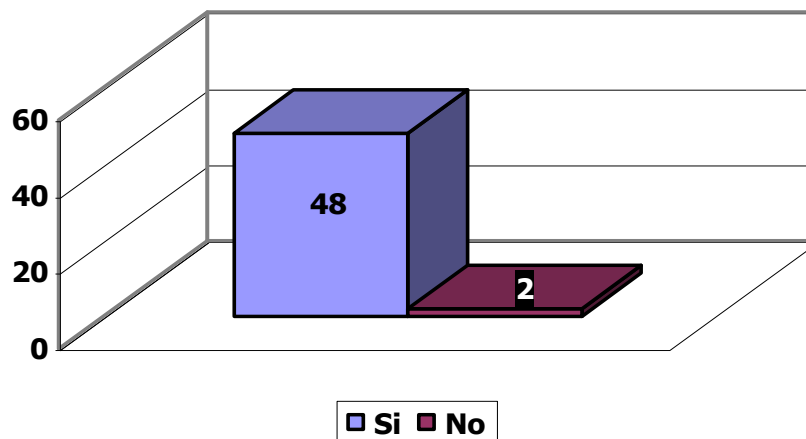
¿Cree usted que el trabajo que desarrolla la Policía Nacional Civil para prevenir la delincuencia, sería más efectivo con la participación ciudadana?

Objetivo: Determinar si los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran que sería más efectiva la labor de la P.N.C. con la participación de la ciudadanía.

Cuadro # 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Si	48	96.00
2. No	02	04.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 11



Interpretación

La mayoría de los entrevistados de las comunidades afectadas, consideran que el trabajo que desarrolla la P.N.C., sería más efectivo con el apoyo de la ciudadanía, únicamente el 04.00% considera que no.

● **Pregunta # 8**

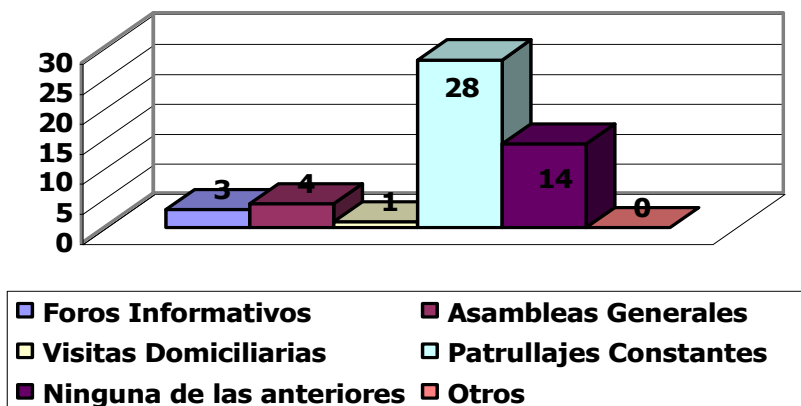
Mencione qué tipo de actividades realiza la Policía Nacional Civil para favorecer la relación con los habitantes de su comunidad.

Objetivo: Identificar qué tipo de actividades conoce la ciudadanía que realiza la P.N.C. para favorecer la relación entre ambos.

Cuadro # 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Foros Informativos	03	06.00
2. Asambleas Generales	04	08.00
3. Visitas Domiciliarias	01	02.00
4. Patrullajes Constantes	28	56.00
5. Ninguna de las anteriores	14	28.00
6. Otros	0	00.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 12



Interpretación

Los entrevistados de las comunidades afectadas mencionaron que las actividades más frecuentes que realiza la P.N.C. son los patrullajes constantes.

- **Pregunta # 9**

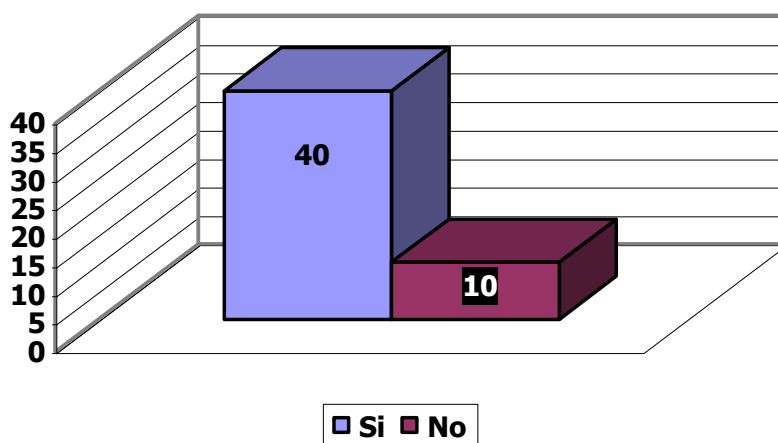
¿Están organizados los habitantes de su comunidad en una directiva?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas están organizados en directivas que les permita tener una mejor relación con la P.N.C. y control de la delincuencia.

Cuadro # 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Si	40	80.00
2. No	10	20.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 13



Interpretación

El 80% de los entrevistados mencionaron que se encuentran organizados en directivas y únicamente el 20% no lo está.

● **Pregunta # 10**

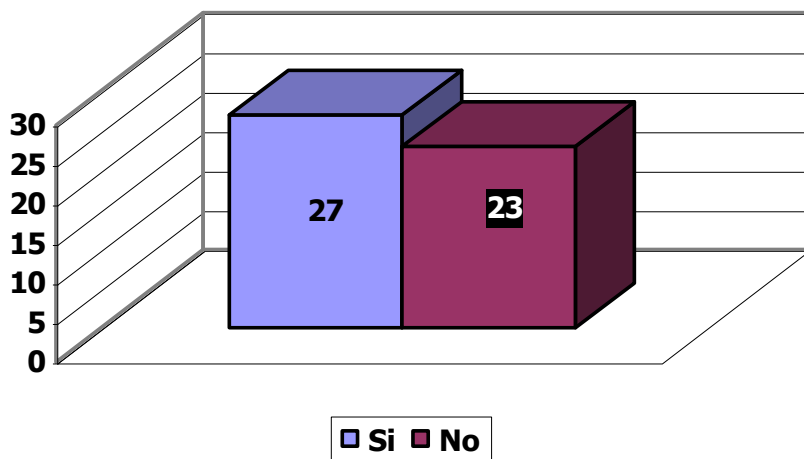
¿Emplean medidas de prevención de la delincuencia los habitantes de su comunidad?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas emplean medidas de prevención contra la delincuencia.

Cuadro # 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Si	27	54.00
2. No	23	46.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 14



Interpretación

La diferencia entre los porcentajes es mínima, ya que el 54% de los entrevistados emplean medidas de prevención contra la delincuencia y 46% no lo hace.

● **Pregunta # 11**

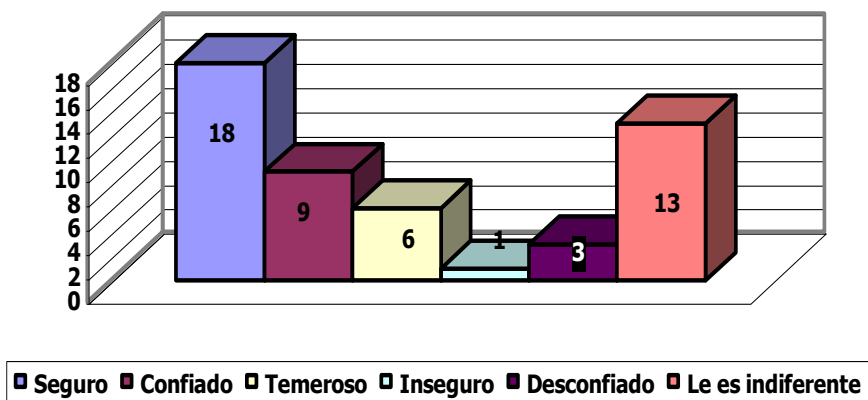
¿Cómo se siente ante la presencia de los agentes de la Policía Nacional Civil?

Objetivo: Identificar cómo se sienten los habitantes de las comunidades entrevistadas ante la presencia de la P.N.C.

Cuadro # 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Seguro	18	36.00
2. Confiado	09	18.00
3. Temeroso	06	12.00
4. Inseguro	01	02.00
5. Desconfiado	03	06.00
6. Le es indiferente	13	26.00
TOTAL	50	100%

Gráfico # 15



Interpretación

El 36% de los entrevistados se siente seguro ante la presencia de la P.N.C., mientras que al 26% le es indiferente, el 18% esta confiado y el resto se distribuye entre desconfiado, inseguro y temeroso.

Datos Generales

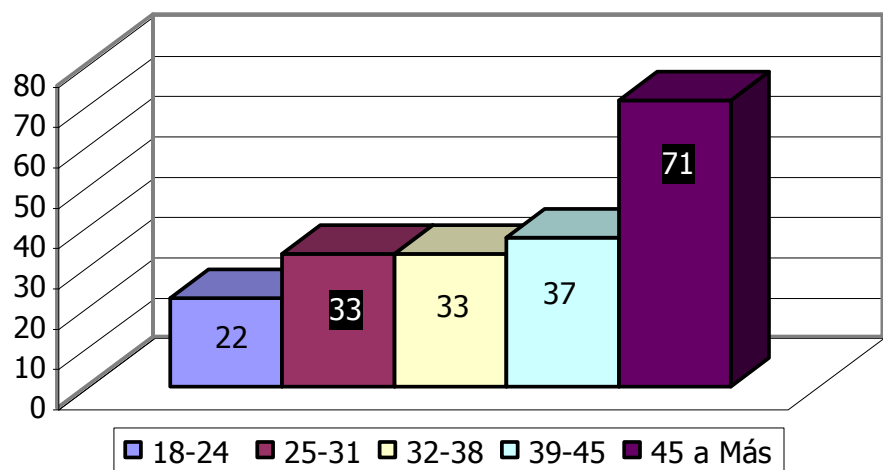
- **Edad de la Persona Entrevistada**

Objetivo: Determinar la edad de las personas entrevistadas que residen en las comunidades que presentan problemas de delincuencia.

Cuadro # 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
6. 18-24 años	22	11.22
7. 25-31 años	33	16.84
8. 32-38 años	33	16.84
9. 39-45 años	37	18.88
10. Más de 45 años	71	36.22
TOTAL	196	100%

Gráfico # 1



Interpretación

De acuerdo con el resultado de la muestra suministrada a las personas que residen en las comunidades afectadas por la delincuencia, la edad de mayor porcentaje es, los ciudadanos mayores de 45 años.

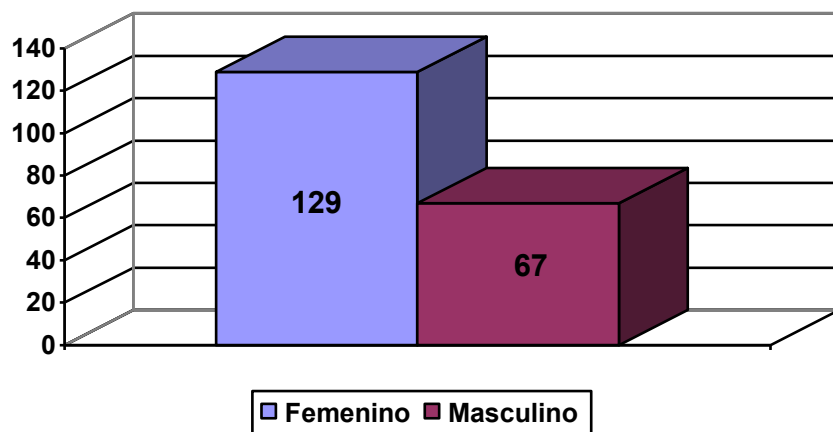
- **Sexo de la Persona Entrevistada**

Objetivo: Determinar el sexo de las personas entrevistadas que residen en las comunidades que presentan problemas de delincuencia.

Cuadro # 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Femenino	129	65.82
4. Masculino	67	34.18
TOTAL	196	100%

Gráfico # 2



Interpretación

El porcentaje mayor lo representa el sexo femenino con un 65.82%, mientras que el sexo masculino únicamente esta representado con el 34.18%.

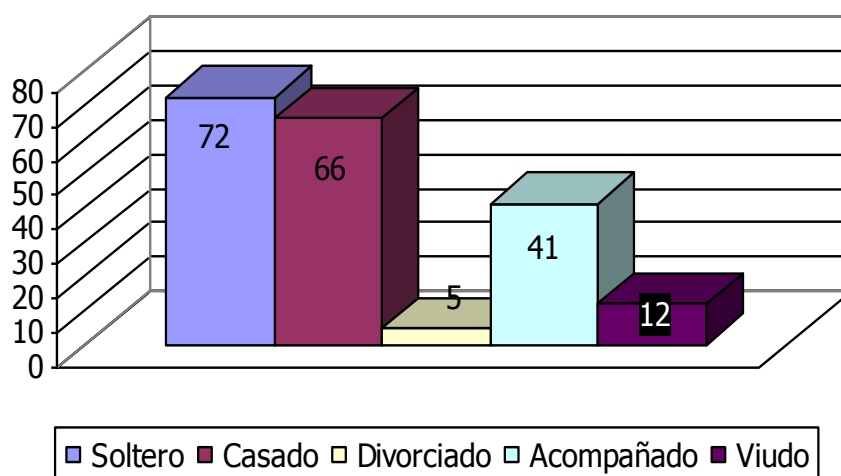
- **Estado Civil de la Persona Entrevistada**

Objetivo: Identificar el estado civil de los entrevistados que residen en las comunidades que poseen problemas de delincuencia.

Cuadro # 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
6. Soltero	72	36.73
7. Casado	66	33.67
8. Divorciado	05	02.55
9. Acompañado	41	20.93
10. Viudo	12	6.12
TOTAL	196	100%

Gráfico # 3



Interpretación

El estado civil que posee el promedio más alto, lo representan los solteros; seguido de los casados; y el que cuenta con el porcentaje más bajo es el de los divorciados.

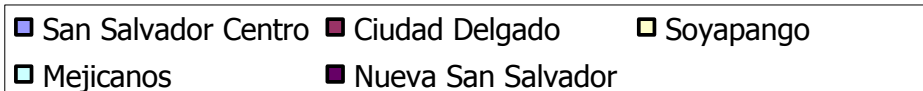
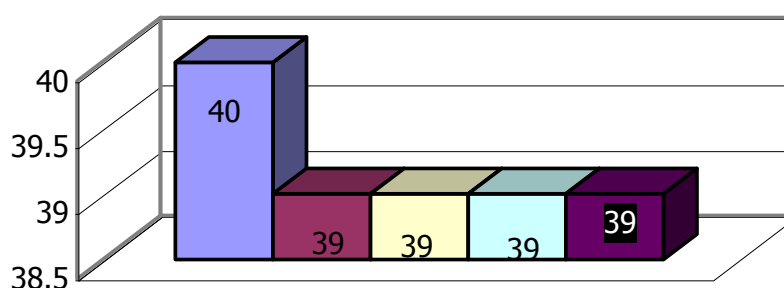
- **Zona donde reside la Persona Entrevistada**

Objetivo: Conocer las zonas donde residen los entrevistados que poseen mayores problemas de delincuencia.

Cuadro # 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
6. San Salvador Centro	40	20.40
7. Ciudad Delgado	39	19.90
8. Soyapango	39	19.90
9. Mejicanos	39	19.90
10. Nueva San Salvador	39	19.90
TOTAL	196	100%

Gráfico # 4



Interpretación

La cantidad de personas entrevistadas por comunidades es muy similar, esto es evidente porque el porcentaje más alto es de 20.40% que corresponde a las personas que habitan en San Salvador Centro y el resto está distribuido en los demás sectores con un 19.90% respectivamente.

- **Pregunta # 1**

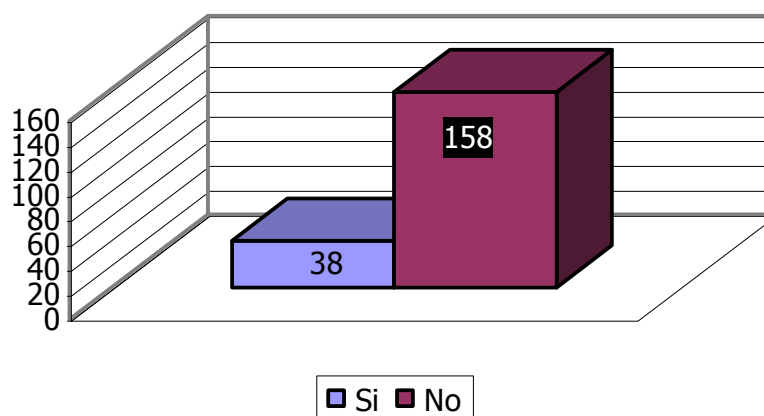
¿Tiene usted conocimiento sobre la Policía Comunitaria en El Salvador?

Objetivo: Determinar el porcentaje de habitantes que conocen sobre la Policía Comunitaria en El Salvador.

Cuadro # 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Si	38	19.39
4. No	158	80.61
TOTAL	196	100%

Gráfico # 5



Interpretación

El 80.61% de los habitantes que residen en las comunidades que presentan problemas de delincuencia, no conocen a la Policía Comunitaria y el 19.39% restante, sí tiene conocimiento.

● **Pregunta # 2**

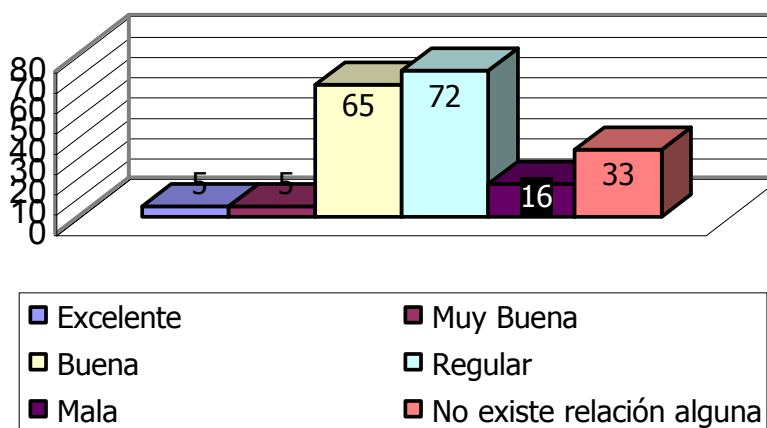
¿Cómo considera usted la relación que existe entre la P.N.C. y los habitantes de su comunidad?

Objetivo: Conocer el tipo de relación que existe entre los habitantes de las comunidades estudiadas y la P.N.C.

Cuadro # 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
7. Excelente	05	02.55
8. Muy Buena	05	02.55
9. Buena	65	33.16
10.Regular	72	36.73
11.Mala	16	08.16
12.No existe relación alguna	33	16.84
TOTAL	196	100%

Gráfico # 6



Interpretación

36.73% de los entrevistados consideran que la relación entre la P.N.C. y la comunidad es regular, el 33.16% que es buena y el resto esta distribuido entre no existe relación alguna, mala, excelente y muy buena.

● **Pregunta # 3**

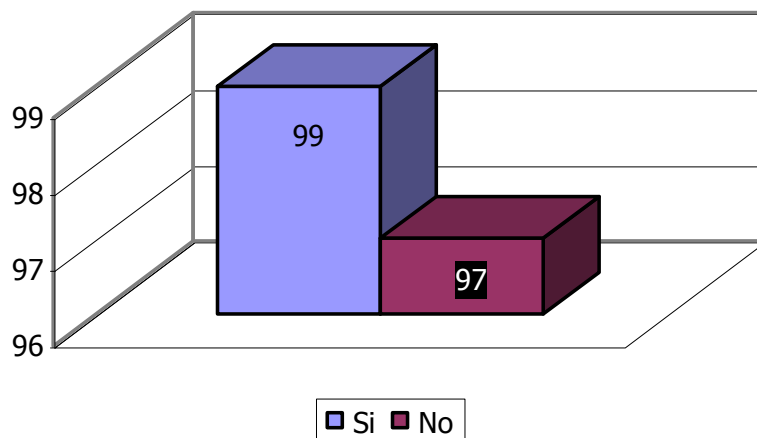
¿Le inspira a usted confianza la P.N.C., para denunciar actos criminales en su comunidad?

Objetivo: Determinar qué porcentaje de habitantes en las comunidades poseen confianza, para denunciar actos criminales a la P.N.C.

Cuadro # 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Si	99	50.51
4. No	97	49.49
TOTAL	196	100%

Gráfico # 7



Interpretación

La diferencia entre el porcentaje de personas que confían en la P.N.C. para denunciar los actos criminales y los que no confían, es mínima ya que es de únicamente el 1.02%.

● **Pregunta # 4**

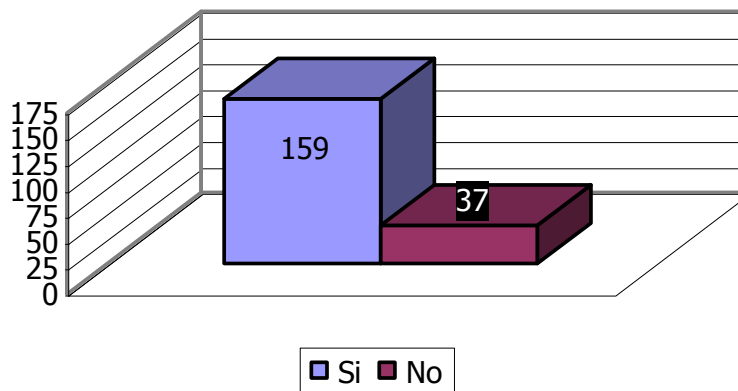
¿Considera usted que el patrullaje constante por parte de la P.N.C., contribuye a reducir la delincuencia?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran que los patrullajes de la P.N.C., contribuyen a reducir la delincuencia.

Cuadro # 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Si	159	81.12
4. No	37	18.88
TOTAL	196	100%

Gráfico # 8



Interpretación

El 81.12% de los habitantes de las comunidades estudiadas consideran adecuado y positivo el patrullaje constante por parte de la P.N.C., para reducir la delincuencia, el resto considera que no lo es.

● **Pregunta # 5**

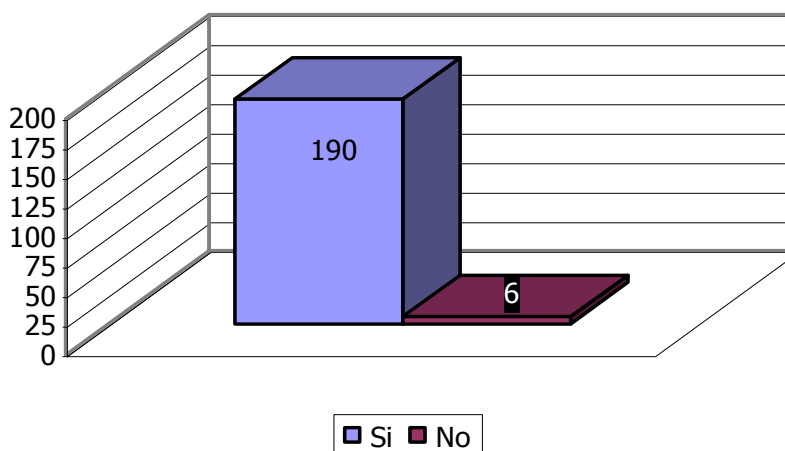
¿Considera usted que el cuerpo policial tiene el deber de brindar información a la población sobre las medidas de prevención de la delincuencia, para que ésta se proteja?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades consideran que la P.N.C. está obligada a informar sobre medidas de prevención de la delincuencia.

Cuadro # 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Si	190	96.94
4. No	06	03.06
TOTAL	196	100%

Gráfico # 9



Interpretación

El 96.94% de los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran que la PNC, tiene el deber de proporcionar información sobre medidas de prevención de la delincuencia a las comunidades; el resto considera que no lo tiene.

● **Pregunta # 6**

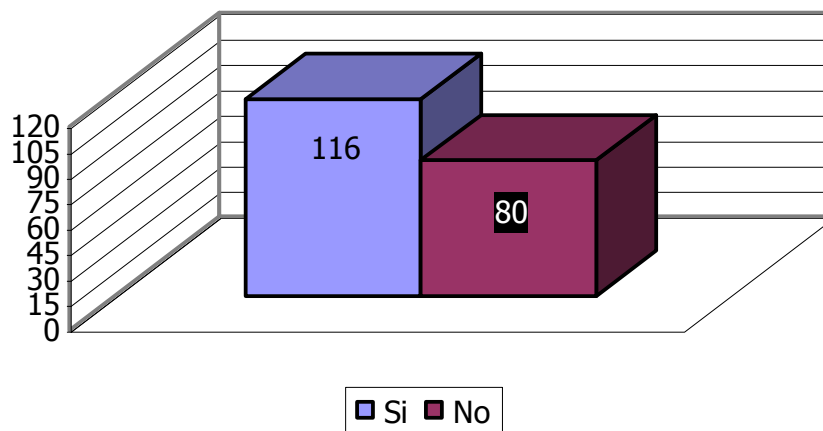
¿Considera usted efectiva la labor que está desempeñando la Policía Nacional Civil para prevenir la delincuencia en su comunidad?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran efectiva la labor que está desempeñando la Policía Nacional Civil para prevenir la delincuencia.

Cuadro # 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Si	116	59.18
4. No	80	40.82
TOTAL	196	100%

Gráfico # 10



Interpretación

El porcentaje más alto de los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran efectiva la labor que está desempeñando la P.N.C., y el porcentaje menor de 40.82% no la consideran efectiva.

- **Pregunta # 7**

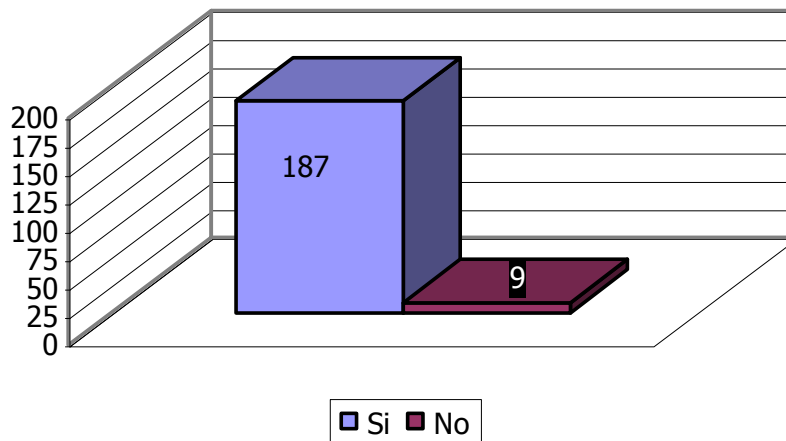
¿Cree usted que el trabajo que desarrolla la Policía Nacional Civil para prevenir la delincuencia, sería más efectivo con la participación ciudadana?

Objetivo: Determinar si los habitantes de las comunidades entrevistadas consideran que sería más efectiva la labor de la P.N.C., con la participación de la ciudadanía.

Cuadro # 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Si	187	95.41
4. No	9	04.59
TOTAL	196	100%

Gráfico # 11



Interpretación

Una gran mayoría de los entrevistados de las comunidades afectadas, consideran que el trabajo que desarrolla la P.N.C., sería más efectivo con el apoyo de la ciudadanía, únicamente el 04.59% considera que no.

● **Pregunta # 8**

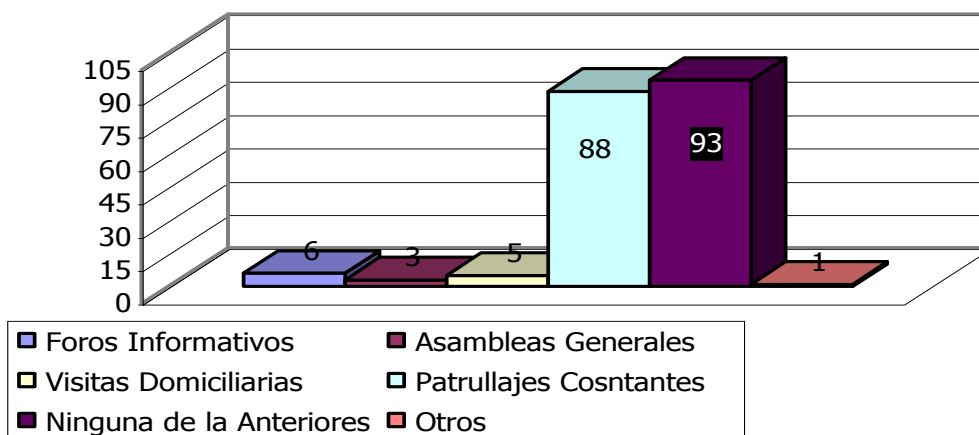
¿Mencione qué tipo de actividades realiza la Policía Nacional Civil para favorecer la relación con los habitantes de su comunidad?

Objetivo: Identificar qué tipos de actividades conoce la ciudadanía que realiza la P.N.C. para favorecer la relación entre ambos.

Cuadro # 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
7. Foros Informativos	06	03.06
8. Asambleas Generales	03	01.53
9. Visitas Domiciliarias	05	02.55
10. Patrullajes Constantes	88	44.90
11. Ninguna de las anteriores	93	47.45
12. Otros	01	00.51
TOTAL	196	100%

Gráfico # 12



Interpretación

Los entrevistados de las comunidades afectadas mencionaron que las actividades más frecuentes que realiza la P.N.C. son los patrullajes constantes; pero el porcentaje más alto dice que no realiza ninguna actividad.

● **Pregunta # 9**

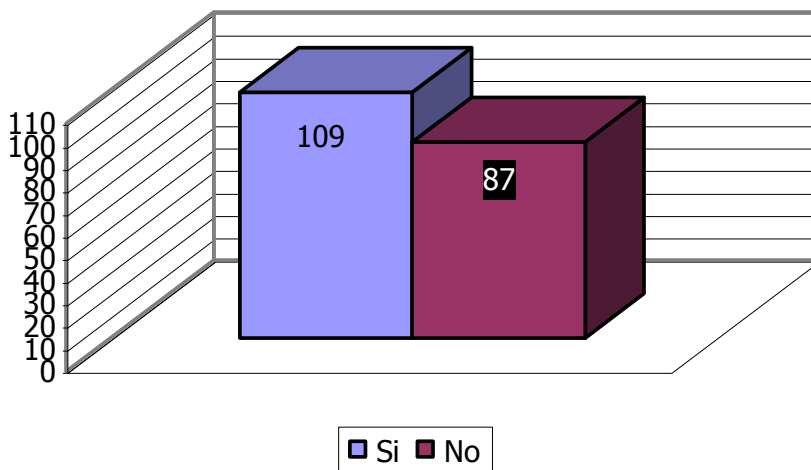
¿Están organizados los habitantes de su comunidad en una directiva?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas están organizados en directivas que les permita tener una mejor relación con la P.N.C. y control de la delincuencia.

Cuadro # 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Si	109	55.61
4. No	87	44.39
TOTAL	196	100%

Gráfico # 13



Interpretación

La diferencia entre el porcentaje más alto y el mínimo es poco, es decir que más de la mitad de las personas entrevistadas, manifestaron que sus comunidades están organizadas en directivas, mientras que el 44.39 % no lo está.

● **Pregunta # 10**

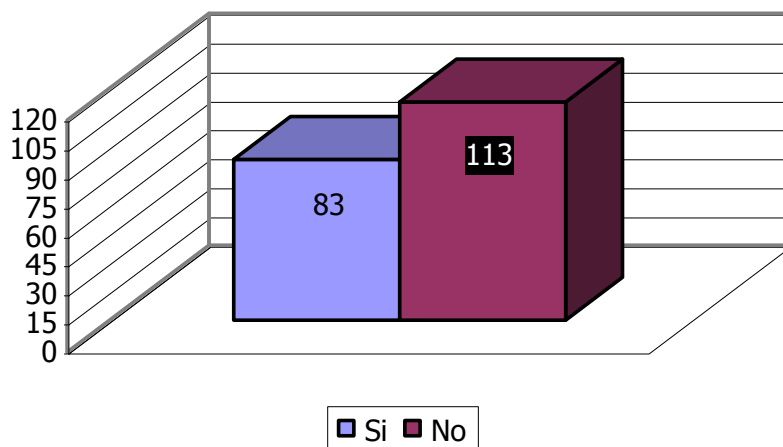
¿Emplean medidas de prevención de la delincuencia los habitantes de su comunidad?

Objetivo: Conocer si los habitantes de las comunidades entrevistadas emplean medidas de prevención contra la delincuencia.

Cuadro # 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3. Si	83	42.35
4. No	113	57.65
TOTAL	196	100%

Gráfico # 14



Interpretación

El 57.65% de los entrevistados de las comunidades afectadas por la delincuencia mencionan que no ejecutan medidas preventivas contra ésta y el 42.35% restante si llevan a cabo medidas preventivas.

● **Pregunta # 11**

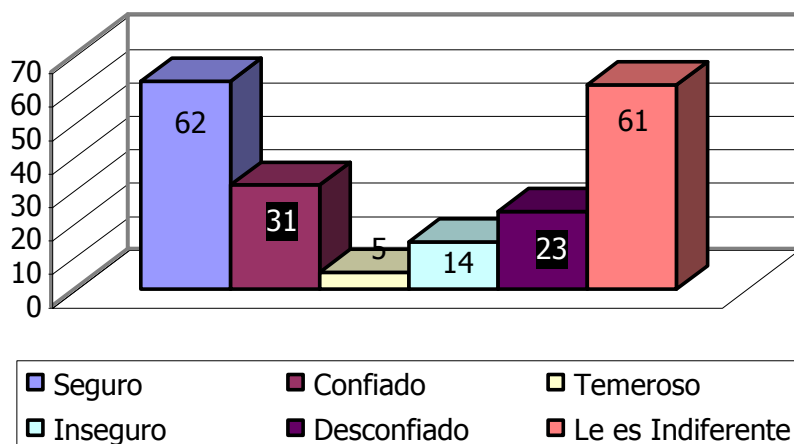
¿Cómo se siente ante la presencia de los agentes de la Policía Nacional Civil?

Objetivo: Identificar como se sienten los habitantes de las comunidades entrevistadas ante la presencia de la P.N.C.

Cuadro # 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
7. Seguro	62	31.63
8. Confiado	31	15.82
9. Temeroso	5	02.55
10. Inseguro	14	07.14
11. Desconfiado	23	11.73
12. Le es indiferente	61	31.12
TOTAL	196	100%

Gráfico # 15



Interpretación

El 31.63% de los entrevistados se siente seguro ante presencia de la P.N.C., mientras que al 31.12% le es indiferente, el 15.82% esta confiado y el resto se distribuye entre desconfiado, inseguro y temeroso.

ENTREVISTA PARA LOS LIDERES COMUNALES RESIDENTES EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

Persona Entrevistada: Sr. Tomás de Jesús Rodríguez
Comunidad: Maná Ebenezer **Municipio:** Soyapango

Pregunta No. 1: ¿Qué tipo de organización existe en su comunidad?

Respuesta: Existe una directiva, compuesta por 11 miembros que residen en la comunidad.

Pregunta No. 2: ¿Con qué frecuencia se reúnen los miembros de su comunidad?

Respuesta: La frecuencia de las reuniones que se efectúan con la comunidad, depende de las necesidades que se vayan presentando.

Pregunta No. 3: ¿Cuáles son los problemas que afectan mayormente a la comunidad?

Respuesta: Desórdenes provocados por jóvenes y algunos puntos de venta de drogas.

Pregunta No. 4: ¿Qué esfuerzos se están realizando para dar solución a los problemas?

Respuesta: Se solicita la presencia de la Policía Nacional Civil (P.N.C.) y actualmente se cuenta con el apoyo del Concejo Nacional de Seguridad Pública (C.N.S.P.), que trabaja con programas diseñados especialmente para la comunidad.

Pregunta No. 5: ¿Qué tipo de trabajo realiza la Policía Nacional Civil (P.N.C.) para prevenir la delincuencia en su comunidad?

Respuesta: Diferentes actividades como por ejemplo, patrullajes a diario que se realizan en vehículo por las principales calles del sector y a pie por los diferentes pasajes, existen además otros programas de actividades dirigidas a escolares, jóvenes, adultos, etc.

Pregunta No. 6: ¿Cuáles son los mecanismos que emplea la P.N.C. para acercarse a los habitantes de la comunidad?

Respuesta: Se convoca a los miembros de la directiva, para que éstos informen a los vecinos de las actividades que la P.N.C. pretende realizar en la comunidad.

Pregunta No. 7: ¿Qué tipo de relación existe entre la P.N.C. y los miembros de su comunidad?

Respuesta: Es bastante favorable, pues los habitantes comprenden que es con el apoyo de esta institución que se logrará solucionar, en gran medida los problemas de la comunidad.

Pregunta No. 8: ¿Qué actividades realiza la P.N.C. para favorecer la relación con los habitantes de su comunidad?

Respuesta: Se realizan periódicamente las denominadas Eficacias Móviles, en las cuales los miembros de la P.N.C. destacados en el sector informan a los habitantes sobre su trabajo y demuestran gran interés en el bienestar de los mismos.

Pregunta No. 9: ¿Desde cuándo la P.N.C. trabaja en su comunidad?

Respuesta: La presencia policial se vió incrementada desde hace 5 años, pero se comenzó a trabajar con programas de manera formal desde hace 2 años.

Pregunta No. 10: ¿Qué resultados se han percibido con el trabajo que la P.N.C. realiza en su comunidad?

Respuesta: Los resultados han sido muy significativos, han reducido los desórdenes provocados por pandilleros, existe un ambiente más sano para todos en la comunidad, además se han erradicado ya algunos puntos de distribución de droga.

Pregunta No. 11: ¿De qué manera la P.N.C. promueve la participación ciudadana?

Respuesta: Cada vez que se realizan reuniones entre los miembros de la P.N.C. y las comunidades,

Pregunta No. 12: ¿Con qué frecuencia la P.N.C. se reúne con los miembros de su comunidad?

Respuesta: Existe por lo menos una reunión mensual.

Pregunta No. 13: ¿En qué medida existe presencia policial en su comunidad?

Respuesta: La presencia policial afortunadamente no falta ningún día de la semana en la comunidad, siempre se pueden ver los agentes patrullando las diferentes zonas del sector.

ENTREVISTA PARA LOS LIDERES COMUNALES RESIDENTES EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

Persona Entrevistada: Sr. Miguel Angel Murcia

Comunidad: Tutunichapa I

Municipio: San Salvador Centro

Pregunta No. 1: ¿Qué tipo de organización existe en su comunidad?

Respuesta: Una directiva.

Pregunta No. 2: ¿Con qué frecuencia se reúnen los miembros de su comunidad?

Respuesta: Se realizan reuniones una vez cada dos meses.

Pregunta No. 3: ¿Cuáles son los problemas que afectan mayormente a la comunidad?

Respuesta: Delincuencia común y venta de drogas.

Pregunta No. 4: ¿Qué esfuerzos se están realizando para dar solución a los problemas?

Respuesta: Es difícil que se haga algo porque algunos miembros de la directiva están involucrados directamente con los vendedores de droga, a veces son familiares; por lo tanto no son denunciados porque están condicionados por los mismos delincuentes y muchas veces la Policía tiene conocimiento de esto, pero existe algo de complicidad.

Pregunta No. 5: ¿Qué tipo de trabajo realiza la Policía Nacional Civil (P.N.C.) para prevenir la delincuencia en su comunidad?

Respuesta: Realizan algunos patrullajes, pero sin ningún resultado, pues pareciera que ellos están de acuerdo con los delincuentes.

Pregunta No. 6: ¿Cuáles son los mecanismos que emplea la P.N.C. para acercarse a los habitantes de la comunidad?

Respuesta: Se convoca a los habitantes a reuniones.

Pregunta No. 7: ¿Qué tipo de relación existe entre la P.N.C. y los miembros de su comunidad?

Respuesta: Una relación de complicidad.

Pregunta No. 8: ¿Qué actividades realiza la P.N.C. para favorecer la relación con los habitantes de su comunidad?

Respuesta: A parte de las reuniones, no se tiene conocimiento que realicen otras.

Pregunta No. 9: ¿Desde cuándo la P.N.C. trabaja en su comunidad?

Respuesta: No se tiene un dato específico.

Pregunta No. 10: ¿Qué resultados se han percibido con el trabajo que la P.N.C. realiza en su comunidad?

Respuesta: Ningún resultado satisfactorio, pues la delincuencia está siempre a la orden del día y los puestos de venta de droga operan con toda normalidad.

Pregunta No. 11: ¿De qué manera la P.N.C. promueve la participación ciudadana?

Respuesta: No puede haber participación ciudadana porque todos están condicionados por los delincuentes, no pueden ser denunciados.

Pregunta No. 12: ¿Con qué frecuencia la P.N.C. se reúne con los miembros de su comunidad?

Respuesta: Es variable.

Pregunta No. 13: ¿En qué medida existe presencia policial en su comunidad?

Respuesta: Existen patrullajes todos los días.

ENTREVISTA PARA LOS LIDERES COMUNALES RESIDENTES EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

Persona Entrevistada: Sra. Ana Gloria Zelaya

Comunidad: 13 de Enero

Municipio: Mejicanos

Pregunta No. 1: ¿Qué tipo de organización existe en su comunidad?

Respuesta: Hay una directiva compuesta por algunos residentes de la comunidad.

Pregunta No. 2: ¿Con qué frecuencia se reúnen los miembros de su comunidad?

Respuesta: Cada vez que existe una necesidad, de lo contrario, no existe un día y un horario establecido.

Pregunta No. 3: ¿Cuáles son los problemas que afectan mayormente a la comunidad?

Respuesta: La delincuencia y puntos de venta de drogas.

Pregunta No. 4: ¿Qué esfuerzos se están realizando para dar solución a los problemas?

Respuesta: Denuncias directamente a la Policía Nacional Civil.

Pregunta No. 5: ¿Qué tipo de trabajo realiza la Policía Nacional Civil (P.N.C.) para prevenir la delincuencia en su comunidad?

Respuesta: En conjunto con la comunidad, es poco lo que se hace, pues la gente no está muy dispuesta a colaborar

Pregunta No. 6: ¿Cuáles son los mecanismos que emplea la P.N.C. para acercarse a los habitantes de la comunidad?

Respuesta: El acercamiento se produce más que todo con algunos miembros de la directiva, no con los habitantes.

Pregunta No. 7: ¿Qué tipo de relación existe entre la P.N.C. y los miembros de su comunidad?

Respuesta: No es buena, pues la mayoría de habitantes del sector no permite que la P.N.C. desarrolle su trabajo en la comunidad.

Pregunta No. 8: ¿Qué actividades realiza la P.N.C. para favorecer la relación con los habitantes de su comunidad?

Respuesta: No se trabaja con la comunidad.

Pregunta No. 9: ¿Desde cuándo la P.N.C. trabaja en su comunidad?

Respuesta: Se tiene conocimiento que desde hace casi tres años.

Pregunta No. 10: ¿Qué resultados se han percibido con el trabajo que la P.N.C. realiza en su comunidad?

Respuesta: Se ha logrado la captura de tres de los cinco mayores distribuidores de droga del sector.

Pregunta No. 11: ¿De qué manera la P.N.C. promueve la participación ciudadana?

Respuesta: La información que se obtiene de los habitantes de la comunidad para resolver los problemas, es mediante informantes clave, pues no existe participación de la mayoría de vecinos.

Pregunta No. 12: ¿Con qué frecuencia la P.N.C. se reúne con los miembros de su comunidad?

Respuesta: La última asamblea general se realizó hace tres años.

Pregunta No. 13: ¿En qué medida existe presencia policial en su comunidad?

Respuesta: Hay patrullajes a pie, en bicicleta o en vehículo a diario y constantemente.

ENTREVISTA PARA LOS LIDERES COMUNALES RESIDENTES EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

Persona Entrevistada: Sr. Angel Fernando Recarte Argueta

Comunidad: Chaín

Municipio: Ciudad Delgado

Pregunta No.1: ¿Qué tipo de organización existe en su comunidad?

Respuesta: Existe un comité denominado Amigos y Vecinos en Acción que cuenta con 15 miembros y que está afiliado a una directiva central.

Pregunta No. 2: ¿Con qué frecuencia se reúnen los miembros de su comunidad?

Respuesta: Se realizan reuniones todos los días martes y jueves.

Pregunta No. 3: ¿Cuáles son los problemas que afectan mayormente a la comunidad?

Respuesta: Puntos de asalto y venta de drogas.

Pregunta No. 4: ¿Qué esfuerzos se están realizando para dar solución a los problemas?

Respuesta: Como comité se trabaja con programas preventivos propios y también se cuenta con la valiosa colaboración de la P.N.C.

Pregunta No. 5: ¿Qué tipo de trabajo realiza la Policía Nacional Civil (P.N.C.) para prevenir la delincuencia en su comunidad?

Respuesta: Atiende cada una de las llamadas que son realizadas por los habitantes del sector y trabaja con programas preventivos tanto como para

niños y adultos.

Pregunta No. 6: ¿Cuáles son los mecanismos que emplea la P.N.C. para acercarse a los habitantes de la comunidad?

Respuesta: Convocar a reuniones con los vecinos, lo que se hace por medio del comité que es citado a una sesión previa, o son los mismos agentes quienes visitan a los miembros del comité en sus casas.

Pregunta No. 7: ¿Qué tipo de relación existe entre la P.N.C. y los miembros de su comunidad?

Respuesta: Es muy buena con la mayoría de los habitantes, quienes están interesados en vivir en un ambiente más sano.

Pregunta No. 8: ¿Qué actividades realiza la P.N.C. para favorecer la relación con los habitantes de su comunidad?

Respuesta: Además de las reuniones que se realizan para solucionar algunos problemas, se organizan también actividades recreativas.

Pregunta No. 9: ¿Desde cuándo la P.N.C. trabaja en su comunidad?

Respuesta: En conjunto con el comité, desde hace un año.

Pregunta No. 10: ¿Qué resultados se han percibido con el trabajo que la P.N.C. realiza en su comunidad?

Respuesta: un ambiente más seguro, los vecinos se han sentido motivados a darle continuidad, por cuenta propia a algunos programas que la Policía inició, se han solucionado también otros problemas que no competen a la Policía directamente, pero ha sido esta institución la que se ha encargado de gestionar con los organismos competentes.

Pregunta No. 11: ¿De qué manera la P.N.C. promueve la participación ciudadana?

Respuesta: Realizan visitas al comité para convocar a reuniones donde se le da el espacio a los habitantes de la comunidad para que se expresen.

Pregunta No. 12: ¿Con qué frecuencia la P.N.C. se reúne con los miembros de su comunidad?

Respuesta: Se celebran reuniones mensualmente.

Pregunta No. 13: ¿En qué medida existe presencia policial en la comunidad?

Respuesta: Todos los días y a cualquier hora mediante los patrullajes.

OBSERVACION: La Colonia Altos de Guadalupe, ubicada en el municipio de Nueva San Salvador, la cual fue tomada para el estudio sobre las comunidades en las que la P.N.C. desarrolla el trabajo comunitario, no cuenta con una organización formal como una directiva.

ENTREVISTA PARA LOS INFORMANTES CLAVE DENTRO DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA

Persona Entrevistada: Cabo Chacón Rivas

Jefe de la Oficina de Relaciones con la Comunidad

Delegación: Soyapango

Pregunta No. 1: ¿Qué es la Policía Comunitaria?

Respuesta: Una doctrina policial que refleja el amplio sentido y deber constitucional de relacionarse con la comunidad para poder trabajar juntos en pro del combate contra el delito.

Pregunta No. 2: ¿Cuáles son los objetivos en los cuales la Policía Comunitaria basa su trabajo?

Respuesta: Trabajar en conjunto con la comunidad para solucionar sus problemas en materia de seguridad pública, reducir índices delincuenciales con el trabajo de Policía Comunitaria.

Pregunta No. 3: ¿Qué significa la filosofía de Policía Comunitaria?

Respuesta: Servir y proteger ante todo, trabajar junto a las comunidades en la solución de sus problemas.

Pregunta No. 4: ¿Desde cuando se desarrolla el trabajo de Policía Comunitaria en la Delegación?

Respuesta: Desde el año 1999, en el caso de la Delegación de Soyapango.

Pregunta No. 5: ¿Cómo está compuesta la Oficina de Relaciones con la comunidad?

Respuesta: Existe un área de Familia, de Servicios Juveniles y de Policía Comunitaria; cada área tiene asignado un número específico de elementos que se encargan de realizar el trabajo.

Pregunta No. 6: ¿En qué consiste el trabajo de la Policía Comunitaria?

Respuesta: En encontrar una solución a los problemas que afectan a las comunidades, el primer paso es saber escuchar lo que los habitantes tienen que decir, se analizan los problemas no solo en lo que se refiere a seguridad pública, sino también se busca la gestión con otras instituciones para resolver los problemas con mayor efectividad.

Pregunta No. 7: ¿Cómo se capacita al personal para desempeñar el trabajo de Policía Comunitaria?

Respuesta: Primeramente, por medio de un perfil de buena conducta, se selecciona a la persona idónea para trabajar en el área de Policía Comunitaria, posteriormente se imparten cursos o seminarios sobre relaciones humanas, cómo realizar estudios sociológicos, métodos para relacionarse con la comunidad para combatir todo tipo de delitos, código de conducta de la Policía, ética profesional, etc.

Pregunta No. 8: ¿Cómo se desarrolla el trabajo comunitario?

Respuesta: Se reúnen las intercomunales, directivas, asociaciones, alcaldía, ONG`S, grupos estudiantiles, docentes, comuna, hasta pandillas; es decir, todas las fuerzas sociales, para analizar las posibles soluciones a los problemas. Si bien es cierto, no todos los problemas son competencia de la Policía, las reuniones con todos estos sectores sirven para determinar responsabilidades y plantear las soluciones, contando siempre con la participación ciudadana.

Pregunta No. 9: ¿Qué mecanismos se utilizan para originar el contacto con la comunidad?

Respuesta: Primeramente, toda comunidad tiene una cabeza, que son las directivas, a su vez, éstas tienen una cabeza que son las intercomunales, éstas se abocan a las alcaldías, donde existe un departamento de promoción humana y social; por su parte, la PNC hace una solicitud de los listados de las intercomunales, colonias, comunidades, etc. y luego se convocan a una reunión por sectores.

Pregunta No. 10: ¿Con qué frecuencia se produce el acercamiento directo con las comunidades?

Respuesta: Es un trabajo que se hace a diario, desde el momento en que un agente de la Policía aborda a una persona en la calle.

Pregunta No. 11: ¿Qué instrumentos utiliza la Policía Comunitaria para establecer comunicación con los habitantes de las comunidades?

Respuesta: Se reparten hojas volantes, mientras los elementos patrullan cierto sector; además, se realizan algunas charlas informativas, convocando a los habitantes de algunas comunidades específicas.

Pregunta No. 12: ¿Cómo se organiza el trabajo con las comunidades?

Respuesta: En cada una de las reuniones que se llevan a cabo con las comunidades, se obtiene un listado de los problemas que están afectando a los habitantes, de los cuales se seleccionan los más graves, que competen directamente a la Policía y se elabora un plan operativo con el que se pretende darles solución.

Pregunta No. 13: ¿Qué trabajo está realizando la Policía Comunitaria en coordinación con la comunidad para prevenir la delincuencia?

Respuesta: Lo importante es que la comunidad se sienta más cerca de la Policía, para lograr así trabajar en conjunto. Existen programas en los que se incluyen a los niños y jóvenes, como prevención de drogas; además, se promueve la participación ciudadana mediante foros de consulta ciudadana y algunas charlas de prevención.

ENTREVISTA PARA LOS INFORMANTES CLAVE DENTRO DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA

Persona Entrevistada: Sargento Dina Fuentes

Jefe de la Unidad de Policía Comunitaria

Delegación: San Salvador Centro

Pregunta No. 1: ¿Qué es la Policía Comunitaria?

Respuesta: Una policía más cerca de quien lo necesita, que entra más de lleno en los problemas de la gente, que no se limita a patrullar y a detener delincuentes.

Pregunta No. 2: ¿Cuáles son los objetivos en los cuales la Policía Comunitaria basa su trabajo?

Respuesta: El acercamiento para ganar la confianza de la comunidad, pues ellos son fuente de información. La Policía por sí sola no hace nada, necesita de la colaboración de la población para cumplir con el trabajo.

Pregunta No. 3: ¿Qué significa la filosofía de Policía Comunitaria?

Respuesta: Que todos los elementos sean Policía Comunitaria, que trabajen todos con el fin de resolver los problemas de las comunidades.

Pregunta No. 4: ¿Desde cuando se desarrolla el trabajo de Policía Comunitaria en la Delegación?

Respuesta: Desde el año 1998.

Pregunta No. 5: ¿Cómo está compuesta la Oficina de Relaciones con la Comunidad?

Respuesta: Existen 6 elementos, realizando el trabajo en 6 distritos en el centro de San Salvador, asignados a las áreas de Familia, Servicios Juveniles y Policía Comunitaria.

Pregunta No. 6: ¿En qué consiste el trabajo de la Policía Comunitaria?

Respuesta: En lograr el acercamiento a las comunidades, conocer sus necesidades, sus problemas y encontrar una manera de solucionarlos.

Pregunta No. 7: ¿Cómo se capacita al personal para desempeñar el trabajo de Policía Comunitaria?

Respuesta: Se imparten en la Academia Nacional de Seguridad Pública, cursos de capacitación en el área de Policía Comunitaria, para los agentes que han sido seleccionados para trabajar en dicha área.

Pregunta No. 8: ¿Cómo se desarrolla el trabajo comunitario?

Respuesta: Primeramente, las comunidades afectadas por algún tipo de problema, solicitan el trabajo de Policía Comunitaria, mediante las alcaldías; posteriormente, se conoce el sector, a los habitantes, a sus directivos; de éstos se obtiene la información clave referente a los problemas que les afectan, se conocen sus necesidades y se trabaja en ese sentido para atender a sus necesidades precisamente.

Pregunta No. 9: ¿Qué mecanismos se utilizan para originar el contacto con la comunidad?

Respuesta: Se realizan visitas al domicilio de los directivos de alguna comunidad específica, quienes han solicitado el trabajo policial en el sector, para conocer directamente de ellos la situación que viven en la comunidad; por otra parte, se organizan con los jóvenes encuentros deportivos, charlas a escolares, a las señoras de los mercados, sobre violencia intrafamiliar, etc.

Pregunta No. 10: ¿Con qué frecuencia se produce el acercamiento directo con las comunidades?

Respuesta: Todos los días se produce el acercamiento directo con los habitantes de las comunidades; por la mañana se visitan de casa en casa para conocerse mutuamente y ponerse a las ordenes, cuando se inicia el trabajo policial en el sector; por otra parte, una vez identificados los problemas de la comunidad, se realiza de 1 a 3 reuniones con los habitantes, hasta que finalmente se le pone fin a un problema.

Pregunta No. 11: ¿Qué instrumentos utiliza la Policía Comunitaria para establecer comunicación con los habitantes de las comunidades?

Respuesta: En primer lugar, el mismo agente policial es el instrumento más importante para establecer comunicación, además de hojas volantes y boletines informativos.

Pregunta No. 12: ¿Cómo se organiza el trabajo con las comunidades?

Respuesta: Los habitantes deciden el día y la hora de sus reuniones con la Policía, de cada reunión se obtiene una programación semanal del trabajo que se realizará con las comunidades; a su vez, el cuerpo policial programa las visitas domiciliarias que se harán mensualmente.

Pregunta No. 13: ¿Qué trabajo está realizando la Policía Comunitaria en coordinación con la comunidad para prevenir la delincuencia?

Respuesta: En cada una de las reuniones que se sostienen con las comunidades, se obtienen las necesidades de los habitantes, muchas de estas necesidades tienen que ver con prevención de la delincuencia; los mismos habitantes solicitan charlas sobre seguridad ciudadana, información sobre violencia intrafamiliar, delincuencia juvenil, prevención de drogas, etc.

ENTREVISTA PARA LOS INFORMANTES CLAVE DENTRO DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA

Persona Entrevistada: Sub-Inspector Orlando Aguilar
Jefe de Enlace Policial
Delegación: Mejicanos

Pregunta No. 1: ¿Qué es la Policía Comunitaria?

Respuesta: Es una cultura, un estilo de labor y gestión Policial que incorpora principios y valores, basados en interacción con, desde y para la comunidad, que permite mejorar la calidad de vida de las personas.

Pregunta No. 2: ¿Cuáles son los objetivos en los cuales la Policía Comunitaria basa su trabajo?

Respuesta: En primer lugar, potenciar con, desde y para la comunidad la prevención del delito, fortaleciendo la seguridad ciudadana para mejorar la calidad de vida de las personas, en vecindarios más seguros; y en segundo lugar, adecuar la labor policial a la realidad comunitaria, elevar los niveles de efectividad policial, reducir el índice delincucional y los niveles de inseguridad.

Pregunta No. 3: ¿Qué significa la filosofía de Policía Comunitaria?

Respuesta: La Policía Comunitaria es una filosofía y una estrategia organizativa que promueve una nueva relación entre la comunidad y el cuerpo policial.

Pregunta No. 4: ¿Desde cuando se desarrolla el trabajo de Policía Comunitaria en la Delegación?

Respuesta: Desde el año 1999, con la creación de Enlace Policial.

Pregunta No. 5: ¿Cómo está compuesta la Oficina de Relaciones con la comunidad?

Respuesta: En la delegación de Mejicanos, no existe una Oficina de Relaciones con la Comunidad, sino una unidad llamada Enlace Policial, a la cual pertenecen las unidades Comunitaria, Familia Preventiva, Comunicaciones, Servicios Juveniles y Educación y Formación Policial.

Pregunta No. 6: ¿En qué consiste el trabajo de la Policía Comunitaria?

Respuesta: En mantener una respuesta policial inmediata y efectiva a los incidentes delictivos, así como las emergencias, con el objetivo de explorar nuevas iniciativas proactivas enfocadas a resolver problemas antes de que ocurran o crezcan.

Pregunta No. 7: ¿Cómo se capacita al personal para desempeñar el trabajo de Policía Comunitaria?

Respuesta: Los agentes asignados a esta área son enviados a cursos de capacitación sobre Policía Comunitaria, con un enfoque al trabajo en conjunto con las comunidades.

Pregunta No. 8: ¿Cómo se desarrolla el trabajo comunitario?

Respuesta: La Policía Comunitaria se apoya en la colocación de agentes policiales en la comunidad, que sean como “Mini Jefaturas”, descentralizadas, en patrullajes permanentes, permitiéndoles la libertad y la autonomía para operar como resolutores de problemas centrados en la comunidad.

Pregunta No. 9: ¿Qué mecanismos se utilizan para originar el contacto con la comunidad?

Respuesta: Se distribuyen invitaciones impresas a los habitantes de las comunidades para asistir a las reuniones que tendrán lugar en su sector; se aborda a la personas en las calles o se visitan en sus domicilios.

Pregunta No. 10: ¿Con qué frecuencia se produce el acercamiento directo con las comunidades?

Respuesta: A diario, durante los patrullajes, reuniones con los habitantes de las comunidades o las visitas que se realizan a los mismos.

Pregunta No. 11: ¿Qué instrumentos utiliza la Policía Comunitaria para establecer comunicación con los habitantes de las comunidades?

Respuesta: Distribución de material impreso de carácter informativo, policía casa por casa, patrullas, etc.

Pregunta No. 12: ¿Cómo se organiza el trabajo con las comunidades?

Respuesta: Con la participación de los habitantes, se obtiene la información sobre los problemas que se viven directamente de las comunidades y éstas tienen que involucrarse activamente junto con la Policía, para dar solución a los mismos.

Pregunta 13: ¿Qué trabajo está realizando la Policía Comunitaria en coordinación con la comunidad para prevenir la delincuencia?

Respuesta: Se está trabajando con programas a nivel de niños y adolescentes, en centros educativos y con el Sistema Integral de Seguridad Comunitaria (SIS-COM), además de charlas informativas y otras actividades.

ENTREVISTA PARA LOS INFORMANTES CLAVE DENTRO DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA

Persona Entrevistada: Sargento Masin Najo
Jefe de la Unidad de Policía Comunitaria
Delegación: Ciudad Delgado

Pregunta No. 1: ¿Qué es la Policía Comunitaria?

Respuesta: Es una estrategia para combatir la delincuencia, con un enfoque especial en los problemas en la comunidad.

Pregunta No. 2: ¿Cuáles son los objetivos en los cuales la Policía Comunitaria basa su trabajo?

Respuesta: Generar contacto con las comunidades e instituciones y hacer que éstas se desarrollen como organizaciones autogestionables, que puedan ser capaces de resolver problemas.

Pregunta No. 3 ¿Qué significa la filosofía de Policía Comunitaria?

Respuesta: Ganarse un lugar en la comunidad a la que atienden, como una institución que puede llegar a brindar un servicio de calidad, agotando los recursos disponibles de forma precisa.

Pregunta No. 4: ¿Desde cuando se desarrolla el trabajo de Policía Comunitaria en la Delegación?

Respuesta: A partir del año 1999.

Pregunta No. 5: ¿Cómo está compuesta la Oficina de Relaciones con la comunidad?

Respuesta: Existen 7 elementos, divididos en secciones: Capacitación, Seguimiento a Programas de Rehabilitación, Policía Comunitaria, Servicios Juveniles y Prevención de Violencia Intrafamiliar.

Pregunta No. 6: ¿En qué consiste el trabajo de la Policía Comunitaria?

Respuesta: El trabajo de Policía Comunitaria consiste en tomar en cuenta el sentir y pensar de la ciudadanía, para poder encontrar en conjunto alternativas de seguridad, tranquilidad y armonía con lo cual se sirve a la sociedad.

Pregunta No. 7: ¿Cómo se capacita al personal para desempeñar el trabajo de Policía Comunitaria?

Respuesta: Se mantiene un control de la conducta de los agentes para no desviar el enfoque que debe tener en cuanto al trabajo con las comunidades, también se imparten cursos de capacitación sobre Policía Comunitaria.

Pregunta No. 8: ¿Cómo se desarrolla el trabajo comunitario?

Respuesta: A partir de un nuevo modelo policial, como una estrategia de seguridad ciudadana y con la participación activa de los habitantes de las comunidades, quienes proporcionan la información necesaria para atacar directamente los problemas.

Pregunta No. 9: ¿Qué mecanismos se utilizan para originar el contacto con la comunidad?

Respuesta: Se identifican a los líderes comunales, en las visitas que se realizan a las comunidades; por medio de los líderes, se conocen los problemas del sector.

Pregunta No. 10: ¿Con qué frecuencia se produce el acercamiento directo con las comunidades?

Respuesta: El acercamiento se produce a diario con las diferentes actividades que se realizan con las comunidades.

Pregunta No. 11 ¿Qué instrumentos utiliza la Policía Comunitaria para establecer comunicación con los habitantes de las comunidades?

Respuesta: Las patrullas, hojas volantes, las mismas reuniones que se realizan con los habitantes del sector.

Pregunta No. 12: ¿Cómo se organiza el trabajo con las comunidades?

Respuesta: En las reuniones que se sostienen con las comunidades, se pueden identificar los problemas que afectan mayormente a los habitantes, a partir de esto, se elabora un plan de trabajo atendiendo específicamente esos problemas y sobre todo, se requiere la participación ciudadana; juntos Policía y Comunidad, para hacer un trabajo más efectivo.

Pregunta No. 13: ¿Qué trabajo está realizando la Policía Comunitaria en coordinación con la comunidad para prevenir la delincuencia?

Respuesta: Se manejan programas de concientización e información para que la población conozca cómo tomar medidas preventivas y evitar ser víctimas del delito, además de programas de reinserción para jóvenes ex pandilleros, charlas sobre violencia intrafamiliar, etc.

ENTREVISTA PARA LOS INFORMANTES CLAVE DENTRO DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA

Persona Entrevistada: Licda. Flor de María Quiñónez
Jefe de la Oficina de Relaciones con la Comunidad
Delegación: Nueva San Salvador

Pregunta No. 1: ¿Qué es la Policía Comunitaria?

Respuesta: Un nuevo enfoque policial, orientado al acercamiento para descubrir problemáticas que afectan a las comunidades.

Pregunta No. 2: ¿Cuáles son los objetivos en los cuales la Policía Comunitaria basa su trabajo?

Respuesta: Lograr contactar mensualmente un promedio de población que dentro de las estadísticas reales de denuncias, demuestran que existen problemas; es decir, originar contacto con las comunidades afectadas, además de darle soluciones a los problemas dentro de las atribuciones policiales.

Pregunta No. 3: ¿Qué significa la filosofía de Policía Comunitaria?

Respuesta: Llevar la misión de la Policía a la comunidad y la percepción de la comunidad a la Policía, es un sistema de comunicación.

Pregunta No. 4: ¿Desde cuando se desarrolla el trabajo de Policía Comunitaria en la Delegación?

Respuesta: Surge a finales del año 2000.

Pregunta No. 5: ¿Cómo está compuesta la Oficina de Relaciones con la comunidad?

Respuesta: Existen 6 elementos específicos en las líneas de sostenimiento de reuniones, sondeos y proyección institucional.

Pregunta No. 6: ¿En qué consiste el trabajo de la Policía Comunitaria?

Respuesta: En originar el contacto con las comunidades para descubrir sus problemas y darles pronta solución de manera conjunta.

Pregunta No. 7: ¿Cómo se capacita al personal para desempeñar el trabajo de Policía Comunitaria?

Respuesta: En abril de 1999, se les impartió una capacitación de un mes, donde se les enseñó cómo realizar investigaciones de opinión, tabular, hacer preguntas, cómo tratar con medios de comunicación, oratoria, cómo redactar boletines y ocasionalmente se siguen impartiendo cursos de capacitación sobre diversos temas, como esfuerzo propio de la delegación.

Pregunta No. 8: ¿Cómo se desarrolla el trabajo comunitario?

Respuesta: Se realizan sondeos, patrullajes a pie o en vehículo, se destina presencia policial en plazas, mercados, unidades de transporte colectivo, etc.; con el propósito de obtener impresiones de la gente y observar el comportamiento delincriminal.

Pregunta No. 9: ¿Qué mecanismos se utilizan para originar el contacto con la comunidad?

Respuesta: Contacto casa por casa, contacto casual, convocatoria de directivas.

Pregunta No. 10: ¿Con qué frecuencia se produce el acercamiento directo con las comunidades?

Respuesta: diariamente, a partir de los sondeos, visitas domiciliarias y reuniones que se programan semanalmente.

Pregunta No. 11: ¿Qué instrumentos utiliza la Policía Comunitaria para establecer comunicación con los habitantes de las comunidades?

Respuesta: Formulario de encuestas, convocatoria de invitación en caso de una reunión de carácter masivo y notas de invitación de carácter no masivo, además de megáfonos, altavoces de patrullas, etc.

Pregunta No. 12: ¿Cómo se organiza el trabajo con las comunidades?

Respuesta: Basado en los recursos con los que se cuentan y atendiendo a las necesidades propias de los sectores.

Pregunta No. 13: ¿Qué trabajo está realizando la Policía Comunitaria en coordinación con la comunidad para prevenir la delincuencia?

Respuesta: Se promueve la participación ciudadana, lo que se pretende es ubicar informantes, se realizan patrullajes preventivos, se distribuye además material impreso a los habitantes de las comunidades sobre consejos de seguridad, etc.

CONCLUSIONES

En la etapa de investigación de campo, que tuvo por objetivo principal conocer directamente de la población el grado de conocimiento sobre la Policía Comunitaria y el trabajo que realiza, además de la percepción de la misma sobre otros aspectos relacionados con el cuerpo policial, se consideró necesario dividir el proceso de recolección de información de la siguiente manera:

- Obtención de información de la población en general.
- Obtención de información de la población específica, en cuyo sector de residencia se desarrolla el trabajo de la Policía Comunitaria.

De la información obtenida de la población en general, que incluye personas de diferentes edades, de ambos sexos, de diferentes zonas de residencia y otras características en común, se concluye:

- Una gran cantidad de personas que no conocen de la existencia de la Policía Comunitaria y el trabajo que ésta realiza.
- Un número representativo de las personas manifiestan tener una relación no muy favorable con la Policía Nacional Civil.
- Existe una gran deficiencia en cuanto al acercamiento propiciado por el cuerpo policial hacia los ciudadanos.
- La mayor parte de la población manifiesta tener confianza en que la Policía Nacional Civil, como institución, puede tener en sus manos gran parte de la solución al problema de la delincuencia.

- La población reconoce el compromiso que tiene el ciudadano de apoyar los esfuerzos que realiza el cuerpo para la prevención de la delincuencia y se muestran dispuestos a cumplir con este compromiso.

Por otra parte, de la información obtenida de la población específica, en cuyo sector de residencia se realiza el trabajo de Policía Comunitaria, se obtienen datos similares a los que se obtuvieron de la población en general, por lo tanto se concluye:

- Aunque las personas entrevistadas pertenecen a comunidades en las cuales la Policía Comunitaria trabaja estratégicamente, la mayoría de estas desconocen hasta el concepto mismo de Policía Comunitaria.
- Los pobladores de las zonas en las que trabaja la Policía Comunitaria, manifiestan que la relación entre estos y el cuerpo policial podría ser mejor de la que actualmente se lleva a cabo.
- La población manifiesta que existe gran presencia de la Policía Nacional Civil en sus comunidades, aunque no sepan exactamente que es parte del trabajo que se realiza como Policía Comunitaria.
- La población de estos sectores manifiesta sentirse con más tranquilidad debido a la presencia policial, en algunos sectores, de carácter permanente.

RECOMENDACIONES

Después de la obtención de información, se pudo determinar que las cinco delegaciones de la Policía Nacional Civil que se consideran para esta investigación, tienen diferentes planes y métodos de trabajo, en lo que a Policía Comunitaria se refiere; por lo tanto, es conveniente estudiarlas y analizarlas de manera separada, pues de esta forma se obtendrán mejores resultados; sin embargo, existen algunos aspectos que presentan similitudes en los mismos procesos.

Es necesario considerar la implementación de procesos comunicativos más eficaces por parte del cuerpo policial para con la población, de manera que el trabajo que se realiza en cuanto a prevención de la delincuencia, sea más eficiente, contando con la participación ciudadana.

Es muy importante que los agentes policiales que trabajan directamente con las comunidades, cuenten con una capacitación idónea sobre aspectos de comunicación, relaciones humanas, etc., que les permita desempeñarse de la mejor manera junto a los ciudadanos.

Es importante, considerar también que la comunicación entre las mismas delegaciones de la Policía Nacional Civil, es muy necesaria, ya que permitiría conocer el trabajo que se desarrolla en las diferentes delegaciones, además de apoyar el mismo a nivel regional y favorecer la relación entre los miembros de la institución.

CAPITULO III

PROPUESTA DE ACCIONES PARA PROMOVER PROCESOS COMUNICATIVOS EFECTIVOS ENTRE LA POLICIA COMUNITARIA Y LA POBLACION PARA PREVENIR LA DELINCUENCIA

3.1. Generalidades

El concepto de Policía Comunitaria se ha tornado en un nuevo marco de la reforma policial en el mundo, comprende una variedad de factores, que van desde esfuerzos por mejorar la imagen pública de la policía hasta profundos cambios estructurales y operativos para mejorar la colaboración entre la comunidad y la policía en la identificación y resolución de problemáticas que afectan a las diferentes comunidades. El modelo de Policía Comunitaria le asigna a la comunidad un papel sustancial: su colaboración con la policía para identificar problemas de seguridad, priorizar las necesidades y responsabilizar a la misma a darles seguimiento; esto a su vez, mejora las relaciones entre ambas partes, dando a la comunidad motivos para confiar en la policía y cooperar con ella.

Los procesos de reforma policial, especialmente aquellos que crean o renuevan la institución, enfrentan el reto de desarrollar una nueva relación con la ciudadanía. Este reto es aun mayor en países con trayectorias de dominio militar y donde las fuerzas policiales y de seguridad pública han servido para proteger los intereses de las élites políticas y económicas. Gran parte de los encuentros entre la ciudadanía

y la policía se caracterizan por animosidad y abuso; no es de extrañarse, entonces, que no exista una trayectoria de cooperación entre ambas partes.

El concepto de Policía Comunitaria implica cambios en la concepción del rol de la policía en las sociedades, este mismo, se refiere a un grupo de medidas que le adjudica a la comunidad un rol importante en la definición de la labor policial y en guiar su desempeño a nivel local.

En el modelo de una Policía Comunitaria, se asume que la ciudadanía quiere asociarse con la policía. En comunidades donde una Policía Comunitaria se inicia para sanear las malas relaciones entre la policía y la comunidad, la policía debe mostrar que esta asociación es valiosa.

El trabajo de la Policía Comunitaria se basa en la prevención y el tratamiento de la delincuencia y la disminución de la percepción de inseguridad en el país, para esto, se debe trabajar en el fortalecimiento institucional para la permanente revisión y análisis de violencia en el país, y el consecuente diseño de acciones coordinadas; además, lograr la consolidación de los sistemas de información, a efecto de contar con una red que conecte las bases de datos de los diferentes organismos públicos y privados para generar información frecuente y homogénea sobre el fenómeno de violencia y delito en el país; destinar esfuerzos a la concientización pública, que implica el desarrollo de una estrategia para difundir información objetiva de violencia y delito, incrementar la confianza de la ciudadanía respecto a la institución; y finalmente la reorientación de los servicios policiales, mediante acciones de capacitación, reforma de los planes de estudio, reorganización operativa y acciones conjuntas policía-comunidad.

Asimismo, una comunidad es el escenario en el cual transcurre la vida cotidiana, donde tienen lugar los acontecimientos más importantes en la vida de un individuo, en donde éste se desarrolla y será un reflejo de su hogar y de la comunidad de las familias han construido.

Nada será mejor, para el desarrollo de un individuo que una comunidad agradable, pacífica y segura; lo que será posible como resultado de una amplia conciencia e integración social.

3.2. Objetivos

3.2.1. General

- Contribuir al programa de comunicación entre la Policía Comunitaria y las comunidades para lograr la eficaz resolución del problema de la delincuencia.

3.2.2. Específicos

- Proporcionar una guía de acciones, que la policía emplee con el fin de trabajar en conjunto con las comunidades en la resolución de problemas.
- Fomentar una relación ventajosa entre el cuerpo policial y los habitantes de las comunidades.

- Favorecer las condiciones para crear un ambiente de seguridad y confianza en los habitantes de las comunidades.
- Promover la participación ciudadana como la solución más viable para construir comunidades más seguras.

3.3. Ventajas

- Legitimidad y apoyo ciudadano a la policía mediante concientizar a la población de su papel protagónico en la resolución de problemas.
- Aceptación, reconocimiento y confianza de la ciudadanía en el cuerpo policial a través de contrarrestar la imagen que el papel represivo que ha desempeñado, originó hace años.
- El respeto del ciudadano a la autoridad y de la autoridad al ciudadano, garantizando el estado de derecho del que goza todo individuo.
- Accesibilidad del policía comunitario, convirtiéndolo en gestor , facilitador y propositor de soluciones a problemas de seguridad ciudadana.
- Reorganización del sistema operativo actual y reorientación a un sistema de servicio público que mejore los niveles de seguridad y las relaciones entre los sectores.
- Mayor integración a la sociedad.

- Fluidez en la comunicación entre el cuerpo policial y las comunidades que garantiza el acercamiento entre estructura policial y estructura social.
- Mejora en los servicios de atención ciudadana mediante una respuesta personalizada a sus problemas.

3.4. Desarrollo de la Propuesta

3.4.1. Areas de aplicación

3.4.1.1. Educación

El área educativa es muy importante para comenzar a cultivar relaciones sanas entre los cuerpos policiales y las comunidades; pues, ambas partes persiguen un fin común: la efectiva resolución de problemas; por lo tanto, esta etapa deberá incluir tanto a la policía como a las comunidades.

Es necesario que las partes en cuestión conozcan perfectamente el papel que cada una debe desempeñar dentro de la sociedad, sus competencias, derechos y limitaciones, con una visión completamente descentralizada de las acciones que deberán ser ejecutadas.

En cuanto al cuerpo policial, es necesario que se considere de manera especial a cada uno de los niveles que componen la institución (Básico,

Ejecutivo y Superior), pues cada nivel desempeña un papel específico dentro de la policía; por lo tanto, deberán contar con asesoría y capacitación especial en cuanto a relaciones con la comunidad, procedimientos policiales, metodología de investigación y todas a aquellas áreas necesarias para desempeñar un trabajo de manera integral; pero sobre todo, se deberá tomar en cuenta el orden, el código de conducta y el respeto a los derechos humanos como principios básicos de todo profesional de la seguridad pública.

De igual forma, deberán ser considerados cada uno de los sectores que componen las comunidades, proporcionándoles atención especializada a escolares, adolescentes, jóvenes y adultos, pues cada uno desempeña un rol específico en la sociedad; por lo tanto se deberá informar sobre valores morales, prevención de adicciones, delincuencia juvenil, violencia intrafamiliar, derechos humanos, prevención de la delincuencia y todas aquellos temas necesarios para la lograr un ambiente seguro en las comunidades.

3.4.1.2. Proyección Social

La proyección social de la policía, se basa el ofrecimiento de servicios de atención especial a sectores específicos como familia, juventud, comunidad organizada, trabajadores, profesionales, estudiantes, medios de comunicación social, etc.

Consiste en identificar y proponer soluciones sobre todos aquellos problemas de relación, comunicación, coordinación, cooperación, interacción, integración e identificación de problemas reales o potenciales

entre la policía y la sociedad, que se encuentra dentro de la zona de responsabilidad e influencia de cada delegación.

Por otra parte, se debe trabajar en planificar las estrategias de acercamiento a la comunidad desde las formas más generales hasta las más específicas, en el ámbito operativo, educativo, técnico y de procedimiento sobre intervención policial comunitaria.

Para lo cual es necesario, la elaboración de un plan para lograr la integración de la policía con los distintos sectores e instituciones gubernamentales, poniendo especial atención a las circunscripciones municipales de la zona de responsabilidad.

Su principal cometido es diseñar una estrategia comunicacional para mantener un permanente vínculo con los intereses superiores de la comunidad y aportar colaboración solidaria al desarrollo y crecimiento de la sociedad.

Este trabajo debe incluir planes específicos para mejorar la imagen pública de la policía, y aquí entra en juego el importantísimo papel que desempeñan las relaciones públicas, como la comunicación planificada y persuasiva destinada a influir sobre un público considerable; acción que implica generar una actitud comprensiva o una buena disposición hacia la institución, aplicada como la función gerencial que evalúa las aptitudes públicas, identifica las políticas y procedimientos de una organización con el interés público, y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar aceptación y entendimiento de los públicos.

Todos los públicos con los que la institución tiene relaciones se forman una imagen u opinión acerca de ella, que influirá en sus actividades hacia la misma. El objetivo final de las relaciones públicas es lograr que esa imagen sea positiva y se acreciente como tal, a fin de que influya en los diversos públicos para que sus actividades hacia la organización sea favorable a ella, contribuyendo así a que ésta no sólo pueda mantener sus actividades, sino que pueda además desarrollarse.

Este, sumado a otros aspectos, contribuirán a mejorar la colaboración entre la comunidad y la policía en la identificación y resolución de problemas que afectan a las comunidades.

3.4.1.3. Actividades Recreativas

Las actividades recreativas resultan ser de gran importancia y muy efectivas para fomentar un ambiente sano en las comunidades, pues además de proporcionar entretenimiento y sana diversión, son factores que generan unión familiar, además de favorecer las relaciones entre los vecinos de la comunidad y otras comunidades.

En la actualidad, la sociedad salvadoreña resiente un accionar delincuencial que origina una constante inestabilidad en la seguridad de cada ciudadano, quien se ve afectado diariamente por delitos cometidos, en muchas ocasiones por menores de edad. Algunas veces, la mejor forma de llegar a los jóvenes es mediante las actividades que son propias de su edad, las cuales proporcionan una vía adecuada para enfocar sus energías y concentración, lo cual los mantiene alejados de actividades de riesgo.

Las actividades recreativas no solamente pueden ser distractorias, sino también culturales y educativas, las cuales además de entretenimiento, proporcionen conocimientos que contribuyan a la formación personal de los niños, jóvenes y adultos.

Además es conveniente que la familia y todos los habitantes de la comunidad estén involucrados en este tipo de actividades, pues esto generará una mejor relación para todos. Estas mismas pueden ser encuentros deportivos, talleres de arte, exposiciones artísticas, actividades turísticas, convenciones sociales, etc.

3.4.2. Descripción de acciones

Las acciones a describir, se aplicarán en las diferentes áreas antes expuestas, detallando a continuación la forma en la cual serán ejecutadas.

3.4.2.1. Acciones y guía de implementación en el Área Educativa

ACCIONES	GUIA DE IMPLEMENTACION
1- Aplicación de planes educativos que incluyan asignaturas específicas sobre policía comunitaria. 2- Capacitación constante para los elementos de la Policía Nacional Civil (P.N.C.), en todos sus niveles.	- Los planes educativos con los que la Academia Nacional de Seguridad Pública trabaja actualmente deberán ser sometidos a revisión e incluirse asignaturas que permitan a los futuros agentes, de cualquier nivel, desempeñarse satisfactoriamente en cuanto al trabajo con la comunidad. - La institución policial organizará seminarios de manera periódica para los miembros que conforman cada uno de los niveles. - Para el Nivel Básico, compuesto por Agentes, Cabos y Sargentos; quienes desarrollan la mayor parte del trabajo directamente con las personas, deberán impartirse seminarios sobre relaciones humanas, trabajo comunitario, procedimientos policiales, etc. - Para quienes trabajan en el Nivel Ejecutivo, es decir, Inspectores Jefe, Inspectores y Sub-Inspectores, quienes desempeñan cargos de jefaturas medias, se impartirán cursos sobre manejo de personal, trabajo comunitario, técnicas y métodos modernos de investigación, etc. - Para Comisionados Generales, Comisionados y Sub-Comisionados, se impartirá capacitación sobre dirección de Policía Comunitaria, con enfoque especial en las tendencias de administración moderna y modelos de trabajo policial.

3.4.2.2. Acciones y guía de implementación en el Área de Proyección Social

ACCIONES	GUIA DE IMPLEMENTACION
1- Apoyo de la institución policial a todos los sectores formales e informales de la sociedad salvadoreña.	- Como una institución de servicio, la Policía Nacional Civil, desarrollará su trabajo con especial atención en las necesidades imperantes de las comunidades. - Perseguirá desinteresadamente el apoyo a los sectores de la sociedad menos afortunados, con interés en la resolución de problemas que afectan su seguridad e integridad. - Proporcionará asesoría y apoyo a las comunidades en la gestión de solución a problemas que no son propiamente de su competencia. - Prestará servicios especiales de seguridad pública, cuando éstos sean requeridos, en situaciones que pueden predisponer a desórdenes públicos. - Abogará y trabajará por el respeto a los derechos humanos y garantizará el cumplimiento de éstos en cualquier intervención policial.
2- La P.N.C. desarrollará acciones propias de Relaciones Públicas, para favorecer la relación entre la institución y las comunidades, de manera que pueda proyectar una imagen favorable a los diferentes públicos.	- La institución policial organizará reuniones con las comunidades a fin de conocer a sus habitantes y que éstos conozcan a su vez a los agentes policiales que están destacados en el sector, éste será el primer paso de una serie de acciones destinadas a establecer excelentes relaciones con las comunidades.

	- Por otra parte, la P.N.C. deberá tener un bien estructurado un programa de actividades que serán realizadas en cada comunidad; que incluya informes policiales periódicos que registren el estado de la actividad delincuencial en la zona, el cual genere credibilidad y que los ciudadanos se sientan motivados a trabajar en conjunto con la policía de manera activa en la resolución inmediata de los problemas que les afectan. - Asimismo, el cuerpo el cuerpo policial deberá mostrar interés genuino en cada uno de los habitantes de las comunidades en las cuales trabajan, mediante ofrecer un espacio para que éstos se expresen y posteriormente atender con toda eficacia sus demandas.
--	---

3.4.2.3. Acciones y guía de implementación en el Área de Actividades Recreativas

ACCIONES	GUIA DE IMPLEMENTACION
1- Organización de encuentros deportivos.	- La Unidad de Policía Comunitaria, apoyará la organización de equipos deportivos en cada uno de los sectores con los que trabaja, dividiéndolos según categorías.
2- Cursos y talleres.	- La Policía Comunitaria, en conjunto con los habitantes de las comunidades y con el apoyo de otras instituciones que participan en el desarrollo local de las comunidades, organizará cursos y talleres sobre disciplinas artísticas, como pintura, dibujo, cerámica, danza, etc.; para niños, jóvenes y adultos.
3- Convenciones Sociales	- La Unidad de Policía Comunitaria, apoyará junto a la comuna la organización de convenciones sociales como tardes alegres, bailes, etc. con el objetivo de fomentar sano esparcimiento y fortalecer las relaciones entre los habitantes de las comunidades.

ANEXOS



ENCUESTA DE OPINIÓN

OBJETIVO: CONOCER LA PERCEPCION QUE TIENE LA POBLACION EN CUANTO A LA EFECTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN ENTRE LA POLICIA COMUNITARIA Y LOS HABITANTES DE LAS COMUNIDADES PARA PREVENIR EL PROBLEMA DE LA DELINCUENCIA

EDAD 1. 18-24 2. 25-31 3. 32-38 4. 39-45 5. Mas de 45 años	☐	SEXO 1. Femenino 2. Masculino	☐	ESTADO CIVIL 1. Soltero 2. Casado 3. Divorciado 4. Acompañado 5. Viudo	☐
ZONA DE RESIDENCIA 1. San Salvador Centro 2. Ciudad Delgado 3. Soyapango 4. Mejicanos 5. Nueva San Salvador					
INDICACIONES: Traslade al cuadro de la izquierda el número que usted considere que es su respuesta a la interrogante.					
PREGUNTAS					
1. ¿Tiene usted conocimiento sobre la Policía Comunitaria en El Salvador? 1. Si 2. No	☐	7. ¿Cree usted que el trabajo que desarrolla la Policía Nacional Civil para prevenir la delincuencia, sería mas efectivo con la participación ciudadana? 1. Si 2. No	☐		
2. ¿Cómo considera usted la relación que existe entre la Policía Nacional Civil y los habitantes en su comunidad? 1. Excelente 2. Muy Buena 3. Buena 4. Regular 5. Mala 6. No existe relación alguna	☐	8. ¿Mencione qué tipo de actividades realiza la Policía Nacional Civil para favorecer la relación con los habitantes de su comunidad? 1. Foros Informativos 2. Asambleas Generales 3. Visitas Domiciliarias 4. Patrullajes constantes 5. Ninguna de las anteriores 6. Otros	☐		
3. ¿Le inspira a usted confianza la Policía Nacional Civil, para denunciar actos criminales en su comunidad? 1. Si 2. No	☐	9. ¿Están organizados los habitantes de comunidades en una directiva? 1. Si 2. No	☐		
4. ¿Considera usted que el patrullaje constante por parte de la Policía Nacional Civil, contribuye a reducir la delincuencia? 1. Si 2. No	☐	10. ¿Emplean medidas de prevención e la delincuencia los habitantes de su comunidad? 1. Si 2. No	☐		
5. ¿Considera usted que el cuerpo policial tiene el deber de brindar información a la población para que esta se proteja? 1. Si 2. No	☐	11. ¿Cómo se siente ante la presencia de agentes de la Policía Nacional Civil? 1. Seguro 2. Confiado 3. Temeroso 4. Inseguro 5. Desconfiado 6. Le es indiferente	☐		
6. ¿Considera usted efectiva la labor que está desempeñando la Policía Nacional Civil para prevenir la delincuencia en su comunidad? 1. Si 2. No	☐	GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACION			

ANEXO # 2



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

GUIA DE ENTREVISTA PARA LOS INFORMANTES CLAVE DENTRO DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA

- 1- ¿Qué es la Policía Comunitaria? _____

- 2- ¿Cuáles son los objetivos en los cuales la Policía Comunitaria basa su trabajo? _____

- 3- ¿Qué significa la filosofía de Policía Comunitaria? _____

- 4- ¿Desde cuando se desarrolla el trabajo de Policía Comunitaria en la delegación? _____

- 5- ¿Cómo está compuesta la Oficina de Relaciones con la Comunidad? _____

- 6- ¿En qué consiste el trabajo de la Policía Comunitaria? _____

7- ¿Cómo se capacita al personal para desempeñar el trabajo de Policía Comunitaria?_____

8- ¿Cómo se desarrolla el trabajo comunitario?_____

9- ¿Qué mecanismos se utilizan para originar el contacto con la comunidad?__

10-¿Con qué frecuencia se produce el acercamiento directo con las comunidades?_____

11-¿Qué instrumentos utiliza la Policía Comunitaria para establecer comunicación con los habitantes de las comunidades?_____

12-¿Cómo se organiza el trabajo con las comunidades?_____

13-¿Qué trabajo está realizando la Policía Comunitaria en coordinación con la comunidad para prevenir la delincuencia?_____

ANEXO # 3



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR GUIA DE ENTREVISTA PARA LOS LIDERES COMUNALES RESIDENTES EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

- 1- ¿Qué tipo de organización existe en su comunidad? _____

- 2- ¿Con qué frecuencia se reúnen los miembros de su comunidad? _____

- 3- ¿Cuáles son los problemas que afectan mayormente a la comunidad? _____

- 4- ¿Qué esfuerzos se están realizando para dar solución a los problemas? _____

- 5- ¿Qué tipo de trabajo realiza la Policía Nacional Civil (P.N.C.) para prevenir la delincuencia en su comunidad? _____

- 6- ¿Cuáles son los mecanismos que emplea la P.N.C. para acercarse a los habitantes de la comunidad? _____

7- ¿Qué tipo de relación existe entre la P.N.C. y los miembros de su comunidad?_____

8- ¿Qué actividades realiza la P.N.C. para favorecer la relación con los habitantes de su comunidad?_____

9- ¿Desde cuándo la P.N.C. trabaja en su comunidad?_____

10-¿Qué resultados se han percibido con el trabajo que la P.N.C. realiza en su comunidad?_____

11-¿De qué manera la P.N.C. promueve la participación ciudadana?_____

12-¿Con qué frecuencia la P.N.C. se reúne con los miembros de su comunidad?_____

13-¿En qué medida existe presencia policial en la comunidad?_____

BIBLIOGRAFIA

- Fernández Collado, Carlos; La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo; Segunda Edición, McGraw Hill; México, D.F. 2001; 411 Págs.
- Mc Entee, Eileen; Comunicación Oral para el Liderazgo en el Mundo Moderno; McGraw Hill; México, D. F. 1999, 751 Págs.
- Fita, Jaume; Comunicación en Programas de Crisis; Gestión 2000; España, Barcelona, 2000; 224 Págs.
- Ventura, Jordi; Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional; Gestión 2000; España, Barcelona, 2000; 416 Págs.
- Alas Serrano, Miguel; Folleto sobre Policía Comunitaria y Mediación de Conflictos; Departamento Humanístico; Academia Nacional de Seguridad Pública (A.N.S.P.), El Salvador, San Salvador, 1998, Pág. 15.
- Coordinadora Area de Seguridad Pública, Folleto Unidad de Policía Comunitaria de El Salvador, San Salvador, 1999, Pág. 10.

- Curso de Capacitación en Administración y Supervisión-ICITAP, Policía Comunitaria, Módulo 6, El Salvador, San Salvador, 2000, Pág. 22.
- Sargento González, Intervención Policial, folleto de apoyo para alumnos del nivel básico, El Salvador, San Salvador, 1999.
- La Violencia Social en El Salvador, Folleto Policía Nacional Civil (P.N.C.), El Salvador, San Salvador, 2000, Págs. 6-8.
- Patrullas de Intervención Policial Comunitaria (PIP-COM), Relaciones Interpersonales, folleto Academia Nacional de Seguridad Pública (A.N.S.P.), El Salvador, San Salvador, 2001, Pág.15.
- Policía Comunitaria, Formación Profesional; Folleto Unidad de Policía Comunitaria de El Salvador; San Salvador, 2001, Pág. 7.
- Policía Nacional Civil (P.N.C.), Revista Policía El Salvador, Primer número, El Salvador, San Salvador, 2001, Pág. 10.
- Proyecto Estratégico de Policía Comunitaria; Folleto Policía Nacional Civil, Dirección General; El Salvador, San Salvador, 1999, Pág. 15.

- Folleto “Seguridad con Participación Ciudadana”, Proyecto de apoyo al Programa Paz Social, Ministerio de Seguridad Pública y Justicia (M.S.P.J.), El Salvador, San Salvador, 2000, Págs. 1-3.

- Neild, Rachel, Temas y Debates en la Reforma de la Seguridad Pública, una Guía para la Sociedad Civil, Policía Comunitaria; Washington Office on Latin America (W.O.L.A.), Washington, E.E. U.U., 1998, Pág. 4.

- www.pncelsalvador.gob.sv

- www.ciberconta.unizar.es/lección/socio001/100.htm

- www.mural.uv.es/silmonmo/contextos.htm

- www.geocities.com/athens/agora/1857/policía.htm

- www.neunet.com.ar/usuarios/duzdevich/segura3.htm