

ABORDAJE DURANTE LOS OPERATIVOS POLICIALES NOCTURNOS DE SEGURIDAD VIAL EN TEGUCIGALPA

BOARDING DURING THE ROAD SAFETY NIGHT POLICE OPERATION IN TEGUCIGALPA



Donnie Rene Lopez Ramirez

Licenciado en Enseñanza del Inglés
por la Universidad Pedagógica Nacional Francisco
Morazán

Afiliación: Policía Nacional de Honduras

donnie.lopez256@unph.sep.edu.hn

<https://orcid.org/0000-0002-4004-4628>

Honduras

DOI: <https://doi.org/10.5377/umhs.v4i1.17210>

Recibido: 18 de septiembre de 2023

Aceptado: 27 de noviembre de 2023

RESUMEN

Los operativos policiales de seguridad vial en jornada nocturna forman parte de una de las más importantes labores en materia de seguridad en las ciudades, debido a que estos ayudan a mantener el orden vehicular y mejorar las labores de prevención y control de las normativas y reglamentos de tránsito. El propósito de este estudio es analizar la interacción que se da entre los miembros policiales y los ciudadanos durante operativos nocturnos realizados en la ciudad de Tegucigalpa. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo siendo de tipo descriptivo-correlacional en el que se

utilizó el instrumento de ficha de observación para recolectar datos en el que se tomaron en cuenta 13 ítems agrupados en 2 dimensiones, una referente al desempeño policial y la otra relacionada con la respuesta del ciudadano durante el abordaje. El instrumento tomó una muestra en forma aleatoria de 93 interacciones la cual se determinó un alfa de Cronbach de 0.65 el cual es aceptable para medir el fenómeno en cuestión. Un aspecto a destacar en este estudio es el hecho que cuando el agente policial realiza una revisión meticulosa de los documentos de manera respetuosa y sin invadir su espacio personal los conductores detenidos durante el operativo son más propensos a responder de manera más rápida y adecuada a las indicaciones.

PALABRAS CLAVE: Abordaje, Ciudadano, Operativos, Policía, Seguridad.

ABSTRACT

Night police operations for road security are part of the most important labors in safety matters in the cities because they help to keep the traffic order and to improve actions for preventing and controlling traffic laws and regulations. The purpose of this study is to analyze the interaction between police members and citizens during night police operations carried out in Tegucigalpa. The present study was developed under a quantitative approach being descriptive-correlational in which an observational form to collect data. In the instrument 13 items were included and they were grouped in two dimensions, the first one related to police performance and the second one referring to citizen's response during the operative, the instrument took a random sample of 93 interactions which denoted an index of alpha

Cronbach of 0.65 which is acceptable to measure the studied phenomenon. An aspect to highlight in this study is the fact that when the police agent realizes a careful revision of documents with respect without invading the driver personal space, citizens are more likely to respond quickly and appropriate to the police indications

KEYWORDS: Boarding, Citizen, Operations, Police, Security.

INTRODUCCIÓN

La seguridad vial es un tema de vital importancia para los ciudadanos hondureños debido a la variedad y cantidad de situaciones que suceden tanto en el casco urbano como en la carretera fuera de la ciudad, de esta manera el desempeño policial tiene un rol preponderante para mantener el orden y el cumplimiento de las normas de tránsito para así reducir los índices de accidentes, preservar la seguridad y contribuir con la fluidez del tráfico en las ciudades. El presente artículo tiene como propósito analizar de una forma descriptiva la forma de interactuar entre el ciudadano y el agente de policía durante un abordaje policial en los operativos nocturnos. Para el presente estudio se toman en cuenta tanto la participación y desempeño policial, así como los niveles de confianza y satisfacción del ciudadano debido a que esta información puede proveer a la institución policial de una retroalimentación sobre el desempeño de los agentes policiales encargados de mantener la seguridad vial (Frank et al, 2005). La cual puede servir de mucho para mejorar y alcanzar mejores niveles de eficiencia en los servicios prestados por los miembros de la policía nacional.

Igualmente, la opinión pública negativa puede elevar la percepción por encima de la realidad y dar la impresión que el gobierno no hace nada, lo que resulta en un rechazo a los esfuerzos realizados

por los operadores de la justicia (Salomón, 2004). Esencialmente en las ciudades grandes, la sensación de inseguridad en las personas es superior al riesgo objetivo que muestran los datos. El miedo a la violencia es mucho mayor que la posibilidad estadística de ser víctima de un delito (Candina, 2006).

También cabe mencionar que la percepción del desempeño de las instituciones públicas es un fenómeno complejo que depende de factores como medios de comunicación, experiencias personales y expectativas sociales, por ello es necesario promover una cultura de información veraz y confiable que contribuya a mejorar la percepción y confianza ciudadana. De esta manera a través los resultados de este estudio se podrán tener en cuenta pautas importantes para mejorar el desempeño policial en cuanto al trato entre los miembros y ciudadanos.

Con respecto a la seguridad vial del país la unidad policial encargada es la Dirección Nacional de Vialidad y Transporte (DNVT) y entre sus funciones esta realizar operativos policiales en materia de tránsito y control vehicular incluyendo la vigilancia electrónica (Ley de tránsito, 2006) por lo que está en constante contacto con la población civil a través de constantes operativos policiales que se instalan periódicamente dentro de las ciudades como en las principales carreteras del país.

Además, la DNVT también es la encargada de implementar y difundir políticas de seguridad vial que colaboran con el propósito de disminuir las tasas de mortalidad y morbilidad a través de leyes de tránsito específicas como el uso de cinturones, uso de cascos en motocicletas y campañas educativas (Carmona et al, 2018).

Seguridad vial

La seguridad vial, es un concepto que tiene como referencia la seguridad de la vida y la propiedad física de los ciudadanos (Evangelista Moran, 2022). Por tal razón es de suma importancia para la población y autoridades encargadas de la misma mantener actividades efectivas y eficientes que sean apegadas a las normas legales que regulan la circulación de vehículos, así poder mantener el orden dando como resultado la reducción del número de lesiones y muertes causadas por accidentes de tráfico creando un entorno más seguro para los usuarios y sistemas de transporte del país.

De esta manera la satisfacción del ciudadano puede mejorar entendiéndose que esta es el estado mental del usuario que refleja su respuesta intelectual, material y emocional ante la realización de una necesidad un juicio de evaluación que se basa en la comparación entre los objetivos y los resultados obtenidos (Salazar, 2011). Sin embargo, como asegura Salomón (2004) lo que le importa al ciudadano es sentirse seguro en casa y en las calles, no tanto los resultados concretos de la policía o las causas del aumento de la delincuencia debido a la urbanización.

Con respecto a la importancia de los operativos de seguridad vial realizados durante la jornada nocturna cabe mencionar que ciertas variables policiales también contribuyen a que el ciudadano esté protegido al caminar de noche. Las personas se sentían más seguras cuando veían a la policía con más frecuencia (Ganjavi, et al., 2000) dichos operativos consisten en realizar control vehicular, identificación de personas y verificación de papeles en regla para de esta forma disuadir posibles infractores, recuperar bienes robados, decomisar armas y drogas contribuyendo así a la

reducción de las índices de criminalidad, un eficiente desempeño en estas labores contribuye en forma directa a la generación de una mayor confianza ciudadana entendiéndose esta como el grado en que la población observa y legitima sus funciones y si la institución cumplen con las demandas o solicitudes ciudadanas (Skogan, 2005).

Confianza ciudadana

En su estudio Bergman y Flom (2012) concluyen que lo que mejor explica la confianza en la policía es la percepción que se tiene de su desempeño, quienes creen que la policía hace bien su tarea, están más dispuestos a confiar en ella.

Además, teniendo en cuenta que la policía constituye uno de los cuerpos de seguridad del Estado con mayor contacto con la comunidad (Hidalgo y Monsalve, 2003). Es deber de las autoridades policiales prestar especial atención a la interacción entre miembros policiales y ciudadanía durante los abordajes de seguridad vial con el propósito de brindar un mejor servicio a la comunidad. Con respecto a este tema un aspecto muy importante a tomar en cuenta es el hecho de que los ciudadanos están más dispuestos a aceptar la intervención policial y quedar satisfechos cuando ellos inician la misma comparado en ocasiones cuando la policía inicia el contacto desde sus autoridades (Worden, 2014).

Sabiendo esto se deben tomar las medidas adecuadas en cuanto al trato al ciudadano que circula en sus vehículos para que el mismo se lleve una buena opinión del funcionario policial durante los abordajes en los operativos de tránsito.

Actualmente en la sociedad hondureña ha perdido mucho la confianza en las autoridades policiales debido a una cantidad de situaciones que comprometen la buena actitud de la función policial



como por ejemplo los casos de corrupción en la policía de tránsito, especialmente relacionados con sobornos de conductores de transporte público y vehículos privados los mismos que, generan desconfianza y aumentaron la percepción de inseguridad (Escudero, 2017). Los infractores pagan dichos sobornos con el afán de obtener algo que uno no tiene derecho o para evitar un costo que se tiene que pagar como podría ser una multa de tránsito (Fink y Boehm, 2011).

Este tipo de actos de malos funcionarios policiales opacan la labor de la mayoría de los miembros de la policía que tratan de hacer una labor responsable y honesta apegada a las normativas legales vigentes en la ley de tránsito de Honduras. Además, el desmedido uso de la fuerza y descortesía son tomados como malos comportamientos que pueden ser motivos por los cuales los ciudadanos se quejan del actuar policial (Terrill e Ingram, 2016).

Todos estos son aspectos que se deben tomar en cuenta para tomar las medidas necesarias en cuanto al trato ciudadano el cual merece ser tratado con respeto y educación al momento de abordarlo por cualquier circunstancia en la carretera.

Satisfacción ciudadana

En su estudio, Skogan (1996) concluye que son cuatro variables las que determinan la satisfacción del ciudadano relacionado a los contactos policiales. Estas variables clave fueron: ser mantenido informado, ser tratado adecuadamente, mostrar interés en la historia contada, y demostrar esfuerzo para resolver los problemas.

Con respecto al primer aspecto, el ciudadano le gusta mantener activos los canales de comunicación entre las autoridades y la población con el fin de estar informado acerca de las motivaciones detrás de las acciones llevadas a cabo

por las fuerzas policiales. Porque durante cualquier tipo de interacción personal, esta información resulta especialmente relevante para todas las partes implicadas (Bradford, Jackson & Stanko, 2009).

Por otra parte, el ciudadano debe tener en cuenta que a través de reportar o denunciar actos irregulares es un gran aporte colaborativo que fortalece los lazos de comunicación entre policía y ciudadanía. Una buena interacción favorece a la confianza y cooperación mutua.

Profesionalismos policiales

Como expone Jonathan-Zamir et al. (2015) cuando los policías tratan a los ciudadanos con cortesía y la dignidad, el reconocimiento y el respeto de sus derechos, las evaluaciones por parte de la sociedad mejoran. Este es quizás un factor determinante con respecto a la opinión pública en cuanto al desempeño policial, el mismo siempre debe estar en el marco del respeto y profesionalismo del funcionario policial, lo ideal es que el policía se identifique y explique el motivo de su intervención de forma educada mientras que el ciudadano debe colaborar con el policía y seguir sus indicaciones para evitar situaciones hostiles o agresivas en el momento del abordaje. También hay que tener en cuenta que muchos ciudadanos han tenido experiencias negativas en operativos policiales.

Tal información puede ser internalizada o experimentar vicariamente por un individuo y, a su vez, puede ser comunicada a otros, amigos, familiares, conocidos y vecinos, amplificando el efecto de la experiencia inicial (Weitzer, R. y Tuch, 2005). Por ende, la institución policial debe procurar tratar de hacer una labor lo más profesional posible con el propósito de aminorar los casos en donde se den incidencias adversas con los ciudadanos, situación que muchas veces se vuelve difícil



debido al nivel de ira experimentado por los conductores ante situaciones en las que el avance del vehículo se encuentra obstaculizado, enlenteciendo su marcha (Trogolo et al, 2017).

Además, como señala (Skogan, 2005) la parada de vehículos genera tres veces más molestia pública que otros tipos de encuentros con la policía. Por tal razón, un trato amable y respetuoso del policía se hace esencial en los puntos donde se realizan detención de vehículos en la vía pública.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Este estudio se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal, el instrumento utilizado para la recolección de datos fueron fichas de observación que fueron procesadas a través de una base de datos en el programa SPSS.

También cabe mencionar que el alcance de este estudio de carácter correlacional-descriptivo, en el cual se identifican posibles relaciones entre variables y a la vez describe características específicas de una población. En términos muestrales se consideró realizar un muestreo por conveniencia a un total de 93 fichas de observación aplicadas de forma aleatoria a conductores que fueron detenidos durante el abordaje policial en el operativo policial nocturno en la ciudad de Tegucigalpa.

Muestra

Para el componente cuantitativo se aplicó una muestra aleatoria por conveniencia para la población de conductores de la ciudad de Tegucigalpa para la cual se tomó como referencia el operativo policial nocturno montado por personal de la dirección de vialidad y tránsito de la Policía nacional de Honduras en el Bulevar Juan Pablo II con horario de 9:00 pm a 1:00 am en el cual 93 fichas de observación fueron aplicadas con el propósito de tomar nota de lo sucedido

en cuanto a las interacciones entre personal policial y conductores que circulaban a través de dicho bulevar.

Instrumentos de recolección de datos

Para elaborar la recolección de datos se empleó una ficha de observación la cual se consideraron 12 ítems divididos en 2 principales dimensiones para su análisis los cuales son participación del ciudadano y participación policial, en la primera fueron tomadas en cuenta para su estudio las variables de confianza con el policía y satisfacción ciudadana. Por otra parte, en la dimensión de participación policial el estudio se enfocó en la variable de profesionalismo policial para posteriormente realizar un análisis correlacional entre variables. Los ítems en mención contaron con una escala dicotómica que en sus estadísticos de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach es de 0.65 que es aceptable para medir el fenómeno.

Conforme se ilustra en la *Figura 1* el 93 fichas de observación aplicadas el 97% y 96% respectivamente, mostro puntuaciones en lo referente a: el ciudadano atendió con prontitud las indicaciones del policía y porta sus documentos en regla.

Asimismo, en la *Figura 2* se puede apreciar que en la escala se puede apreciar que en un 93% los agentes de policía utilizaron un tono de voz adecuado y profesional durante la interacción con el ciudadano y en un 97% realizan en forma correcta la revisión de los documentos sin invadir su privacidad.

Análisis de datos

Para el análisis de datos del presente estudio se utilizó el programa SPSS mediante el cual se aplicó una estadística de tipo descriptiva para describir datos de las variables como frecuencias y valores porcentuales. También se aplicó estadística inferencial a través del test de normalidad de K-S en las variables objetos de estudio del



e instrumento dando un p-valor de 0.00. aceptándose la hipótesis alternativa. Esto nos permitió seleccionar una estadística no paramétrica debido a que los datos mostraron no normalidad en su distribución por lo que se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para realizar el estudio entre variables.

RESULTADOS

En seguida se detallan los principales resultados obtenidos mediante la aplicación instrumental, en primera instancia haciendo una división entre la participación policial y ciudadana en cuanto a las variables estudiadas en el presente estudio que son en la parte policial aspectos relacionados a profesionalismo, trato y respeto y comunicación efectiva. Por otra parte, también se muestra los porcentajes que presentó en la escala dicotómica, concernientes a las variables relacionadas con el ciudadano colaboración, cumplimiento de normas, satisfacción, comunicación e insatisfacción del ciudadano con respecto al trabajo policial.

Como se puede apreciar en las *Tablas 1*, *2* y *3* la variable de trato y respeto policial tiene una media de 0.09 con una desviación estándar de 282. Indica una dispersión moderada de los valores individuales alrededor de la media. Mientras tanto en la variable profesionalismo policial, presenta una media de 0.34 y una desviación estándar de 478, lo que indica una gran variabilidad en los valores individuales con respecto a la media. También la variable colaboración ciudadana tiene una media de 0.03 con una desviación estándar de 178, indica que los conductores percibieron un trato y colaboración positivos por parte de la policía durante los operativos nocturnos en Honduras. Sin embargo, la desviación estándar de 178 sugiere que hay una gran variabilidad en las respuestas de los conductores, lo que indica que algunos conductores pueden haber tenido una experiencia muy diferente durante los operativos.

De igual manera, la variable P5. “El policía realiza una revisión adecuada de las condiciones del vehículo”, tiene una correlación positiva moderada con un índice de 0.339 con la variable c7. “El ciudadano agradece las instrucciones y recomendaciones dadas por el policía”. Así mismo muestra que la variable C3. “El ciudadano portar sus documentos en regla” que le permite circular tiene una correlación positiva moderada con un índice de 0.287 con la variable p3.” El policía utiliza un tono de voz adecuado y profesional durante la interacción con el conductor”. Por último, la variable la variable p4. “El policía realiza en forma correcta la revisión de los documentos del conductor sin invadir su privacidad” tiene una correlación positiva moderada con un índice de 0.261 con la variable c2, “El ciudadano atendió con prontitud las instrucciones del policía”.

DISCUSIÓN

El presente estudio es relevante para la investigación social debido a su aporte en materia de seguridad ya que está enfocado en un área de estudio poco estudiada como ser los operativos nocturnos de seguridad vial. Teniendo un valioso aporte a las instituciones policiales para que estas puedan evaluar esta información y utilizarla para mejorar su desempeño laboral en cuanto al trato e interacción con el ciudadano.

Los resultados del estudio sugieren que el ciudadano reacciona de manera positiva cuando el agente realiza una adecuada revisión del vehículo además de escuchar y entender las preocupaciones de los ciudadanos, de esta forma el conductor se siente más satisfecho y agradecido con la interacción policial.

En cuanto al objetivo de esta investigación referente a analizar la influencia que tiene la comunicación y el nivel de empatía en la interacción entre policía y ciudadano, el presente estudio se

observó que los agentes de policía interactúan con los conductores utilizando un tono de voz apropiado y profesional, a menos que el ciudadano no porte su documentación reglamentaria para operar en condiciones legales su vehículo, cabe destacar que la adopción de un tono de voz calmado, respetuoso y profesional juega un papel importante para crear una atmósfera positiva y de colaboración entre el ciudadano y la policía.

Este estudio nos ayudó a corroborar la hipótesis de investigación en donde se establece que el nivel de satisfacción del ciudadano está relacionado a la eficacia y eficiencia con la que desempeñan su labor los miembros policiales a nivel operativo, como asegura Tudela-Poblete (2012) la opinión de los ciudadanos sobre la policía refleja la calidad de la interacción entre ellos, y un aspecto a considerar es que la percepción del desempeño policial influye en la probabilidad de denuncia y en las conductas de autoprotección. debido a que a mayor de nivel de confianza con las instituciones policiales el ciudadano acude de forma más regular a realizar denuncias de actos irregulares o que se salen de la normativa social.

Otro notable aspecto en este estudio es el hecho que cuando el agente policial realiza una revisión meticulosa de los documentos de manera respetuosa y sin invadir su espacio personal, los conductores detenidos durante el operativo son más propensos a responder de manera más rápida y adecuada a las indicaciones dadas por el policía al haber un trato respetuoso y cuidadoso por parte de los agente al llevar a cabo la revisión de documentos, esto tiene un impacto positivo en la cooperación y la prontitud de respuesta por parte de los ciudadanos involucrados en el operativo policial.

CONCLUSIONES

Este estudio abordó la temática de la interacción policial en operativos nocturnos de seguridad vial, un ámbito poco explorado. Los

resultados indicaron que una revisión vehicular adecuada y una comunicación empática generan reacciones positivas en los ciudadanos, aumentando la satisfacción y cooperación. Los agentes que mantienen un tono profesional y calmado fomentan una atmósfera colaborativa. Además, se constata que la percepción ciudadana sobre la labor policial impacta en la probabilidad de denuncias.

La revisión meticulosa y respetuosa de documentos también acelera la respuesta y cooperación de los ciudadanos. Entre las limitaciones del estudio se pueden mencionar la falta de tiempo y recursos económicos para incrementar el número visitas para la aplicación del tipo de instrumento aplicado en este estudio debido a que el evento de un operativo policial donde se realizan pruebas de alcoholemia se programa para altas horas de la noche donde no hay las condiciones sociales de seguridad de la capital de Honduras

El presente estudio puede servir como referencia a futuros investigadores que deseen ahondar en el tema de seguridad ciudadana, así como hallazgos contribuyen no solo a la seguridad vial, si no también información relevante que ayudaría mucho a los programas de capacitación y formación profesional de las instituciones policiales de seguridad y tránsito en el país.

Es importante destacar que estos hallazgos no solo tienen implicaciones en términos de seguridad vial y transporte, sino que también pueden proporcionar recomendaciones valiosas para la capacitación y el desarrollo profesional de los agentes de policía en la gestión de situaciones de tráfico y en la construcción de relaciones positivas con la comunidad. Además, la información puede dar retroalimentación a la institución policial sobre el trabajo de los agentes para mantener la seguridad vial



BIBLIOGRAFÍA

- Bradford, B., Jackson, J., & Stanko., E. A. (2009). Contact and confidence: revisiting the impact of public encounters with the police, *Policing and Society*, 19(1), 20-46. <https://doi.org/10.1080/10439460802457594>
- Bergman, M., y Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México. *Perfiles latinoamericanos*, 20(40), 97-122. <https://www.scielo.org.mx/pdf/perlat/v20n40/v20n40a4.pdf>
- Candina, A. (2006). Manual de relaciones policía y comunidad: casos y soluciones. Universidad de Chile, Instituto de Asuntos Públicos, Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana [CESC]. http://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/mc_01_manualrelacion.pdf
- Carmona Clavijo, G, Bonilla Untiveros, C, Caballero Ñopo, P, Carreño Escobedo, R, Anaya Ramírez, E, Huamán Sánchez, K, y Reyes Puma, N. (2018). Políticas e intervenciones para reducir lesiones por accidentes de tránsito: de la evidencia a la práctica. *Anales de la Facultad de Medicina*, 79(3), 244-251. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i3.15018>
- Escudero, D. (2017). Los efectos de la implementación de un protocolo anticorrupción en la Policía de Tránsito como estrategia para combatir los delitos flagrantes de corrupción de funcionarios cometidos por conductores de transporte público en Lima Metropolitana, durante el 2014–2015. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13241>
- Evangelista Moran, E. Y. (2022). Sanciones por Infracción de Tránsito y su Relación con la Satisfacción de los Ciudadanos, Ventanilla, 2022. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109353>
- ink, H. y Boehm, F. (2011). Corrupción en la policía de tránsito: Una primera aproximación a través de entrevistas con taxistas colombianos. *Relaciones. Estudios de historia y sociedad*, 32(126), 67-85. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018539292011000200003&script=sci_arttext
- Frank, J., Smith, B. W., & Novak, K. J. (2005). Exploring the Basis of Citizens' Attitudes Toward the Police. *Police Quarterly*, 8(2), 206–228. <https://doi.org/10.1177/1098611103258955>
- Ganjavi, O., LeBrasseur, R. & Whissell, R. (2000), Night walking safety and overall satisfaction with police services. *Policing: An International Journal*, 23(1), 22-37. <https://doi.org/10.1108/13639510010314599>
- Hidalgo, R. y Monsalve, Y. (2003). Percepción del policía de su rol en la comunidad. *Capítulo criminológico*, 31(2), 79-100. <http://bdigital.ula.ve/storage/pdf/crimi/v31n2/articulo4.pdf>
- Jonathan-Zamir, Stephen D. Mastrofski & Shomron Moyal (2015) Measuring Procedural Justice in Police-Citizen Encounters. *Justice Quarterly*, 32(5). 845-871, <https://doi.org/10.1080/07418825.2013.845677>

- Ley de Tránsito. (2006, 3 de enero). Congreso Nacional. Diario Oficial “La Gaceta” No. 30, 892. <https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Ley-de-Transito.pdf>
- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349. <https://core.ac.uk/reader/38813990>
- Salomón, L. (2004). El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. <https://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/desempeno.pdf>
- Skogan, W. G. (1996). The Police and Public Opinion in Britain. American Behavioral Scientist, 39(4), 421–432. <https://doi.org/10.1177/0002764296039004006>
- Skogan, W. G. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. Police Quarterly, 8(3), 298-321. <https://doi.org/10.1177/1098611104271086>
- Terrill, W., & Ingram, J. R. (2016). Citizen Complaints Against the Police: An Eight City Examination. Police Quarterly, 19(2), 150–179. <https://doi.org/10.1177/1098611115613320>
- Trógolo, M., Flores Kanter, P. E., Pareja, A., & Medrano, L. A. (2017). Adaptación y validación psicométrica de la escala abreviada de ira en la conducción (DAS) en conductores de Córdoba. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica, 9. <https://www.redalyc.org/pdf/3331/333153776003.pdf>
- Tudela-Poblete, P. (2012). La evaluación del desempeño de la policía: explorando relaciones entre opinión pública y labor policial en Chile. Revista Criminalidad, 54(1), 379-404. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-31082012000100009&script=sci_arttext
- Weitzer, R. & Tuch, S. A. (2005). Determinants of public satisfaction with the police. Police quarterly, 8(3), 279-297. <https://doi.org/10.1177/1098611104271106>
- Worden, R. E., & McLean, S. J. (2014). Assessing police performance in citizen encounters: police legitimacy and management accountability. Report to the national institute of justice. Albany, NY: Institute for Public Safety, Inc. <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/assessing-police-performance-citizen-encounters-police-legitimacy>

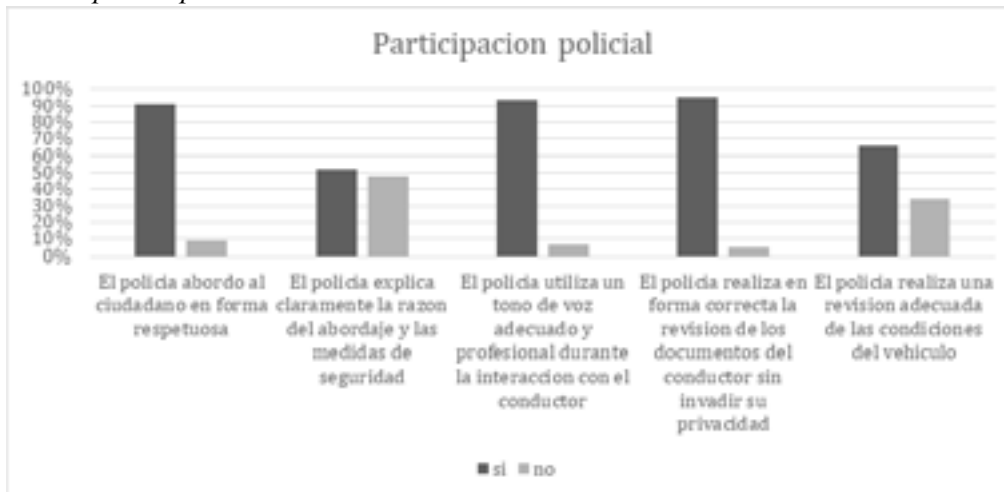


Figura 1
Participación ciudadana



Nota: Elaboración propia.

Figura 2
Participación policial



Nota: Elaboración propia.

Tabla 1
Correlación entre dimensiones

Correlaciones	ciudadano							
		C1.	C2.	C3.	C4.	C5.	C6.	C7.
Policía	P1.	-0.074	-0.056	0.076	-0.111	-0.124	-0.179	0.067
	P2.	-0.160	0.189	0.096	-0.077	-0.113	-0.010	0.292
	P3.	-0.123	0.200	0.287	-0.160	-0.160	-0.232	0.079
	P4.	-0.339	0.261	-0.056	-0.235	-0.216	-0.124	-
	P5.	-0.421	0.124	-0.006	-0.126	-0.181	-0.101	0.339

Nota: Elaboración propia

Tabla 2
Datos estadísticos en cuanto a la participación policial

	profesionalismo policial	trato y respeto policial	comunicación policial	Colaboración ciudadana	cumplimiento de normas del ciudadano	satisfacción ciudadana	comunicación ciudadana	Insatisfacción ciudadana
Media	0.34	0.09	0.48	0.03	0.06	0.52	0.98	0.87
Mediana	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00
Moda	0	0	0	0	0	1	1	1
SD	478	282	502	178	247	502	146	337
SD	478	282	502	178	247	502	146	337
Varianza	228	79	252	32	61	252	21	114

Nota: Elaboración propia

Tabla 3
Correlación entre dimensiones

CORRELACIONES		CIUDADANO				
		COLABORACIÓN CIUDADANA	CUMPLIMIENTO DE NORMAS DEL CIUDADANO	SATISFACCIÓN CIUDADANA	COMUNICACIÓN CIUDADANA	INSATISFACCIÓN CIUDADANA
Policía	profesionalismo policial	0.124	-0.006	.339**	-0.049	-0.126
	trato y respeto policial	-0.056	0.076	0.067	-.219*	-0.111
	Comunicación policial	0.189	0.096	.292**	-0.153	-0.077

Nota: Elaboración propia

