

# CONFIANZA POLICIAL

Base del trabajo  
Policía-Comunidad

---

**Experiencia en la  
construcción de una  
Medida de la Confianza  
Policial  
en Honduras**

---

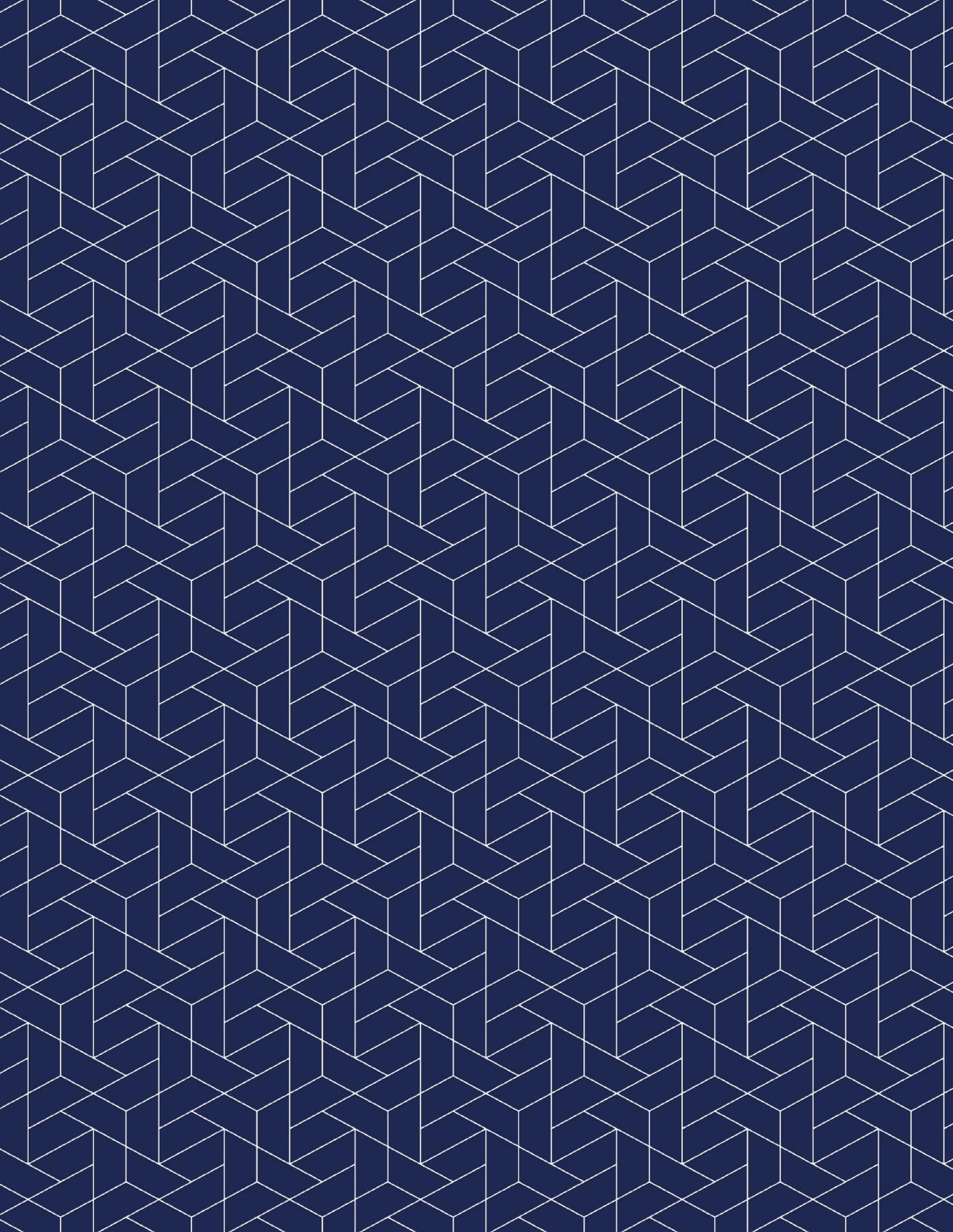


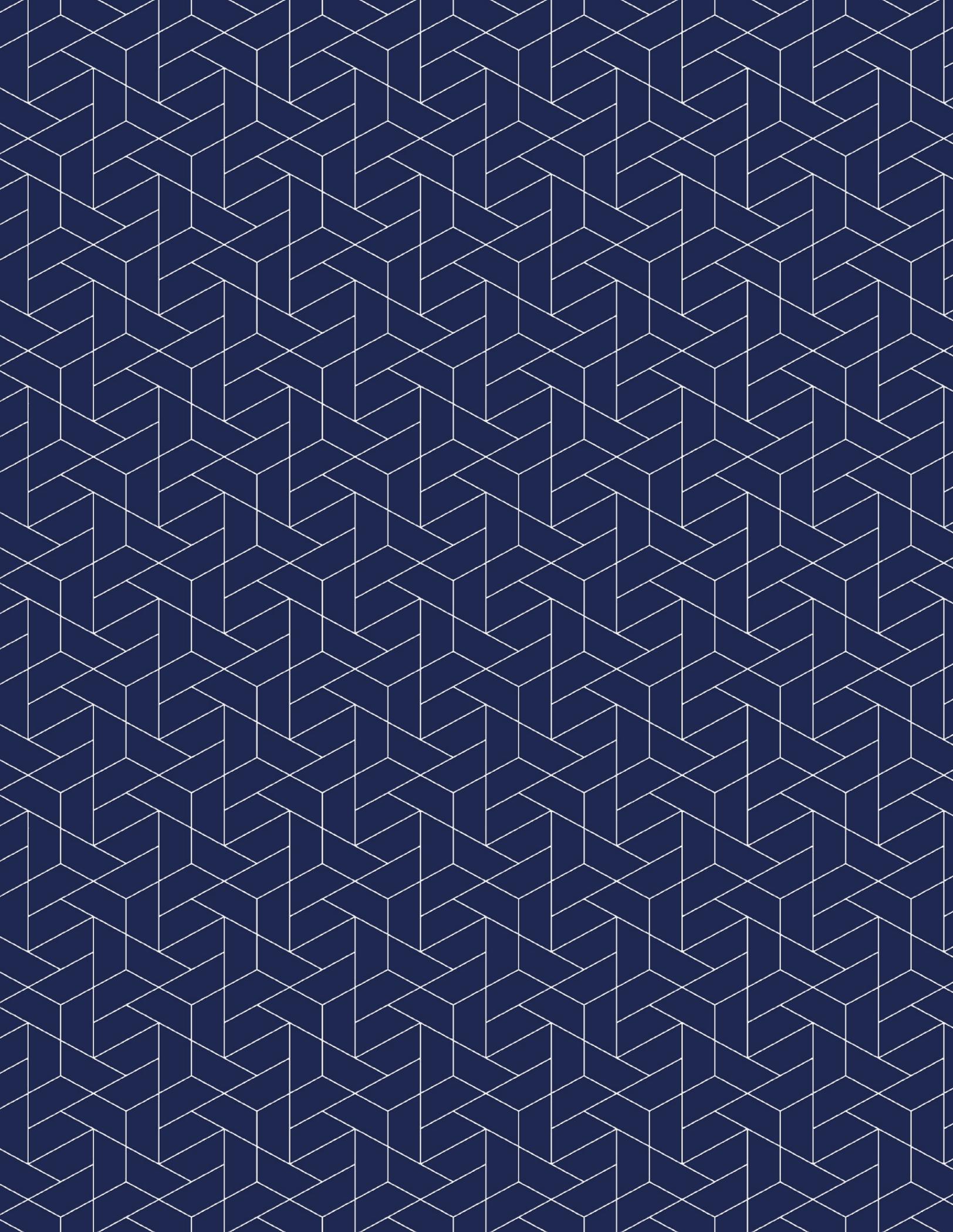
Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Agencia Suiza para el Desarrollo  
y la Cooperación COSUDE**

DCAF

Centro de Ginebra para  
la Gobernanza del  
Sector de Seguridad





### **Acerca de DCAF**

El Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de la Seguridad - DCAF es una fundación internacional cuya misión es apoyar a la comunidad internacional en la búsqueda de la buena gobernanza y la reforma del sector de la seguridad. El DCAF desarrolla y promueve normas y estándares, realiza investigaciones de políticas adaptadas a cada contexto, identifica buenas prácticas y recomendaciones para promover la gobernanza del sector de la seguridad en contextos democráticos, y brinda apoyo, asesoramiento y programas de asistencia práctica en terreno.

### **Sobre la autora:**

Dra. Lucía Dammert. Socióloga, doctora en Ciencia Política en la Universidad de Leiden, Holanda. Investigadora Adjunta del Centro Núcleo Milenio Autoridad y Asimetrías de Poder / Millennium Nucleus Center Authority and Power Asymmetries (NUMAAP). Es profesora titular de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Santiago de Chile, Directora de Espacio Público y Coordinadora de la Red de Estudios sobre Violencias. Ha desarrollado sus investigaciones en los temas de seguridad, crimen y gobernabilidad en América Latina.

### **Colaboradores**

Dirección

Dan Hales, Coordinador Nacional y Jefe de Oficina de DCAF en Honduras

Revisión

Edward Niño Ramírez, Tentiente Coronel @, Oficial de Proyecto, DCAF en Honduras

Linda Sánchez Avendaño PhD, Asistente de Proyectos de DCAF LAC

Diego Garcia, Oficial de Proyectos de DCAF LAC

Edición

Liudamys Barbara Sáez Laredo

Diseño y diagramación:

Marco Cerna

ISBN: 978-92-9222-673-2

### **Acerca de esta publicación**

Este documento fue elaborado por la Unidad de América Latina y el Caribe del DCAF en marco del Programa de Seguridad Ciudadana de la COSUDE en Honduras y del Componente de Asesoramiento Policial de DCAF en Honduras.

### **Reconocimiento**

El DCAF reconoce el apoyo de Suiza, mediante el programa de Seguridad Ciudadana de la COSUDE en Honduras.

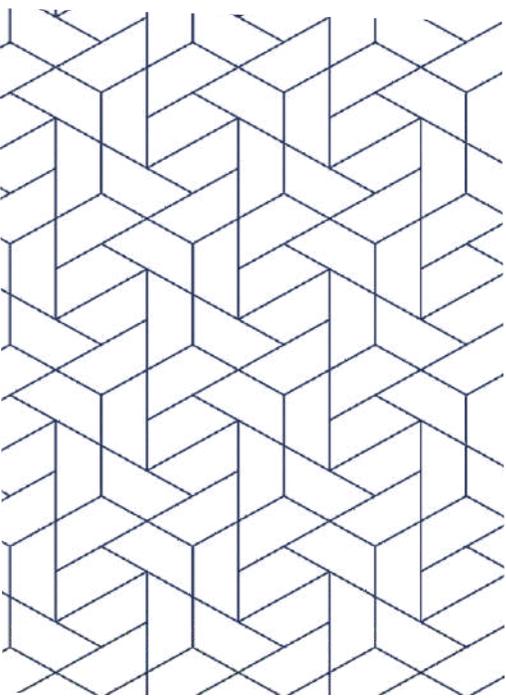
Se agradece sinceramente a las y los especialistas y profesionales que compartieron sus conocimientos en paneles, entrevistas y grupos focales, en especial Comisionado de Policía Herman Sánchez Castillo, Inspectora Ingrid Canales, Inspector Gabriel Verde e Ingeniero Erlin Menjivar.

\* Esta publicación se ha elaborado con el apoyo financiero de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE).

Las ideas y opiniones expresadas en el texto son de exclusiva responsabilidad de sus autores, y no reflejan necesariamente la visión ni la opinión de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE)

# TABLA DE CONTENIDO

<b>7</b>	LISTA DE ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS
<b>8</b>	RESUMEN EJECUTIVO
<b>11</b>	INTRODUCCIÓN
<b>16</b>	I. ¿QUÉ ES LA CONFIANZA EN LA POLICÍA?
<b>21</b>	II. ¿CÓMO MEDIR EL TRABAJO POLICIAL?
<b>26</b>	III. LA VIOLENCIA Y EL CRIMEN EN HONDURAS
<b>32</b>	IV. ELABORACIÓN DE LA MEDIDA DE CONFIANZA POLICIAL EN HONDURAS
<b>33</b>	IV. 1. LA CONSTRUCCIÓN DE LA MEDIDA DE CONFIANZA
<b>35</b>	IV. 2. DISEÑO DE LA ENCUESTA
<b>36</b>	IV. 3. EL CUESTIONARIO
<b>40</b>	IV. 4. USO DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA A TRAVÉS DE LA MEDIDA DE CONFIANZA
<b>42</b>	V. APRENDIZAJES Y RECOMENDACIONES PARA APLICAR LA MEDIDA DE CONFIANZA POLICIAL
<b>46</b>	VI. REFERENCIAS
<b>51</b>	VII. ANEXOS
<b>51</b>	ANEXO 1. ENCUESTA
<b>61</b>	ANEXO 2. CONSTRUCCIÓN FINAL DE LA MEDIDA
<b>66</b>	ANEXO 3.



# LISTA DE ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

**DCAF** Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de Seguridad

**DD. HH.** Derechos humanos

**GSS** Gobernanza del sector seguridad

**LAPOP** Proyecto de Opinión Pública de América Latina  
[por sus siglas en inglés]

**MNSPC** Modelo Nacional de Servicio de Policía Comunitaria

**NDI** Instituto Nacional Demócrata

**PNH** Policía Nacional de Honduras

**PNUD** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

**UNAH** Universidad Nacional Autónoma de Honduras

**USAID** Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional [por sus siglas en inglés]

# RESUMEN EJECUTIVO

Es imposible para la policía de cualquier país controlar el crimen solos. No se puede detener a cada delincuente, prevenir cada crimen y solucionar cada investigación sin la colaboración de la comunidad. Esta colaboración es vital para compartir información, trabajar juntos en prevención y, sobre todo, dar legitimidad y consentimiento al trabajo policial. Solamente así, se logra corresponsabilidad en la construcción de la paz, la convivencia y seguridad.

Pero no se puede lograr esta corresponsabilidad sin saber los asuntos, problemas y dinámicas locales, porque para construir una solución en prevención al crimen, se necesita un diagnóstico, lo mismo cuando se necesita un doctor para entender los síntomas del cuerpo e identificando la enfermedad y los remedios necesarios. Y, a continuación, un doctor no puede hacer un diagnóstico si el paciente no tiene la confianza para compartir sus dolores y síntomas. Confianza que se construye con transparencia, entendimiento, consentimiento y genera corresponsabilidad.

Entonces es obvio que la comunidad necesita tener confianza en la policía. La Confianza es mencionada varias veces por la policía, en sus leyes, sus reglamentos, ambiciones y mucho más, pero ¿qué significa realmente la confianza? y ¿cómo puede medirse y entenderse la confianza? Esta publicación se enfoca en estas preguntas y ofrece ejemplos prácticos que fueron co-diseñados entre DCAF y la Policía Nacional de Honduras.

Uno de los aspectos fundamentales para evaluar reformas policiales en Latinoamérica se halla en los indicadores que efectivamente dan cuenta del impacto de las decisiones tomadas para profesionalizar la Policía, por ejemplo, las experiencias de Estados Unidos y Europa son relevantes, debido a que sugieren la incorporación de indicadores sobre la confianza y legitimidad del accionar policial al valorar el efecto de las reformas.

En este informe se sistematiza el proceso de construcción de una medida de confianza en la Policía de Honduras, con el objetivo de aportar a la consolidación de una perspectiva de políticas institucionales que garanticen un servicio de policía basado en la evidencia y en el consentimiento ciudadano. Se presentan las dificultades que ha tenido la medición del trabajo policial, ya sea en su dimensión individual (tareas que realiza el agente) o en su dimensión institucional. Tradicionalmente, se ha medido la labor policial desde un enfoque reactivo que considera el número de denuncias, de personas detenidas y de decomisos de drogas.

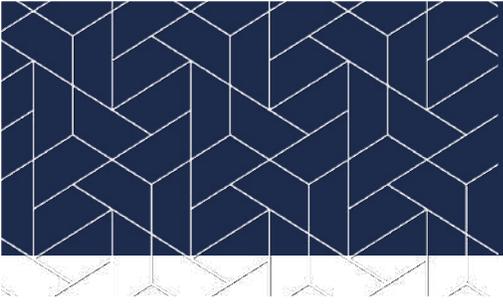


Sin embargo, desde el enfoque de la Policía Comunitaria se contemplan las variables de temor, victimización y confianza. Esta última -aspecto en el que se concentra el análisis- también presenta complejidades para su medición, y advierte la necesaria interrelación con el concepto de legitimidad policial.

Presentada la importancia de medir la confianza policial y para generar contexto de la situación; se examinan algunos indicadores sobre homicidios en Honduras, los cuales manifiestan una tendencia a la baja hasta el 2018, elemento que puede considerarse positivo. También se presentan dos encuestas que reflejan la confianza en la Policía hondureña: por un lado, la encuesta del Latinobarómetro, que permite comparar con otros países de América Latina, y, por otro, la del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP). Ambos instrumentos evidencian que las personas poseen bajos niveles de confianza en la institución policial. Esta situación preocupa debido a la centralidad de la institución a la hora de generar mejores lazos con la comunidad, y porque la confianza ocupa un lugar medular en su plan estratégico institucional.

La medida de confianza policial fue producto de un trabajo colaborativo y de codiseño, en donde se congregaron en una mesa técnica miembros de la Subsecretaría de Asuntos Interinstitucionales de la Secretaría de Seguridad de la Policía Nacional de Honduras, el equipo del Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de Seguridad (DCAF). La mesa contó con el acompañamiento de expertos en diversas temáticas a fin de generar varias propuestas: una de conceptualización de la confianza policial, otra para el cuestionario sobre confianza policial, y una tercera para la construcción metodológica de la medida, la revisión de los resultados iniciales y la definición de los siguientes pasos del trabajo conjunto.

La creación de un cuestionario por parte de la mesa de trabajo entre la Policía y DCAF, y su aplicación a través de una prueba piloto, tuvieron un buen resultado: la encuesta fue identificada como usable, viable y capaz de construir información útil para avanzar. Se determinó que el cuestionario era viable y posible de aplicar en Honduras, debido al análisis del pretest y el margen de error. Del análisis de los resultados se obtuvo que la medida de confianza en la Policía para el país contempla cuatro elementos: 1) confianza específica, 2) confianza institucional, 3) satisfacción y 4) colaboración. Los dos últimos elementos tienen un factor de ponderación menor que la confianza específica e institucional a la hora de medir la confianza policial en Honduras, y representar las necesidades específicas del país y la institución.



La formulación de una medida de confianza policial también generó reflexiones y aprendizajes en distintos niveles. En el institucional, se mostró el rol clave del liderazgo policial, el compromiso de los integrantes de la mesa en el codiseño de la medida y la importancia de referenciar experiencias regionales e internacionales.

En el nivel de la información, fue relevante construir un sistema de gestión de encuestas como repositorio de la información recolectada, vinculado a un software de análisis y visualización de datos y diplomar al personal policial en análisis estratégico de la información. Asimismo, los resultados de dicha medida serán un insumo importante para el desarrollo y monitoreo de iniciativas de políticas institucionales.

Finalmente, en cuanto a las políticas vinculadas con la confianza policial, se plantea, entre otros aspectos, que ésta sea el eje vector del trabajo policial en la comprensión y atención de las necesidades comunitarias y una manera cotidiana de evaluar el desempeño de los funcionarios y la relación con la comunidad.

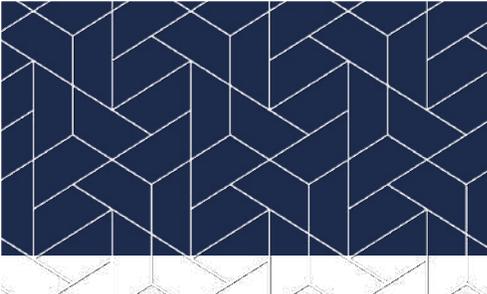
# INTRODUCCIÓN

La construcción de confianza entre la ciudadanía y la Policía es fundamental para el desarrollo de políticas de seguridad efectivas en la disminución del crimen y la violencia. Sin la percepción ciudadana de que la institución y sus oficiales son confiables, se disminuye el apego a la ley y la legitimidad y, por ende, aumentan las situaciones como la justicia por mano propia y las vulneraciones de los derechos humanos, desvirtuando así, la construcción e implementación de iniciativas efectivas para la prevención y el control de la violencia y criminalidad, que tienen como pilar fundamental la presencia de mecanismos de colaboración y confianza, fundamentales para la buena gobernanza del sector de seguridad.

En este proceso de construcción de confianzas entre la Policía y la comunidad se torna fundamental avanzar en la construcción de un modelo de gobernanza del sector seguridad (GSS) en aplicación del conjunto de principios de la buena GSS basado en la rendición de cuentas, la transparencia, el estado de derecho, la participación, la sensibilidad, la efectividad y la eficiencia (DCAF, 2015). De esta forma, se puede avanzar no solo en procesos de transformación institucional puntual o específica, sino también en procesos constantes de avance y retroalimentación en los que se reconozca la necesidad de alimentar de información la toma de decisiones y de evaluar los resultados de forma permanente.

El objetivo central de las políticas públicas de seguridad se centra en la disminución de las violencias y el crimen en un determinado tiempo y territorio, pero asegurando la sostenibilidad de estos cambios, implementando políticas de prevención ante la recurrencia de dichos delitos, al igual que se establecen políticas de salud pública, y trabajando juntos con la comunidad en reducir los problemas. Es decir, afianzando un paradigma de trabajo en el sector seguridad, y de la institución policial en particular, orientado a la consolidación de una respuesta efectiva y colaborativa con la ciudadanía, o sea, los pilares mismos de la Policía Comunitaria.

Desde fines de los años noventa en América Latina, múltiples han sido los avances en la profesionalización del trabajo policial, así como en el diseño de políticas públicas que impacten sobre los principales problemas ciudadanos. Los avances se pueden notar en el aumento de los presupuestos destinados a las tareas de prevención y control del delito que muchas veces han impactado en los niveles de entrenamiento y capacitación policial. Es también claro que se han desarrollado mejores sistemas de información para la toma de

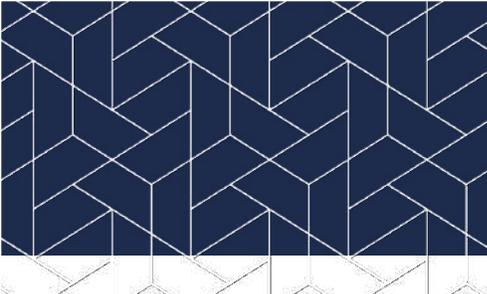


decisiones más acotadas en las estrategias de funcionamiento policial. Por ejemplo, la implementación de programas de trabajo policial basado en problemas en Uruguay (Chainey et al., 2021) y Colombia (Angarita Cañas, 2014; Durán Martínez, 2018). Ambos casos mostraron la disminución de los índices de criminalidad o violencia en aquellos territorios donde las decisiones de presencia y patrullaje policial se tomaron con base en la evidencia. Adicionalmente, se han desarrollado iniciativas policiales para la prevención del delito en países tan variados como Argentina, Perú, Ecuador y Costa Rica en vinculación con la comunidad, que si bien no se pueden considerar cambios completos hacia un tipo de trabajo de Policía Comunitaria, permiten un tránsito hacia la centralidad de esta perspectiva (Dammert y Malone, 2020).

La implementación del modelo de Policía Comunitaria ha sido una decisión bastante común en América Latina (Dammert y Malone, 2020; Frühling, 2012; Müller, 2010). No obstante, dicha implementación carece de las transformaciones estructurales como una mayor descentralización de la toma de decisiones policiales o el cambio del paradigma institucional global del accionar policial. Ambas medidas proporcionan una respuesta policial más directa y clara frente a los problemas cotidianos de la población, una distancia respecto al accionar históricamente más jerárquico e incluso violento de las fuerzas del orden y una transformación de las culturas internas marcadas por la opacidad en la toma de decisiones. De hecho, en la mayoría de los casos registrados por la literatura se muestran cambios aún iniciales que impactan a un grupo policial específico donde se concentran las transformaciones que buscan mejorar la relación con la comunidad (Dammert y Malone, 2020; Frühling, 2012; Müller, 2010).

Honduras no ha sido la excepción. De hecho, en el año 2012, el Gobierno en conjunto con la cooperación internacional buscó consolidar la escala básica que sufría enormes desafíos de formación y potenciar la investigación criminal (Bautista, 2012). Para el 2018, el BID estimaba que la Policía Nacional de Honduras (PNH) contaba con

una generación de agentes con un nuevo perfil, formados bajo un sistema educativo policial renovado, basado en la filosofía de la Policía Comunitaria y con un enfoque de respeto a los derechos humanos. Más de 4000 agentes ya se han graduado en el nuevo currículo. Las mujeres policías ahora son el 20 % de la fuerza policial. (Vélez-Grajales et al., 2018, párr. 10)

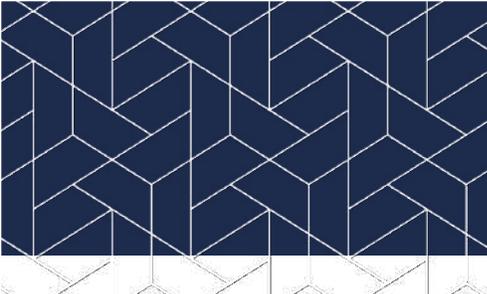


En el 2016 se consolidó esta perspectiva con una fuerte depuración de las fuerzas policiales guiada por una comisión con reconocida participación de la sociedad civil (Olson, 2020). Este proceso no ha estado exento de críticas, pero mostró una señal de cambio importante.

En este marco de transformaciones estructurales y específicas que han enfrentado las instituciones policiales de América Latina, un tema pendiente es el modo de evaluar los resultados policiales. Si bien tradicionalmente se usaron indicadores como número de denuncias, detenidos o decomisos de drogas en cuanto formas de aproximarse a los resultados policiales, hoy estas son insuficientes. Tal limitación se vincula con los aprendizajes del desarrollo policial en otros contextos que han puesto énfasis en la necesidad de sistemas de información transparentes que permitan el desarrollo de la investigación y el análisis permanente no solo en los resultados en términos de disminución del crimen, sino también de indicadores como la confianza y la legitimidad institucional (Ren et al., 2005), y de la transformación del trabajo policial experimentado desde fines de los años noventa.

El desarrollo de mejores mecanismos de gestión, el fortalecimiento de los sistemas de información y la consolidación de sistemas de entrenamiento y capacitación son algunos de los procesos que muestran la necesidad de indicadores más sofisticados para entender e interpretar, de forma más sólida, las tendencias y magnitudes de las violencias y el crimen, así como el impacto que la presencia y la acción policial tienen sobre los mismos. En este horizonte, la literatura en temas policiales más actualizada (Weitzer y Tuch, 2005; Skogan, 2005), y las diversas experiencias en Estados Unidos y Europa destacan que un verdadero cambio del sector seguridad requiere la utilización de indicadores de confianza y legitimidad en el accionar policial. Estos permiten avanzar en el conocimiento sobre los efectos del trabajo policial en las violencias y el crimen, pero también potenciar transformaciones institucionales que enfatizan en la forma de establecer la vinculación con la ciudadanía y la importancia del trato en esta relación.

Evidentemente, la transformación de los indicadores y las formas de medir el trabajo policial se vinculan también con los cambios experimentados en el paradigma de la seguridad como política pública en América Latina. En las últimas décadas, se ha pasado de una perspectiva de control armado de las amenazas (seguridad interior del Estado), principalmente hasta mediados de los años ochenta, a una de seguridad pública que pone énfasis en el rol policial



de protector y casi único responsable del control y la prevención del delito, enfoque que está aún presente en diversos países de la región. Además, se ha dado paso a una perspectiva de seguridad ciudadana que reconoce el rol de la ciudadanía en la construcción y mantenimiento de la seguridad, así como en la multidimensionalidad del problema.

Con el presente documento se realiza un aporte en este proceso de consolidación de una perspectiva de políticas públicas basadas en evidencia y en la modernización de las instituciones policiales, al sistematizar el proceso de construcción de una medida de confianza. Este instrumento institucional de medición permite identificar las fortalezas y dificultades del trabajo policial con la comunidad, y los espacios de mejora en la vinculación con la ciudadanía. Esto último entendido como un proceso que tiene múltiples sinergias con el fortalecimiento del sector seguridad, que incluye las iniciativas de prevención del delito, el accionar de la justicia e incluso el rol de los Gobiernos locales.

Como se mencionó previamente, el proceso de reforma policial en Honduras ha tenido diversos momentos y énfasis temáticos. En este marco se inscribe la necesidad de una medida de confianza en función de un análisis multidimensional del accionar policial. Con esta perspectiva multidimensional se reconoce que la confianza en la Policía no está influenciada únicamente por el trabajo policial, sino también por el accionar general del sector seguridad y la efectividad judicial. La medida de confianza desarrollada a partir de un proceso colaborativo entre miembros del Gobierno, la Policía Nacional, el equipo del DCAF y expertos internacionales es un ejemplo importante en la región para mostrar la relevancia de construir instrumentos que permiten evaluar la confianza en la Policía a través de un ejercicio pionero donde la instrucción fue involucrada directamente en su diseño.

La sofisticación de los mecanismos de seguimiento y el monitoreo institucional forman parte del proceso de reforma policial e influyen no solo en mejorar las capacidades institucionales y la relación con la comunidad, sino también en la efectividad de las medidas específicas de prevención y control del crimen.

Es decir, apostar por aumentar la confianza y la legitimidad institucional tiene consecuencias positivas a nivel institucional, en la coordinación del trabajo policial, la colaboración con la comunidad y en los resultados de las iniciativas de seguridad ciudadana.



Los principales aprendizajes del proceso son los siguientes: i) la elaboración de una medida de confianza útil para identificar la efectividad del trabajo policial constituye un elemento clave para el desarrollo de iniciativas de prevención y control del delito; ii) se torna fundamental reconocer las múltiples dimensiones de la confianza y su vinculación con el accionar policial y la satisfacción que genera en la ciudadanía; iii) el involucramiento y el trabajo coordinado con la Policía y diversos actores, son fundamentales para el proceso de construcción de una medida de confianza contextualizada; iv) los componentes de trato justo, correcto y no violento deben ser claves en el accionar policial cotidiano; y v) los mecanismos de construcción de confianza deben ser elementos fundamentales en la formación y el entrenamiento institucional para que impacten en el trabajo policial cotidiano.

El texto se organiza en cinco secciones y dos anexos. La primera presenta un breve análisis sobre el concepto de confianza policial desde un punto de vista analítico comparado. En la segunda sección se introducen los lineamientos fundantes sobre las formas de medición del trabajo policial, los indicadores más utilizados, los aprendizajes y desarrollos actuales; se reseñan las propuestas metodológicas desarrolladas e implementadas en diversos contextos para medir la confianza institucional. En la tercera sección se contextualizan la violencia y el crimen en Honduras, así como la reforma de su Policía Nacional.

En la cuarta sección se describe el proceso y los aprendizajes de la elaboración de la medida de confianza policial en dicha nación centroamericana, en la cual se enfatiza en la importancia del trabajo colaborativo, el desarrollo de herramientas rigurosas de recolección de información y la propuesta metodológica que permite diseñar la medida.

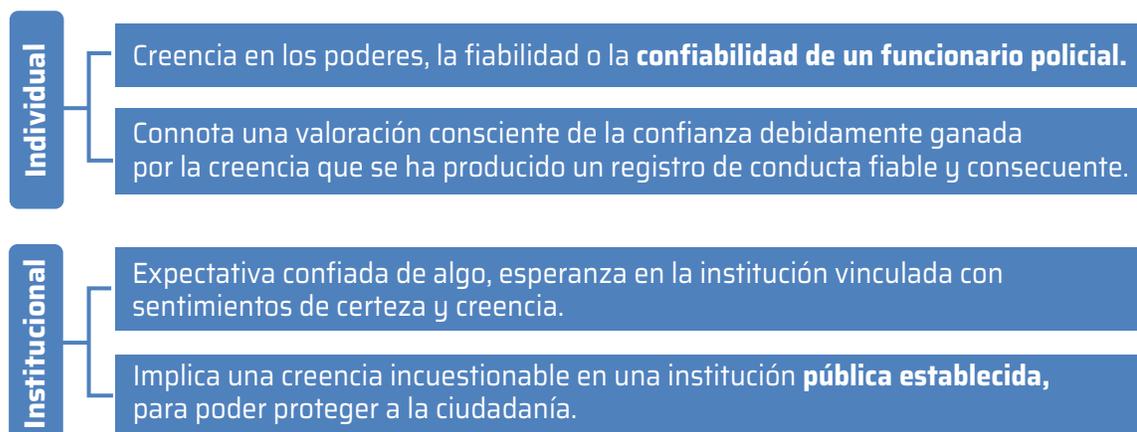
En la quinta sección, se resumen los principales aprendizajes y conclusiones del trabajo colaborativo, así como las recomendaciones para implementar en otros contextos este proceso de conocimiento y acción para el desarrollo policial. Adicionalmente, en el primer anexo consta el cuestionario de la encuesta desarrollada para la implementación del piloto en Honduras, y en el segundo se incluyen las definiciones metodológicas más específicas de la medida de confianza.

## I. ¿Qué es la confianza en la Policía?

La confianza en la Policía es un concepto de compleja interpretación. La percepción ciudadana sobre el trabajo policial refleja un fenómeno que es “multifacético, contradictorio y abierto a diversas interpretaciones” (Jackson y Bradford, 2009, p. 497). América Latina enfrenta la dificultad de que el concepto de confianza en español involucra en una misma palabra diversas dimensiones como la confianza en un policía identificable o en la institución como un todo. Esta polisemia se reduce en el mundo anglosajón por la diferenciación que se hace entre los conceptos de trust y confidence, puesto que el primero está vinculado con las capacidades morales e individuales, mientras que el segundo está centrado en las capacidades institucionales (Cao, 2015; Haas et al., 2015; Malone y Dammert, 2020; Turner et al., 2016).

Como se puede observar en la figura 1, la confianza en el funcionario policial (individual) se concentra en la fiabilidad de sus poderes o su acción específica que se puede vincular a diversos antecedentes que fortalezcan esta percepción. La confianza institucional, por otro lado, se conforma de una perspectiva desarrollada a partir de expectativas y creencias sobre el accionar institucional. De esta forma, mientras que la confianza en el policía específico que realiza patrullaje en el vecindario puede basarse en una experiencia previa de atención o respuesta frente a un problema, en el caso institucional la confianza se establece con la consideración que la respuesta generará efectivos mecanismos de protección aun cuando no esté basada en experiencias individuales específicas.

Figura 1  
**Elementos de la confianza individual e institucional**



Elaboración propia.

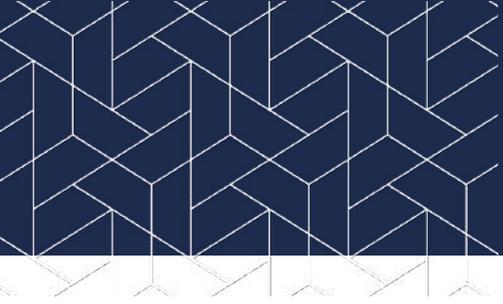


La confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es un elemento central para el funcionamiento del Gobierno, la democracia y de los derechos civiles. La vinculación entre la población y las instituciones que deben representarla necesita de confianza como pilar fundante para establecer la legitimidad de sus actuaciones más aún cuando la confianza interpersonal es baja (Jackson y Bradford, 2010), ya que es en las instituciones en donde se depositan las expectativas para que se cumplan las normativas sociales.

¿Quiénes sienten confianza en la Policía? Los estudios más recientes tienen resultados mixtos (Cao, 2015; Cao y Solomon Zhao, 2005; Hu Ming, 2014; Malone y Dammert, 2020; Ren et al., 2005; Turner et al., 2016). Sin embargo, algunas relaciones identificadas en la literatura nos permiten avanzar hacia varios elementos interpretativos:

- A mayor edad, las percepciones sobre la Policía son más favorables debido a una menor interacción cotidiana, una sensación de protección y una mayor valoración sobre la misma.
- El género y el nivel educativo no parecen tener relación con los niveles de confianza.
- La población de sectores socioeconómicos más bajos, tienen menor confianza en la Policía. Esto se vincula principalmente con el tipo de presencia policial que se desarrolla en los barrios más vulnerables y con la idea de que el trato en estos territorios se reconoce como menos cordial.
- Aquellas personas que han sido víctimas de un delito tienen menor probabilidad de confiar en la Policía, generalmente debido a las dificultades propias del proceso investigativo que conlleva altos niveles de percepción de impunidad.

Las complejidades del concepto confianza han limitado su utilización como indicador de cambio o transformación institucional. Además, se vincula con las expectativas de la ciudadanía respecto a la labor y desempeño cotidianos. De esta forma, la confianza es una percepción ciudadana y no está construida sobre indicadores objetivos, lo que también determina que situaciones externas a la institución puedan impactar sobre esta percepción.



Un ejemplo claro de este proceso son las coberturas de medios de comunicación sobre una situación criminal específica que evidencie pocos éxitos policiales.

Otro aspecto relevante es que la confianza no puede ser analizada sin revisar el concepto de legitimidad y su interrelación. La Policía, en cuanto institución encargada de mantener y resguardar el orden público y la seguridad, es a la vez responsable por el adecuado funcionamiento del Estado, razón por la cual, la legitimidad resulta una pieza trascendental para el cumplimiento de su objetivo. La legitimidad de la institución policial se vincula con la definición ciudadana de cumplimiento con la ley. Es decir, cuando la ciudadanía reconoce a su institución policial como legítima tiene mayor posibilidad de cumplir con la ley y reconocer la importancia del Estado de derecho.

Según Tyler (2004), la legitimidad es la creencia de que la Policía está acreditada para ejercer su autoridad para mantener el orden social y depende de al menos tres elementos: (i) confianza en la labor policial, (ii) obligación a obedecer la autoridad y (iii) percepción de que las acciones policiales son apropiadas y moralmente justificadas. Es decir, las malas prácticas de la Policía no solo afectan la legitimidad de su área, sino a la esfera del Gobierno y el sistema político en general.

La intersección entre confianza y legitimidad permite el desarrollo sostenido de confianza institucional y el alineamiento normativo (Jackson et al., 2013). Los espacios que solo se centran en la legitimidad se encasillan en la obligación de obedecer la institucionalidad o la ley, y esta situación puede generar una respuesta negativa y cierta mirada crítica que emana de la obligación sin la construcción previa de relación. Por otro lado, la confianza sin legitimidad construye expectativas que pueden verse frustradas y ocasionar mayor distanciamiento en la percepción de la calidad institucional.

Tanto la legitimidad como la confianza no son dimensiones que caracterizan una institución, sino más bien cualidades que deben ser construidas de forma constante y permanente ante la opinión pública. No hay institución legítima per se: el cumplimiento de la ley no establece necesariamente una percepción positiva en la ciudadanía. Esto en el caso de las instituciones policiales conlleva una preocupación particular puesto que ostentan el

monopolio del uso de la fuerza y además se les otorga el rol central de imponer la ley, lo cual puede verse agravado cuando el cumplimiento de la ley se desarrolla con la implementación de iniciativas que, por ejemplo, no tomen en cuenta el trato y su calidad hacia la ciudadanía.

En la construcción de una Policía percibida como legítima, que cuente con altos niveles de confianza institucional e individual, se torna fundamental el proceso de alineamiento normativo. Es decir, el reconocimiento por parte de la ciudadanía que la Policía comparte los mismos valores, protege a ciudadanos y ciudadanas, y no discrimina. Tal percepción se vincula no solo con el trato policial, sino también con la distribución en el territorio, la priorización de sus tareas principales y la simbología de su comunicación. En la tabla 1 se sistematizan algunas interrogantes que tradicionalmente se utilizan en los estudios sobre legitimidad policial que aportan en el análisis de diversas dimensiones.

Tabla 1  
**Situaciones y afirmaciones que permiten analizar las dimensiones de confianza y legitimidad policial**

---

### **Legalidad**

- a. Cuando la Policía se hace cargo de la gente, se comportan de acuerdo con la ley
- b. Si fuera a conversar con policías en mi barrio, encontraría que sus valores son muy similares a los míos
- c. La Policía actúa de una forma que es consistente con mis propios valores morales

### **Equidad procedimental**

- a. La Policía trata a ciudadanos y ciudadanas con respeto
- b. La Policía toma su tiempo para escuchar a la gente
- c. La Policía trata a la gente de forma justa
- d. La Policía respeta los derechos de la gente
- e. La Policía es cortés con las personas con quienes entra en contacto
- f. La Policía trata a todas las personas con dignidad
- g. La Policía toma decisiones basadas en hechos

## **Equidad distributiva**

---

- a. La Policía provee de la misma calidad del servicio a todos los ciudadanos
- b. La Policía refuerza la ley consistentemente cuando se vincula con la ciudadanía
- c. La Policía se asegura que los ciudadanos reciban los resultados que merecen bajo la ley

## **Efectividad**

---

- a. Los niveles de crimen en mi barrio han mejorado en el último año
- b. No hay muchos hechos criminales en mi barrio
- c. Siento seguridad mientras camino en mi barrio de noche

---

Elaboración propia.

Estas dimensiones cualifican algunas características de la legitimidad institucional y se basan en la literatura más reciente (Akinlabi, 2017; Blader y Tyler, 2003; Donner y Olson, 2020; Haas et al., 2015). Tomando en cuenta este desarrollo teórico para la medida de confianza desarrollada en Honduras se consideran cuatro elementos principales: confianza institucional, confianza individual, satisfacción y colaboración. Como se verá posteriormente, las dimensiones de la literatura internacional fueron incluidas en la definición de la medida para el caso hondureño.

Ahora bien, más allá de la discusión conceptual sobre la definición de confianza y la identificación de sus múltiples dimensiones se torna fundamental el ejercicio sobre los métodos de medición. Si bien la comparación internacional basada en una pregunta general puede servir como un proxy, no representa la sofisticación necesaria para generar una comparación con bases similares. De hecho, se requieren instrumentos, cualitativos y cuantitativos, diseñados específicamente para poder avanzar con seriedad en la medición de la confianza en la Policía.

La comisión de expertos sobre la reforma policial de Estados Unidos de América del 2015 es un ejemplo interesante; partió de la convocatoria a un equipo de expertos hecha en ese año por parte el expresidente Obama, quien definió como el primer pilar de la reforma policial la construcción de confianza y legitimidad.



En el informe final del equipo de expertos se enfatiza la necesidad de contar con evidencia sólida y sistemática para avanzar en el conocimiento de la relación Policía-ciudadanía, la que tiene una especial vinculación con la confianza como elemento potencialmente dinamizador (Office of Community Oriented Policing Services, 2015). El informe reconoce que la percepción de legitimidad institucional es un requisito para aumentar la probabilidad de cumplimiento de la ley. Adicionalmente, menciona que la confianza subyace a la relación Policía-ciudadanía y que, por tanto, el accionar policial cotidiano tiene un efecto sustancial en la percepción de justicia y trato no discriminatorio. Ambos son elementos sustantivos de la confianza en el policía como funcionario individual y en la Policía como institución.

El informe consolida una perspectiva de justicia procedimental que pone énfasis en la calidad de las interacciones entre la Policía y la ciudadanía en diversos momentos y espacios. Así mismo, se ratifica que los organismos encargados de hacer cumplir la ley también deben establecer una cultura de transparencia y responsabilidad para generar confianza y legitimidad públicas.

## **II. ¿Cómo medir el trabajo policial?**

Desde fines de la década de los noventa, múltiples han sido los intentos por tratar de identificar aquellos indicadores que permiten medir si el trabajo policial tiene o no resultados especialmente vinculados con iniciativas de prevención del delito. La creciente inversión en personal e infraestructura, la preocupación ciudadana por el delito y la transformación del trabajo estatal que empieza a incluir indicadores de resultado o metas de eficiencia han sido elementos claves para sostener esta necesidad.

Pero la tarea no es sencilla en ningún contexto global, dado que las instituciones policiales cumplen con múltiples funciones diariamente. Si bien su misión central es la prevención y el control del delito, bajo esta definición se esconden cientos de funciones que ocupan buena parte de las horas de trabajo policial como el resguardo de personas relevantes, garantizar los derechos de manifestación, la vigilancia de espacios privados, la entrega de partes judiciales, la colaboración con instituciones sociales para la realización de charlas, sumado a una carga administrativa sustancial.



En algunos países a estas labores se añaden el trabajo de la Policía de Tránsito, la vigilancia del sistema carcelario y la protección de las fronteras, entre otras múltiples funciones que se encargan a los cuerpos policiales.

Además, se debe diferenciar entre los mecanismos de evaluación del trabajo policial individual, marcado por metas específicas vinculadas a la antigüedad o el espacio laboral, de aquellas de corte institucional que es sobre las que este documento se concentra. Es decir, aquellos indicadores que puedan hacer parte de sistemas de evaluación del trabajo de cada funcionario policial, considerados o no para su promoción institucional. Estos indicadores y metas dependen de la destinación específica del funcionario y pueden tener relación o no con la ciudadanía. Por ejemplo, un funcionario policial destinado al área administrativa puede tener como meta institucional el logro de objetivos específicos de gestión que solo de forma indirecta mejoren la relación con la comunidad.

En los estudios policiales se reconoce que tradicionalmente los resultados de la Policía se han expresado en tres indicadores: denuncias, detenidos y decomisos de droga). Adicionalmente, en las últimas dos décadas y debido al aumento sustancial de la violencia homicida en América Latina, su disminución se ha convertido en un indicador de especial relevancia.<sup>1</sup> Los tres primeros indicadores son datos administrativos que no requieren mayor complejidad en su organización y gestión dado que la Policía lleva un detallado seguimiento de las denuncias, de todas aquellas personas que han sido detenidas incluyendo su caracterización y el delito del cual se les acusa. De igual forma, los decomisos de droga tienen formatos específicos que muestran, entre otros factores, la cantidad de kilogramos, el lugar de procedencia y la tipología de la sustancia. No obstante, al ser información oficial que depende de datos generados de forma administrativa, es decir, diligenciada por los mismos funcionarios, supone menores niveles de transparencia y certeza sobre la calidad de estos.

Aún a finales de 2021, el número de denuncias, personas detenidas y decomisos, así como la disminución de las tasas de homicidio son datos utilizados en muchas Policías de América Latina en calidad de indicadores de resultado e incluso eficiencia. Con periodicidad semestral o anual se entrega información oficial que pone énfasis en este tipo de cifras reconociendo implícitamente que cualquier aumento podría vincularse con un “logro” policial. En las últimas dos décadas, sin embargo, se han identificado algunos desafíos con respecto a estos indicadores:

<sup>1</sup> En el presente informe no se tiene como centro de análisis la violencia homicida. Para ver más detalles al respecto se recomienda revisar Cano y Rojido (2017).

- 
- Todos los indicadores se vinculan con decisiones policiales de acción. Por ejemplo, los decomisos de droga se realizan en aquellos lugares donde se definen operativos con esta intención. Es decir, el resultado es función del trabajo policial.
  - Especial atención se evidencia con el índice de reducción de homicidios, dado que esto ha propiciado que los cuerpos de Policía inclinen sus esfuerzos en la reducción de este delito como factor determinante de la seguridad, dejando muchas veces de lado otros tipos delictivos.
  - Estos indicadores no tienen necesaria relación con la situación de la criminalidad. Por ejemplo, el aumento de decomisos de droga en un determinado lugar y periodo temporal no se vincula necesariamente con una disminución del crimen o la violencia. Tampoco la presencia de mayor denuncia de un tipo delictual implica directamente un aumento de su presencia, dado que puede ser atribuido a un aumento de la probabilidad de denuncia.
  - El incremento de estos indicadores no significa que disminuya el número de personas que infringen la ley o la droga en la calle. La evidencia enfatiza en la presencia de una posible proporción sostenida en el tiempo que de amplificarse podría más bien evidenciar un aumento en la cantidad de delincuentes o drogas disponibles. En otras palabras, se estima que lo decomisado siempre es un porcentaje menor y estable de la cantidad de droga que hay en un determinado mercado.

En las últimas décadas la investigación sobre las acciones policiales que traen resultados positivos se destaca la necesidad de colaboración con la ciudadanía y la importancia de una relación de confianza como elementos fundamentales. Se reconoce que el trabajo policial no puede ser exitoso si carece del reconocimiento ciudadano que permita el desarrollo de actividades preventivas en el territorio, aumente las posibilidades de denuncia de hechos criminales, fortalezca los espacios de colaboración e incluso consolide el cumplimiento general de la ley. Es así como aparece la Policía Comunitaria, marcando una transformación en la operación cotidiana de la institución, un cambio profundo en la filosofía del trabajo policial que parte de involucrarse con la ciudadanía y sus problemas cotidianos como función fundamental, que, a su vez, aporta en la prevención y el control del crimen.

Estas transformaciones van de la mano con las evoluciones en los modelos de Policía. Por ejemplo, en Honduras, la institución ha experimentado recientemente cambios estructurales pasando de policías militares con una amplia participación política a instituciones de carácter civil con mayores niveles de profesionalización de sus fuerzas.

Las áreas temáticas más abordadas en la medición del trabajo policial y el diseño de su trabajo cotidiano se esquematizan en la figura 2. Efectivamente resulta imposible hablar de un modelo policial donde solo un tipo de trabajo esté presente, pero se pueden mencionar énfasis específicos que permiten caracterizar la institución (Malone y Dammert, 2020). Por un lado, está la Policía reactiva o tradicional que tiene por áreas centrales de desarrollo aquellas consideradas tradicionales (por ejemplo, denuncias, detenciones y decomisos de droga). Por otro lado, se encuentran las instituciones que buscan desarrollar el paradigma comunitario, fortalecer la necesidad de mayor centralidad de la confianza, el temor y la victimización a partir de la opinión de la ciudadanía. Esto segundo no implica limitar el desarrollo de estadística oficial, más bien reconoce sus limitaciones y, por eso, propone herramientas complementarias.

Figura 2

### Énfasis del trabajo por tipo de modelo policial



Elaboración propia.



Este cambio en la filosofía del trabajo policial deja abierta la interrogante sobre cómo medir su efectividad en términos de la vinculación con la comunidad, pero también en el logro de prevenir y controlar el delito. Múltiples son los aprendizajes del proceso de modernización que buscan responder a estas preguntas (Bonner, 2019; Bradley, 1998; Hathazy, 2016; Mohor, 2007; Montero y Sozzo, 2016) y se resumen a continuación:

- Los sistemas de información administrativa del trabajo policial son insuficientes para caracterizar el problema criminal e identificar los avances policiales en la prevención y control del delito.
- La victimización<sup>2</sup> es el indicador más preciso para identificar los cambios en la presencia del crimen.
- El temor a ser víctima de un delito<sup>3</sup> es también otro indicador importante que permite identificar el contexto en el que se desarrollan las tareas policiales. Si bien inicialmente se lo consideraba un producto de la victimización, la literatura citada reconoce su autonomía como fenómeno social.
- La vinculación con la ciudadanía es fundamental para realizar el trabajo policial porque permite conocer el fenómeno de las violencias y la criminalidad que se desarrolla en un determinado territorio al aumentar las posibilidades de denuncia, así como de participación en programas colaborativos.
- La calidad de la vinculación con la ciudadanía es fundamental para consolidar mecanismos colaborativos de largo plazo, elemento clave en las estrategias de prevención y control del delito.
- En este marco la confianza en la Policía aparece como un indicador que permite identificar lo que “funciona” en el trabajo policial creando lazos con la ciudadanía.

Cabe destacar que los indicadores basados en la opinión pública sobre confianza y legitimidad del trabajo policial no solo se vinculan con formas de medir dicho trabajo, sino que también fortalece el trabajo de transformación interna en formación y capacitación de una institución moderna, transparente y con un claro compromiso con la rendición de cuentas.

<sup>2</sup> Se identifican mediante encuestas de opinión pública desarrolladas con metodologías rigurosas de forma anual o bianual en las cuales se pregunta si usted o su familia ha sido víctima de algún delito en los últimos 12 meses.

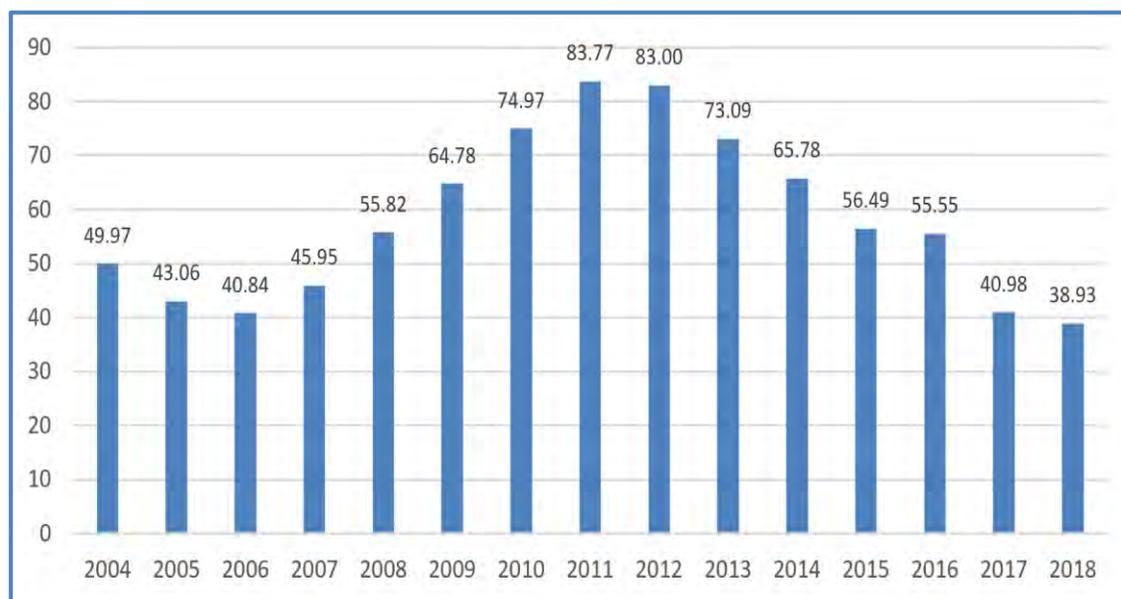
<sup>3</sup> Incluido en encuestas de opinión pública desarrolladas con metodologías rigurosas de forma anual o bianual donde se incluyen interrogantes como las siguientes: ¿cuánto temor siente de caminar solo de noche en su barrio?, ¿en los últimos 12 meses considera que el delito ha aumentado en su barrio?, o ¿considera que el delito ha aumentado en los últimos 12 meses?

### III .La violencia y el crimen en Honduras

En el año 2011, Honduras tenía la tasa de homicidios más alta del mundo, con 93,2 homicidios por 100 000 habitantes (Plata, 2016). Esta situación generó una preocupación pública y política sobre la institucionalidad y las políticas públicas, entre ellas se consolidó la necesidad de una reforma policial que se inició el 2012. Esta se construyó sobre tres pilares: i) fortalecer criterios para la admisión de nuevos agentes (culminación obligatoria del bachillerato), ii) incremento de la calidad de la educación (acercamiento a la comunidad, respeto a los derechos humanos y aumento de la planta profesoral) y iii) incremento de la capacidad técnica y el equipamiento policial (Plata, 2018). Si bien no es posible establecer los impactos directos de la reforma sobre la tasa de homicidios, es importante reconocer una tendencia hacia la disminución de los homicidios intencionales (figura 3).

Figura 3

#### Tasa de homicidios por cada 100 000 habitantes (2004-2018)



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo (2018).



Adicional a la información sobre la tasa de homicidios intencionales, se encuentran datos más recientes sobre la frecuencia de los mismos. Durante el año 2021 se registraron 3651 homicidios en todo el país, lo que implica un aumento con respecto a los 3496 del año 2020 pero menos de las 4000 muertes registradas durante 2019 (Insight Crime, 2022). Según el PNUD, para el año 2020, del total de homicidios, el 91 % corresponde a una víctima hombre (3176 homicidios) y el 9 % corresponde a una víctima mujer (318 homicidios). En cuanto al lugar, el 65 % de los homicidios de mujeres fue en el espacio público y, en el caso de los hombres, esta cifra asciende al 84 % (PNUD y USAID, 2020). Adicionalmente, el índice de impunidad del homicidio ha disminuido constantemente desde 2012 pasando del 96,1 % a 86 % en 2019 (Reyes, 2020). En otras palabras, en el año 2019, 86 % de los homicidios que fueron denunciados no tuvieron resultados de condena por parte del proceso judicial.

De acuerdo con el estudio del Instituto Nacional Demócrata (NDI) y la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), la victimización, es decir, la cantidad de personas que dicen haber sido víctimas de cualquier delito en los últimos 12 meses, pasó de 20,5 % en 2014 a 10,9 % en 2019 (NDI y UNAH, 2019).<sup>4</sup> La información que proviene de la Secretaría de Estado en Despacho de Seguridad (2018) mostró niveles de victimización del 15,9 % y el 20,4 % en 2017 y 2018 respectivamente. Mas allá de las diferencias metodológicas, lo que muestran estos datos es una disminución de la complejidad criminal en el mismo periodo en el que se realizó la transformación institucional.

Mientras tanto, para la interrogante sobre la confianza en la Policía los resultados son diversos. Por ejemplo, la información comparada del Latinobarómetro muestra que en el año 2018 se presenta el mayor número de personas entrevistadas que dijeron confiar en la institución (33%).<sup>5</sup> La información más reciente (año 2020) muestra una disminución al 27 % de entrevistados<sup>6</sup> que expresan confianza en la Policía (Latinobarómetro, 2021). Este guarismo lo ubica en el cuarto lugar más bajo entre los países de América Latina (el promedio regional alcanzó el 36 %),<sup>7</sup> tal como se presenta en la figura 4.

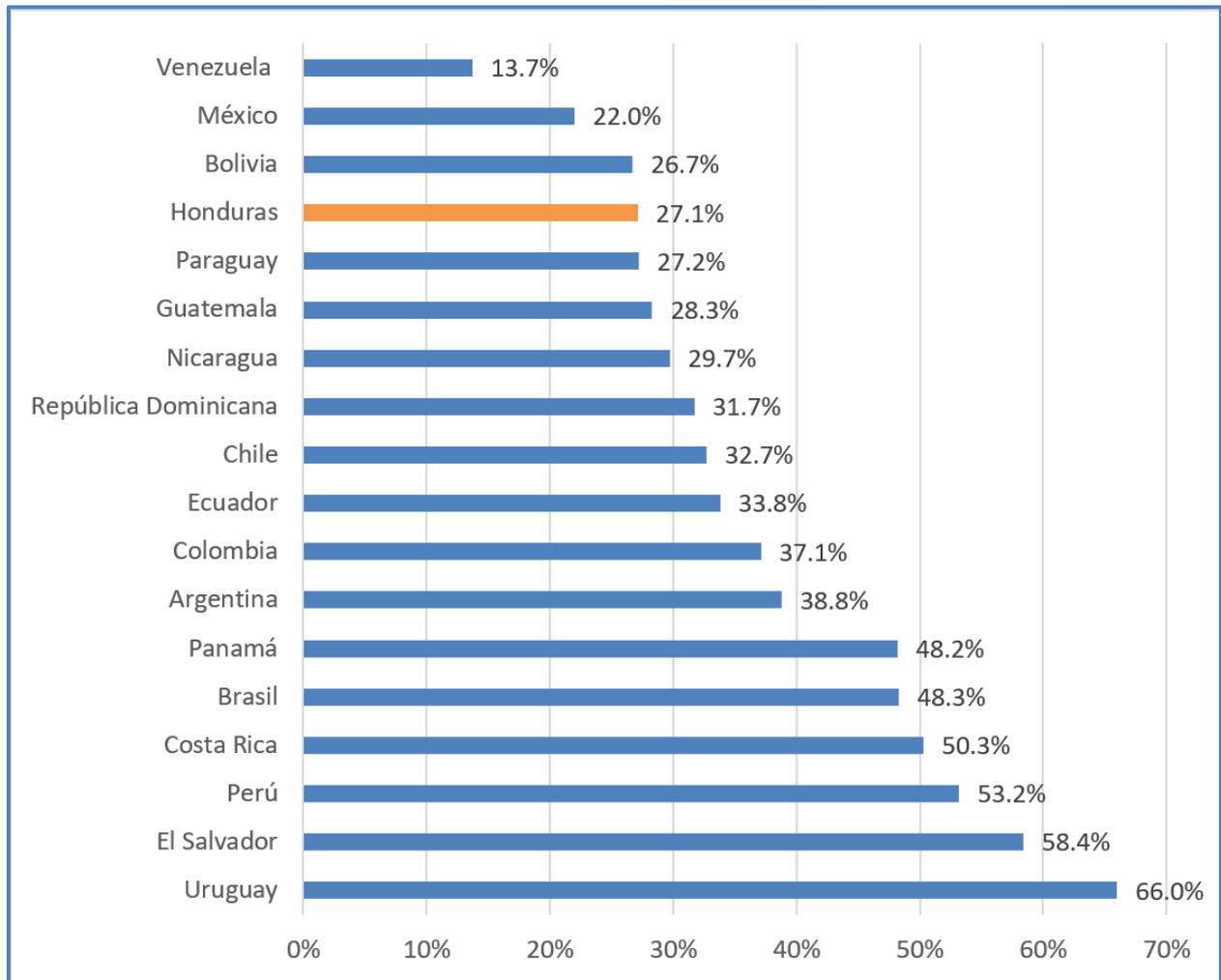
<sup>4</sup> La pregunta técnica es la siguiente: ¿Ha sido usted víctima de la delincuencia en los últimos 12 meses?

<sup>5</sup> Esto es la suma de quienes declaran tener “mucho confianza” (14,7 %) y “algo de confianza” (18,2 %). La muestra correspondió a 1000 personas.

<sup>6</sup> Del total de 27 %, el 10,8 % respondió sentir “mucho confianza” y el 16 % declaró percibir “algo de confianza” en la Policía. La muestra de la encuesta fue de 1000 personas.

<sup>7</sup> Para efectos de esta pregunta en específico, Latinobarómetro suma “mucho” más “algo” para graficar. Cabe destacar que en el mismo año la confianza en la justicia fue del 16 %, ubicándose en el cuarto lugar más bajo en la región, y la confianza en las Fuerzas Armadas fue de 32 % por debajo del 44 % regional.

Figura 4  
**Confianza en la Policía de 18 países latinoamericanos, 2020**



Elaboración propia con base en la encuesta de Latinobarómetro (2020).

Por otro lado, la encuesta LAPOP en una perspectiva longitudinal<sup>8</sup> muestra un deterioro de los niveles de confianza en la Policía en Honduras durante los últimos años. En 2019 se registró el peor desempeño de la institución en comparación con toda América Latina (figura 5).

<sup>8</sup> Los datos fueron extraídos de los informes disponibles en <https://www.vanderbilt.edu/lapop-espanol/>

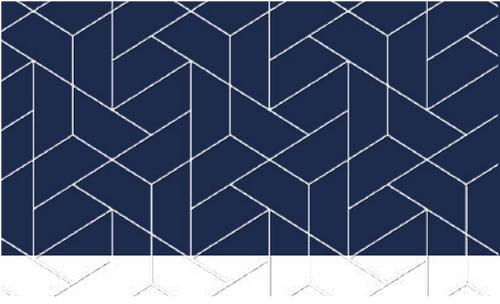
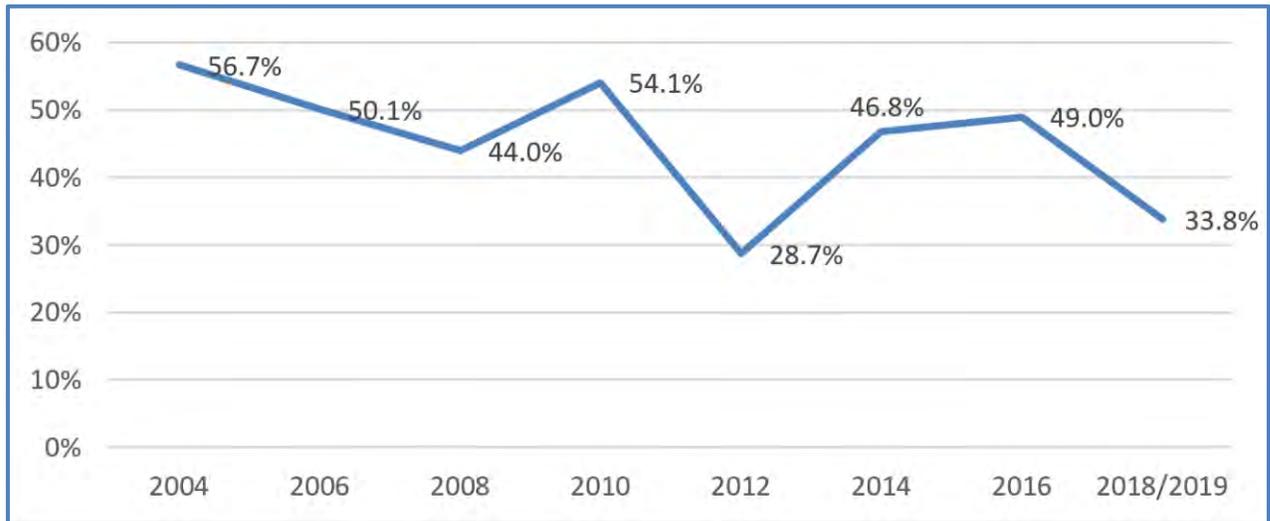


Figura 5

### Confianza en la Policía Nacional de Honduras, 2004-2019



Fuente: LAPOP (2021).

Los bajos niveles de confianza pueden vincularse con bajas expectativas del trabajo policial. Así, pueden reflejarse en referencia al tiempo de llegada de la Policía a la casa de una persona que ha sufrido un robo. La información de LAPOP muestra también que entre el 2014 y 2019 un 35,1 % y 28,1 % de las personas creían que la Policía demoraría más de tres horas o nunca llegaría (Cohen et al., 2018; Romero et al., 2020)<sup>9</sup>. Adicionalmente, el 92,7 % de la ciudadanía hondureña considera que las fuerzas de orden están involucradas en actos de corrupción -este dato proviene de suma de los grados bajo, medio y alto-. La misma fuente evidencia que más del 75 % de los delitos no son denunciados, y aquellos que hacen la denuncia en su gran mayoría, no obtuvo respuesta al momento de realizarla ante las autoridades.

Todo lo anterior consolida un complejo panorama en materia de seguridad en Honduras. Por una parte, a pesar de la disminución de la tasa de homicidios, existe una alta incidencia de la violencia, presencia de hechos delictuales y, por otra, existe una distancia ciudadana respecto del rol que tiene el trabajo policial al enfrentar estos problemas.

<sup>9</sup> Esta información se basa en datos extraídos de los informes del 2014, 2016, 2017 y 2019 de USAID y LAPOP sobre cultura política de la democracia en las Américas, <https://www.vanderbilt.edu/lapop-espanol/>



Ante esta evidente situación de deterioro en la relación institucional, a la que se suman problemas de gestión y ejecución a nivel institucional, se diseñó un proceso de reforma policial en el país. El proceso enfrentó, como en la mayoría de los países, constantes críticas e interrogantes sobre los logros específicos en el accionar policial. Parte central fue la dificultad para identificar indicadores que permitan medir los cambios institucionales. Como se analizó previamente la cantidad de personas detenidas o los decomisos de drogas no necesariamente pueden ser vinculados con las transformaciones profundas del accionar policial, pero muchas veces son utilizados con este fin.

Sin embargo, un objetivo central del proceso de reforma de la Policía Nacional de Honduras es la búsqueda de una mejor relación con la comunidad que no esté basada solamente en la percepción de logros específicos, sino que esté vinculada con la mejora en la confianza en la institución y los funcionarios policiales que realizan las labores cotidianas. De hecho, en 2016 se creó el Modelo Nacional de Servicio de Policía Comunitaria, a fin de restablecer las relaciones de confianza con la ciudadanía y se vincula con lo consignado en el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad y la Policía Nacional (Acuerdo 264-2019), que en su artículo 54 explicita lo siguiente:

La Policía debe promover en todo el territorio nacional el Modelo Nacional de Servicio de Policía Comunitaria (MNSPC) que permita fomentar una cultura de convivencia pacífica y de participación ciudadana, mediante el desarrollo de acciones y programas de carácter preventivo, proactivo y educativo, estableciendo **vínculos de confianza** y proximidad entre Policía y comunidad que contribuyan con la seguridad, la disminución de la violencia y factores de riesgo de la población, así como con el **fortalecimiento de la confianza** en la institución policial. (Acuerdo 264-2019, p. 76)

Esta promoción se especifica en el artículo 55, sobre los programas de Policía Comunitaria, donde consta el compromiso con la “ejecución de actividades de proximidad que generen lazos de confianza con la comunidad, autoridades locales y empresas privadas” (Acuerdo 264-2019, p. 77). En este esfuerzo se han realizado programas de intercambio de experiencias internacionales, conferencias



internacionales y procesos de trabajo conjunto con expertos nacionales e internacionales que permiten avanzar en el diseño e implementación de iniciativas para mejorar el trabajo policial e identificar mecanismos de medición de dicho esfuerzo.

En este contexto, la Policía Nacional de Honduras ha desarrollado un Plan Estratégico Institucional (2019-2030) que permite mejorar el uso de los recursos humanos y materiales donde la confianza juega un rol central (Policía Nacional de Honduras, 2019). El Plan define el curso de acción que la institución debe seguir en el mediano y largo plazo para cerrar la brecha entre la situación actual y la situación deseada, o sea, la visión, en el marco de su misión y los valores institucionales.

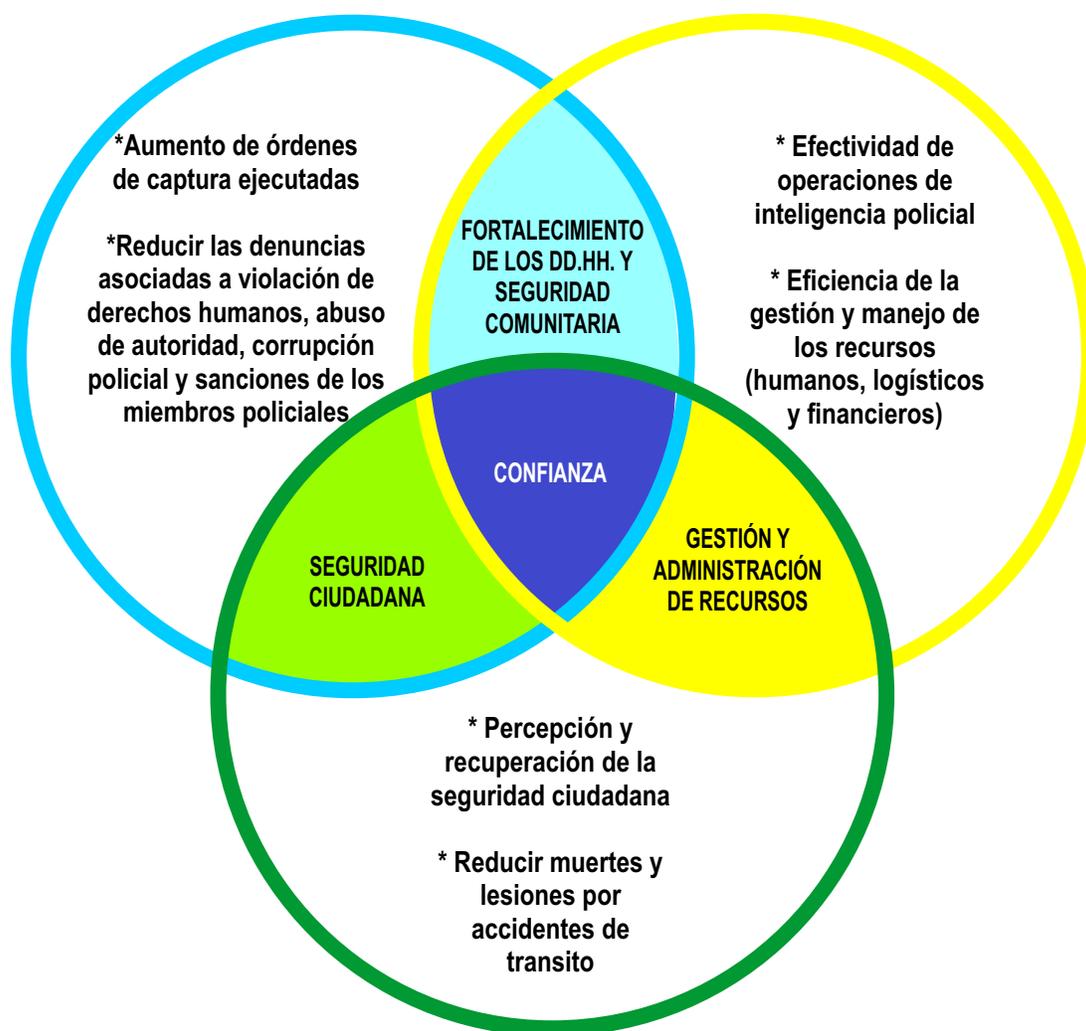
La institución definió una nueva visión institucional: “Para el 2030, seremos una institución más cercana a la comunidad, profesional, confiable y respetada; garantizando la convivencia y contribuyendo en el posicionamiento de Honduras entre los países más seguros” (Policía Nacional de Honduras, 2019, párr. 12). Los objetivos estratégicos propuestos son: i) reducir la siniestralidad vial en el país para prevenir pérdidas de vidas, lesiones, discapacidades y daños a la propiedad; ii) mejorar el perfil profesional de los egresados de las academias policiales para responder a las demandas del servicio policial; iii) fortalecer el Sistema de Inteligencia Policial para prevenir, disuadir y controlar el delito y la violencia; iv) aumentar la capacidad de respuesta en la investigación criminal para coadyuvar a la disminución de la impunidad; y v) mejorar la capacidad de prevención, disuasión y control de la violencia, así como del delito para contribuir articuladamente a la seguridad pública.

Dicho plan contempla como la máxima finalidad el valor público, es decir, el bienestar de los ciudadanos a partir de un buen uso de los bienes y servicios entregados por la institución policial. Las autoridades policiales entienden que se genera valor público a medida que ciudadanos y ciudadanas reconocen la labor policial por medio de una respuesta adecuada a la necesidad o problema relevante para ellos, una apertura de nuevas oportunidades actuales o futuras y un aporte sustancial a la construcción de comunidad, la ciudadanía, la equidad y el capital social. Esto se traduce en lenguaje simple a la mejora de los índices de criminalidad a través del efectivo combate a la delincuencia común y el crimen organizado.

Como se observa en la figura 6, el centro de la cadena de valor público es la confianza.

Figura 6

### Plan Estratégico Institucional



#### IV. Elaboración de la medida de confianza policial en Honduras

Tomando en cuenta el contexto analizado previamente y el marco analítico desarrollado en las primeras secciones del presente documento se elaboró la medida de confianza policial en Honduras. El proceso tuvo por objetivo la obtención de una herramienta metodológica que permita medir de forma rigurosa, sistemática y representativa la confianza en la institución y, por ende, entregar a la institución policial información útil para la toma de decisiones.



Como ya se mencionó, el objetivo del trabajo del DCAF es el fortalecimiento de las capacidades institucionales que permitan mejorar la formación policial, así como las estrategias de trabajo policial en los territorios. Se incluyen también aquellos aspectos vinculados con las metas propuestas institucionalmente por la Policía Nacional de Honduras respecto a la ampliación de la cobertura de la Policía Comunitaria.

Para la elaboración de la medida se tomó como pilar fundamental la generación de un proceso colaborativo donde funcionarios locales y especialistas nacionales y extranjeros trabajaron de forma constante en el desarrollo de la herramienta. Esta estrategia de trabajo permitió una clara apropiación de los resultados que son el sustento central de su implementación en el largo plazo. Se destaca además que la primera actividad realizada por el Centro de Estudio y Análisis de Convivencia y Seguridad Ciudadana (CEASCI) fue la inversión local, junto con la revisión de otros modelos de reforma, específicamente el modelo de la policía de Londres y la realización de un análisis que permitiera comprender el concepto de confianza en Honduras.

A continuación, se describe con más detalle el proceso y los resultados principales en la construcción de la medida de confianza en Honduras.

#### **IV.1. La construcción de la medida de confianza**

La definición de una medida de confianza en la Policía es un elemento reconocido como fundamental por múltiples actores de la seguridad en Honduras. La constitución de una mesa técnica para su diseño e implementación fue un elemento evaluado como positivo para el proceso realizado entre enero y julio 2021. Esta mesa se constituyó con miembros de la Subsecretaría de Asuntos Interinstitucionales de la Secretaría de Seguridad, de la Policía Nacional de Honduras, el equipo del DCAF en el país y de la sede principal en Ginebra Suiza.

Este trabajo fue posible gracias al aporte financiero del Programa de Seguridad Ciudadana de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), quienes a través del DCAF han estado apoyando a la Secretaría de Seguridad y la Policía Nacional de Honduras en diferentes aspectos institucionales relacionados con la gobernanza de



la seguridad y el servicio policial, acompañando el fortalecimiento y la modernización institucional; para el caso que se analiza en este informe han abordado las necesidades actuales en temas de confianza institucional.

El compromiso con la coproducción del proceso de transformación institucional se evidencia incluso en el marco de la pandemia por la covid-19 que impactó fuertemente al país y específicamente a múltiples funcionarios policiales. A pesar de esta contingencia crítica, la voluntad institucional permitió continuar con el trabajo técnico sostenido en el tiempo.

Esta metodología de trabajo compiló insumos importantes de las personas involucradas dado que se permitió incluir perspectivas diversas y multidisciplinarias en el instrumento para la recolección de información y en la consolidación de la medida de confianza policial. Fue además especialmente relevante para la sostenibilidad y apropiación de la propuesta de largo plazo, puesto que son las instituciones locales las encargadas de su implementación posterior, así como de la utilización de sus resultados en procesos de educación y entrenamiento policial.

En síntesis, la medida propuesta se desarrolla basada en la evidencia y las buenas prácticas internacionales, pero se valora la relevancia para el contexto nacional y se ajusta a este.

Las reuniones semanales de la mesa técnica contaron con el acompañamiento experto en temáticas diversas; se destacan las siguientes:

- propuesta de conceptualización de la confianza policial
- propuesta del cuestionario de confianza policial
- propuesta de construcción metodológica de la medida de confianza policial
- revisión de resultados iniciales y definición de los siguientes pasos de trabajo conjunto.

## IV.2. Diseño de la encuesta

El diseño de la encuesta para la construcción de la medida de confianza policial fue una de las tareas principales de la mesa técnica. Posterior al debate teórico, el trabajo conjunto se abocó al diseño de una encuesta que permitiera el desarrollo de la medida y de los mecanismos para analizar sus resultados y fortalecer tanto el análisis institucional como la formación policial. Como se observa en la figura 7, el proceso de construcción de la medida tuvo diversos momentos que se iniciaron con un análisis de la literatura sobre el concepto de confianza policial.

Figura 7

### Proceso de definición del cuestionario para la medida de confianza



La primera propuesta de cuestionario se desarrolló con base en el debate conceptual y los aportes del panel virtual organizado por el DCAF con expertos internacionales en 2020, donde participaron Silvia Staubli, Ben Bradford, Miguel Garza y Lucia Dammert. (Ver Anexo 3). Este primer encuentro sirvió para definir los mejores mecanismos de implementación, y la búsqueda y posterior contratación de una firma encuestadora con experiencia en la temática<sup>10</sup> y con presencia en el país.

Una vez identificada la firma encuestadora, se realizaron dos procesos fundamentales: el análisis de la propuesta de cuestionario y la realización de un pretest inicial.

<sup>10</sup> Luego de varias reuniones con posibles oferentes, y un análisis técnico y financiero de las propuestas, se optó por CDI Gallup Internacional. CDI Gallup ha desarrollado diversos estudios de opinión pública en temáticas similares en Honduras y en otros países de América Latina, lo cual resultó valioso para el proceso de diseño de la herramienta de recolección de información.

### IV. 3. El cuestionario

El cuestionario tiene temáticas centrales que son parte de diversas encuestas de opinión pública y de victimización. La experiencia sobre cuestionarios destinados únicamente a medidas de confianza policial es limitada, por ello, se tomaron en cuenta los aprendizajes de otros estudios que ponen énfasis en la necesidad de preguntas específicas pero diversas en las temáticas; también se reconoce la diferencia entre la confianza individual y la institucional (Cao, 2015; Corbacho et al., 2015; Hough et al., 2013; Jackson y Bradford, 2019; Malone y Dammert, 2020). De esta forma, la mesa técnica elaboró un cuestionario inicial que incluye los siguientes temas centrales (el cuestionario completo consta en el anexo 1):

- Características individuales (edad, género lugar de residencia, años de residencia, nivel socioeconómico con preguntas sobre nivel educativo, laboral y ocupación)
- Victimización (incluye tipo de delito, denuncia y motivo para no denunciar)
- Percepción de inseguridad (incluye sensación de seguridad a nivel nacional y local, probabilidad de ser víctima de un delito, sensación al caminar solo/a en el barrio)
- Caracterización por los encuentros/contactos con la Policía y evaluación de las acciones positivas y negativas
- Efectividad policial (percepción y caracterización del trabajo policial)
- Colaboración con la Policía (disposición a colaborar con la Policía)
- Legitimidad del trabajo policial
- Confianza en la Policía a nivel individual
- Confianza sobre la Policía a nivel institucional
- Satisfacción con el trabajo policial

Además de la elaboración del cuestionario, se trabajó en la necesidad de un diseño muestral que permitiera tener capacidad de generalización en la interpretación de los resultados. Así, se puso énfasis en la necesidad de una muestra representativa de la población tomando en cuenta las variables de género, edad y nivel educativo.



Una vez elaborado el cuestionario, se realizó una última revisión de las preguntas, así como de los objetivos analíticos de las mismas para generar un instrumento que pudiera ser implementado con efectividad tomando en cuenta los desafíos de este tipo de análisis en tiempos de covid-19. Estos desafíos incluyeron en la mayoría de países en América Latina amplios periodos de confinamiento obligatorio, limitación de capacidad de movilidad, crisis de los sistemas sanitarios, aumento de la precariedad económica y, especialmente, una redirección del trabajo policial que fue absorbido en tareas de control sanitario.

Una herramienta central para evaluar el cuestionario en términos cognitivos fue el pretest o prueba piloto. Este proceso consiste en aplicarlo a un número pequeño de personas con características semejantes a las de la muestra de la investigación. El objetivo radica en identificar posibles dificultades en la interpretación de las preguntas, reiteraciones, vacíos en el análisis, y revisar tiempos de respuesta para evitar la fatiga de las personas encuestadas. Los resultados se utilizan para calcular la confiabilidad inicial y, de ser posible, la validez del instrumento (Hernández Sampieri et al., 2008). El pretest se implementó en una zona urbana (El Chimbo), a un total de 75 hombres y mujeres con ciudadanía hondureña y más de 18 años de edad.

El pretest permitió mejorar la dirección, formulación y pertinencia de las preguntas. Por ejemplo, se estimó que el cuestionario debería tener no más de dos escalas distintas para evitar confundir a la persona encuestada.<sup>11</sup> Con base en esta sugerencia se homologaron las preguntas y establecieron protocolos de recolección de información más directos no solo para los encuestados, sino también para el equipo de encuestadores.

De igual forma, se revisó la utilización de conceptos que podían resultar complejos de interpretar, como “Estado de derecho”, y se readecuó su formulación en el cuestionario. Cabe resaltar que, para avanzar en una implementación correcta del instrumento, el equipo del DCAF desarrolló una capacitación de los encuestadores enfocada en un mejor entendimiento de los conceptos.

<sup>11</sup> Según el reporte presentado a la mesa técnica por CDI Gallup, las personas con bajos niveles de escolaridad y las de mayor edad enfrentaron dificultades para comprender las diversas escalas incluidas en el cuestionario, lo que llevó a su revisión.



Durante la implementación se evidenció aceptación y disponibilidad para contestar las preguntas, pese a que algunas personas expresaron dudas y preocupaciones desde la complejidad de la temática dados los altos niveles de victimización que aún existen en el país. Si bien el desarrollo de la encuesta enfrentó algunas resistencias, estas no fueron significativas.

Los encuestados mencionaron la importancia de que el equipo encuestador cuente con identificación de la empresa consultora, ya que eso genera confianza y credibilidad a la hora de responder especialmente en territorios con altos niveles de inseguridad. Sin duda una alta tasa de no respuesta puede generar un resultado no representativo y, por ende, entregar una muy difícil y limitada información para la mejora del servicio policial.

Después de realizado el pretest se definieron cambios menores en el cuestionario y de forma colaborativa quedó definido para la implementación del piloto. De ese modo se llegó a la última fase del proceso.

La encuesta piloto se desarrolló en el Distrito Central del Departamento de Francisco Morazán (ciudad capital) y en el Municipio Central del Departamento de Choluteca entre el 23 de abril y el 1 de mayo de 2021.

La pesquisa tiene un cuestionario preestructurado con una muestra de 1230 entrevistas cara a cara y con una muestra aleatoria estratificada multietapa desarrollada usando mapas del último censo realizado en Honduras (2013). El error muestral es de  $\pm 2,7$  puntos porcentuales en resultados que abarcan ambos municipios.

Tabla 2  
**Etapas del muestreo**

---

---

**Primera etapa**

Los segmentos son seleccionados según las áreas pobladas dentro de cada distrito central mediante un muestreo aleatorio sistemático con base en la población acumulada de cada segmento. Por lo tanto, aquellos segmentos con una mayor población tendrán mayores probabilidades de ser seleccionados.

---

---

**Segunda etapa**

Se seleccionan los clústeres (un grupo de hogares, también conocidos como bloques), que se ubican aleatoriamente dentro de los segmentos seleccionados en la primera etapa.

---

---

**Tercera etapa**

En cada uno de los bloques previamente seleccionados, se escogieron los hogares.

---

---

**Cuarta etapa**

Los participantes fueron seleccionados al azar.

Las principales características de la muestra del piloto se detallan a continuación:

- 50 % femenino y 50 % masculino
- 51 % de Choluteca y 49 % de Tegucigalpa
- Grupos etarios: 18 a 29 años (39 %); 30 a 44 años (30 %), 45 a 55 años (15 %) y más de 55 (16 %)
- Nivel educativo: educación primaria (52 %), secundaria (30 %), superior (18 %)

Este proceso dejó dos aprendizajes fundamentales. Primero, que el cuestionario era viable, pues los participantes entienden las preguntas y las respuestas de una muestra de tamaño considerable (1230) evidencian la distribución satisfactoria de respuestas. Segundo, que el cuestionario podía implementarse con éxito en Honduras a nivel nacional, ya que los resultados iniciales permitían establecer una línea de base con la que se podrán comparar resultados posteriores de la medida.



El trabajo realizado entregará a la Policía Nacional de Honduras una herramienta de recolección de información basada en evidencias, tomando en cuenta los aprendizajes de estudios similares en América Latina y otros países del mundo. Dicha herramienta debería tener un impacto al menos en cuatro áreas:

1. Elaboración de políticas públicas vinculadas con el aumento de la confianza ciudadana
2. Identificación de brechas de expectativa entre la Policía y la ciudadanía sobre lo que se considera relevante en términos de seguridad y las formas para lograrlo
3. Sugerencia de procesos de fortalecimiento de sistemas de educación y entrenamiento policial basado en datos.
4. Elaboración de una medida de confianza policial que pueda ser desarrollada con una temporalidad apropiada para realizar un seguimiento de los avances y desafíos del trabajo de la institución.

Para lograr los avances el DCAF, a través de un proveedor externo, realizó capacitaciones a diversos funcionarios institucionales en el uso de herramientas de análisis y presentación de datos que les permita avanzar en la identificación y argumentación de los factores considerados en el aumento o disminución de la confianza en la Policía. Dicho de otro modo, más allá del diseño de la herramienta se torna clave la capacitación del personal policial que pueda realizar los análisis necesarios de los datos, así como las interpretaciones de resultados para traducirlas en recomendaciones de política.

#### **IV.4. Uso de la información recogida a través de la medida de confianza**

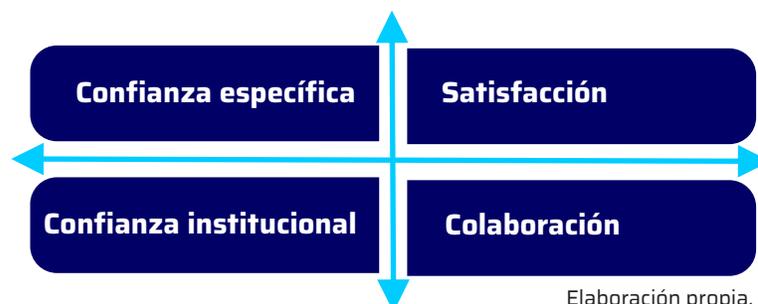
Algunos elementos centrales a tener en cuenta en el uso de la información son la confidencialidad de los datos personales y la transparencia de la información de la encuesta. Las encuestas no tienen por objetivo la utilización mediática, sino la generación de mecanismos de seguimiento y evaluación, a los que se une la definición de acciones y tácticas que mejoran el nivel de confianza a partir de los datos.

La principal intención de la medida de confianza policial es fortalecer los esfuerzos de mejora del trabajo y la formación policial. En este esfuerzo, se espera que los resultados sirvan para informar al alto mando institucional de los desafíos en el fortalecimiento de la relación con la comunidad y sobre los impactos de las iniciativas de trabajo policiales y la definición de los contenidos de formación. Los resultados del instrumento de recolección permiten además adentrarse en análisis más detallados según el género, la edad, el nivel socioeconómico y así facilitan la construcción de tácticas y estrategias policiales basadas en evidencias.

La información debería ser utilizada en los cursos de alto mando para consolidar una cultura de toma de decisiones basada en evidencias, pero sobre todo en la preocupación por las dimensiones de la confianza ciudadana y las mejores estrategias a fin de consolidar la relación con la comunidad.

A partir de la revisión conceptual y los antecedentes del trabajo con los indicadores de confianza institucional, se conformaron cuatro elementos de la medida que responden también a la organización del cuestionario descrito previamente. En la figura 8 se agrupan los elementos de la medida que responden a las cuatro dimensiones que la literatura internacional reconoce como fundamentales: i) confianza específica, es decir, aquella que los encuestados reconocen tener por un funcionario policial que realiza labores en sus barrios de residencia o en tareas específicas (por ejemplo, el trabajo comunitario); ii) confianza institucional vinculada con la percepción general sobre la Policía en una pregunta abierta; iii) satisfacción con el trabajo policial centrado en áreas de respuesta y trato; y iv) colaboración, al medir la disponibilidad para cooperar.

Figura 8  
**Elementos de la medida de confianza**



Elaboración propia.

Efectivamente se considera que una medida debe incluir estas cuatro dimensiones con pesos específicos de acuerdo con el contexto nacional. Así, en el caso de Honduras, luego de múltiples análisis estadísticos sobre los resultados parciales de cada dimensión y de las vinculaciones entre ellas, específicamente se definió la siguiente fórmula (para mayor detalle, ver el anexo 2):

$$\text{Medida de confianza policial} = \text{Colaboración} * 0,2 + (\text{Confianza institucional} * 0,3) + (\text{Confianza específica} * 0,3) + (\text{Satisfacción} * 0,2)$$

Como se puede observar, el factor de ponderación en la medida de confianza institucional y confianza específica es mayor que las dimensiones colaboración y satisfacción tomando en cuenta las políticas públicas y las transformaciones institucionales desarrolladas en los últimos años. Si bien todas las dimensiones son relevantes, para cada caso nacional se deben considerar las prioridades en el trabajo policial. Así, por ejemplo, una institución que cuenta con altos niveles de aprobación personal e institucional puede tener como objetivo aumentar los niveles de satisfacción ciudadana con el trabajo específico de la Policía.

## V. Aprendizajes y recomendaciones para aplicar la medida de confianza policial

La construcción de la medida de confianza policial es un proceso que ha tenido importantes aprendizajes en al menos tres niveles. A continuación, se enumeran tales aprendizajes.

### Institución

- El **liderazgo institucional** es clave en el desarrollo de iniciativas que involucran decisiones de largo y mediano plazo. Para este logro, la participación constante de actores del más alto nivel de la institución gubernamental y policial representa un elemento que establece los pilares de desarrollo de esta iniciativa.

- El **compromiso de largo plazo** por parte de expertos, donantes y funcionarios institucionales permite la consolidación de procesos de extenso aliento. Sin un compromiso permanente, los ajustes e interacciones necesarios pueden verse limitados.
- La **experiencia regional e internacional** permite avanzar con mayor celeridad en la identificación de posibles problemas en el diseño e interpretación de la información y en la consolidación de equipos internos.

### Información

- El desarrollo de **sistemas de información** se convierte en una pieza fundamental de cualquier proceso de reforma policial tanto para el seguimiento como para la evaluación de esta.
- La generación de una **herramienta de recolección de datos** permite identificar vacíos de información, así como fortalezas institucionales útiles en la consolidación de un ambiente informativo sólido. Es decir, un espacio donde las decisiones de política pública e institucional se tomen con base en la evidencia y donde la información se reconoce como un elemento fundamental del proceso institucional.
- La aplicación de la medida de confianza entrega múltiples dimensiones de información que pueden permitir el desarrollo de habilidades institucionales en el **análisis y diseño de iniciativas de política institucional y política pública**.

### Políticas públicas y confianza en la Policía

- La institución policial debería avanzar en la adopción de la confianza y legitimidad institucional como **principio rector de las políticas y prácticas internas y externas** para de esta forma orientar la relación con la comunidad.
- Los organismos encargados de hacer cumplir la ley deberían avanzar en definir una **cultura de transparencia y rendición de cuentas** para generar confianza y legitimidad pública.
- En aquellos casos donde ocurran situaciones complejas con participación policial, la **comunicación con la ciudadanía** de forma rápida, abierta y neutral resulta fundamental, de esta forma se limita la percepción de impunidad.

- Los organismos encargados de hacer cumplir la ley deben promover la legitimidad internamente mediante **cursos de formación y entrenamiento institucional**, así se **transversaliza el concepto de confianza y legitimidad**.
- La institución policial debe considerar los **posibles impactos** en la confianza ciudadana que puede generar la implementación de políticas de control del crimen.
- La construcción de una buena relación con la comunidad, basada en el trato justo, el respeto y la no discriminación en el accionar policial cotidiano, debería considerarse incluso en el proceso de **evaluación del desempeño** y la promoción institucional.
- Avanzar en la construcción de mecanismos internos de medición de la **percepción de los funcionarios policiales sobre la confianza ciudadana** constituye una tarea fundamental para complementar los resultados de la medida. Aquello que los funcionarios policiales consideran pilares para la construcción de una relación de confianza con la ciudadanía impacta en la forma de establecer los contactos.

# CONCLUSIÓN

La experiencia desarrollada en Honduras muestra la importancia de la confianza en transformación policial. El trabajo policial tiene como fundamento principal la relación con la comunidad dado que permite aumentar la eficacia de su accionar, la eficiencia de sus acciones y la consolidación de mecanismos colaborativos con otras instituciones del sector seguridad. Tomando en cuenta la importancia de la información para la toma de decisiones, la construcción de una medida de confianza permitirá no solo mejorar los resultados del trabajo policial cotidiano, sino también modernizar los sistemas de formación y los programas de entrenamiento, así como potenciar los mecanismos de coordinación interinstitucional y en especial comprender las expectativas y necesidades ciudadanas y obrar en consecuencia.

Esta iniciativa abre un proceso de larga duración y constante perfeccionamiento, en el cual la confianza ciudadana se constituye en un pilar fundamental para la transformación y modernización policial. Permite identificar aprendizajes para otros múltiples contextos, especialmente en América Latina donde son fundamentales los desafíos en la consolidación de las instituciones policiales modernas. Es pertinente, de igual manera, resaltar que esta experiencia es pionera en el país y la región al incluir a la Policía hondureña en el codiseño de la herramienta. Así mismo, se trata de una experiencia que puede ser replicada en la región y en otras latitudes donde el DCAF tiene presencia, como las regiones de África del Norte y África Subsahariana. En síntesis, esta medida:

- Es aplicable en diferentes contextos
- Se constituye en una herramienta de gestión para la toma de decisiones del servicio policial basado en evidencia
- Ofrece alternativas para medir el desempeño policial especialmente relacionado en su trabajo comunitario.
- Muestra aspectos relevantes con insumos que permiten comprender las necesidades y expectativas de la comunidad
- Apoya los principios de transparencia y la rendición de cuentas en los cuerpos de policía
- Inspira cambios en la actuación policial respecto a la implementación de modelos de policía comunitaria.
- Ofrece una mirada multidimensional con enfoque nacional y local.
- Puede ser analizada demográficamente.
- Demuestra un servicio de policía público y eficiente

## V. Referencias

- Acuerdo 264-2019. (2019, 31 de enero). Reglamento General de la Ley Orgánica de la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad y la Policía Nacional. Secretaría de Seguridad. La Gaceta 34 867. <https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Acuerdo-264-2019.pdf>
- Akinlabi, O. M. (2017). Young people, procedural justice and police legitimacy in Nigeria. *Policing and Society*, 27(4), 419-438. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1077836>
- Angarita Cañas, P. E. (2014). Políticas para enfrentar la violencia y la inseguridad en Colombia. *Cuestiones de Sociología*, 10. <http://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar/article/view/CSn10a08>
- Blader, S. L., y Tyler, T. R. (2003). What constitutes fairness in work settings? A four-component model of procedural justice. *Human Resource Management Review*, 13(1), 107-126. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00101-8](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00101-8)
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2018). Tasa de Homicidios en Honduras.
- Bonner, M. D. (2019). What democratic policing is ...and is not. *Policing and Society*, 30(9), 1044-1060. <https://doi.org/10.1080/10439463.2019.1649405>
- Bradley, R. (1998). Public Expectations and Perceptions of Policing (Paper 96). <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/public-expectations-and-perceptions-policing>
- Bautista, F. J. (2012). Asesoría para la reforma curricular de la policía nacional de Honduras. Universidad Nacional Autónoma de Honduras. [http://www.cedoh.org/Biblioteca\\_CEDOH/archivos/00436%20CRSP%20Informe%20Final%20%20Asesoramiento%20para%20la%20reforma%20curricular%20de%20la%20Policia%20Nacional%20de%20Honduras.pdf](http://www.cedoh.org/Biblioteca_CEDOH/archivos/00436%20CRSP%20Informe%20Final%20%20Asesoramiento%20para%20la%20reforma%20curricular%20de%20la%20Policia%20Nacional%20de%20Honduras.pdf)
- Cano, I., y Rojido, E. (2017). Introducción: la singularidad de la violencia letal en América Latina. *Nueva Época*, (116), 7-24. [doi.org/10.24241/rcai.2017.116.2](https://doi.org/10.24241/rcai.2017.116.2)
- Cao, L. (2015). Differentiating confidence in the police, trust in the police, and satisfaction with the police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management Policing*, 38(2), 239-249. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2014-0127>
- Cao, L., y Solomon Zhao, J. (2005). Confidence in the police in Latin America. *Journal of Criminal Justice*, 33(5), 403-412. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2005.06.009>

- Chainey, S. P., Serrano-Berthet, R. y Veneri, F. (2021). The impact of a hot spot policing program in Montevideo, Uruguay: An evaluation using a quasi-experimental difference-in-difference negative binomial approach. *Police Practice and Research*, 22(5), 1541-1556. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1749619>
- Cohen, M., Lupu, N., Zechmeister, E. (2018). Cultura política de la democracia en las Américas, 2016/17. Un estudio comparado sobre democracia y gobernabilidad. LAPOP / USAID. [https://www.vanderbilt.edu/lapop/ab2016/AB2016-17\\_Comparative\\_Report\\_Spanish\\_V7\\_W\\_04.15.19.pdf](https://www.vanderbilt.edu/lapop/ab2016/AB2016-17_Comparative_Report_Spanish_V7_W_04.15.19.pdf)
- Corbacho, A., Phillip, J. y Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400-415. <https://publications.iadb.org/en/publication/11069/crime-and-erosion-trust-evidence-latin-america>
- Dammert, L., y Malone, M. F. (2020). From community policing to political police in Nicaragua. *European Review of Latin American and Caribbean Studies*, (110), 101-120. <https://doi.org/10.32992/erlacs.10529>
- [DCAF \(2015\). Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de Seguridad. La Policía. Serie de Documentos informativos de la RSS. Ginebra: DCAF, 2015](#)
- Donner, C. M., y Olson, D. E. (2020). Fair treatment in policing: Testing the relationship between internal and external procedural justice. *Journal of Crime and Justice*, 43(3), 393-408. <https://doi.org/10.1080/0735648X.2019.1677262>
- Durán Martínez, A. (2018). *The Politics of Drug Violence: Criminals, Cops, and Politicians in Colombia and Mexico*. Oxford University Press.
- Frühling, H. (2012). A realistic look at Latin America community policing programmes. *Policing and Society*, 22(1), 76-88. <https://doi.org/10.1080/10439463.2011.636816>
- Haas, N. E., Van Craen, M., Skogan, W. G. y Fleitas, D. M. (2015). Explaining officer compliance: The importance of procedural justice and trust inside a police organization. *Criminology & Criminal Justice*, 15(4), 442-463. <https://doi.org/10.1177/1748895814566288>
- Hathazy, P. (2016). Democratización y campo policial: Nuevos consensos, cambios estructurales y mutaciones organizacionales en las policías de Chile (1990-2005). *Civitas - Revista de Ciências Sociais*, 16(4), 595-617. <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2016.4.24142>

- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill.
- Hough, M., Jackson, J. y Bradford, B. (2013). ¿De qué depende la legitimidad de la policía? Resultados de una investigación europea. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, (4), 1-27. <https://raco.cat/index.php/InDret/article/view/270195>
- Hu Ming, M. D. (2014). Confidence in the criminal justice system: Differences between citizens and criminal justice officials in China. *Criminology & Criminal Justice*, 14(4), 503-524. <https://doi.org/10.1177/1748895813505233>
- Instituto Nacional Demócrata, y Universidad Nacional Autónoma de Honduras. (2019). Percepción ciudadana sobre inseguridad y victimización en Honduras. <https://iudpas.unah.edu.hn/estudios-e-investigaciones-nacionales>
- Insight Crime. (2022, 1 de febrero). Balance de InSight Crime de los homicidios en 2021. <https://es.insightcrime.org/noticias/balance-insight-crime-homicidios-2021/>
- Jackson, J., y Bradford, B. (2019). Blurring the Distinction Between Empirical and Normative Legitimacy? A Commentary on 'Police Legitimacy and Citizen Cooperation in China'. London School of Economics and Political Science. LSE Legal Studies Working Paper No. 5. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3335644>
- Jackson, J., y Bradford, B. (2010). Trust and Confidence in the Police: A Conceptual Review. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1684508>
- Jackson, J. y Bradford, B. (2009). Crime, policing and social order: on the expressive nature of public confidence in policing. *The British Journal of Sociology*, 60, 3: 493-521. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1468-4446.2009.01253.x>
- Jackson, J., Bradford, B., Stanko, B., y Hohl, K. (2013). *Just Authority? Trust in the Police in England and Wales*. Routledge.
- LAPOP [Proyecto de Opinión Pública de América Latina]. (2021). Honduras. <https://www.vanderbilt.edu/lapop-espanol/>
- Latinobarómetro. (2021). Barómetro de Las Américas. <https://www.latinobarometro.org/latOnline.jsp>.
- Latinobarómetro. (2020). Barómetro de Las Américas. <https://www.latinobarometro.org/latOnline.jsp>.

- Malone, M. F., y Dammert, L. (2020). The police and the public: Policing practices and public trust in Latin America. *Policing and Society*, 31(4), 418-433. <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1744600>
- Mohor, A. (2007). Uso de indicadores para evaluar el funcionamiento policial. CESC. [https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op\\_07\\_documentodos.pdf](https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_07_documentodos.pdf)
- Montero, A., y Sozzo, M. (2016). Ciudadanía, contactos y evaluación del servicio policial. *Indagaciones sociológicas en la ciudad de Santa Fe. Delito y Sociedad*, 1(25), 159-189. <https://doi.org/10.14409/dys.v1i25.5885>
- Müller, M. (2010). Community policing in Latin America: Lessons from Mexico City. *European Review of Latin American and Caribbean Studies*, (88), 21-37. <https://www.jstor.org/stable/25676405>
- Policía Nacional de Honduras. (2019, 13 de enero). Secretaría de Seguridad y Policía Nacional evolucionan constantemente a través del Plan Estratégico Institucional. <https://www.policianacional.gob.hn/noticias/5252>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] y Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional [USAID]. (2020). Análisis sobre la situación de violencia y seguridad ciudadana en Honduras (1er semestre 2020). <https://www.hn.undp.org/content/honduras/es/home/presscenter/articles/AnalisisViolencia2020.html>
- Office of Community Oriented Policing Services. (2015). The President's Task Force on 21st Century Policing Implementation Guide: Moving from Recommendations to Action. Office of Community Oriented Policing Services.
- Olson, E. (2020, 15 de diciembre). Transformando la policía. Lecciones de México y Honduras para Nicaragua. Expediente Abierto. <https://www.expedienteabierto.org/transformando-la-policia-lecciones-de-mexico-y-honduras-para-nicaragua/>
- Plata, G. (2016). ¿Cómo Honduras redujo a la mitad su tasa de homicidios? Banco Interamericano de Desarrollo. <https://www.iadb.org/es/mejorandovidas/como-honduras-redujo-la-mitad-su-tasa-de-homicidio>
- Ren, L., Cao, L., Lovrich, N. y Gaffney, M. (2005). Linking Confidence in the police with the performance of the police: Community policing can make a difference. *Journal of Criminal Justice*, 33(1), 55-66. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2004.10.003>

- Reyes, N. (2020). Tercer informe sobre la impunidad en homicidios 2010-2019. Alianza por la Paz y la Justicia. <https://www.alianzapazyjusticia.com/2020/08/31/tercer-informe-impunidad-homicidios-honduras/>
- Romero, V., Parás, P., Pizzolitto, G. y Zechmeister, E. (2020). Cultura política de la democracia en México y en las Américas, 2018/19: Tomándole el pulso a la democracia. LAPOP / USAID. [https://www.vanderbilt.edu/lapop/mexico/AB2018-19\\_Mexico\\_Country\\_Report\\_V5\\_W\\_05.13.20.pdf](https://www.vanderbilt.edu/lapop/mexico/AB2018-19_Mexico_Country_Report_V5_W_05.13.20.pdf)
- Secretaría de Estado en Despacho de Seguridad [SEDS]. (2018). Informe final de interpretación de resultados de la encuesta de percepción y victimización y de la encuesta de satisfacción laboral de la Policía Nacional de Honduras. Policía Nacional de Honduras.
- SEDS y PNH. (2019). Plan Estratégico Institucional con Enfoque de Resultados 2019-2030. Matriz de cadena de valor. SEDS y PNH.
- Skogan, W. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298-321. <https://doi.org/10.1177/1098611104271086>
- Turner, R. A., Addison, J., Arias, A., Bergseth, B. J., Marshall, N. A., Morrison, T. H. y Tobin, R. C. (2016). Trust, confidence, and equity affect the legitimacy of natural resource governance. *Ecology and Society*, 21(3), 1-18. <https://doi.org/10.5751/ES-08542-210318>
- Tyler, T. R. (2004). Enhancing police legitimacy. *The annals of the American academy of political and social science*, 593(1), 84-99.
- Vélez-Grajales, V., Cedillo, B. y Villa, K. (2018, 20 de septiembre). Los ingredientes para una reforma policial de éxito. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/los-ingredientes-para-una-reforma-policial-con-exito/>
- 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>

## Anexo 1. Encuesta de Confianza Policial

### INFORMACIÓN DE CLASIFICACIÓN

Dirección:

Ciudad:

Colonia/barrio:

### INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA

Fecha:                      Día                      Mes                      Año                      Hora de inicio:                      Hora de finalización:

Nombre del  
encuestador

Supervisor

Control de Calidad

Codificación:

*Buenos días (tardes), mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para XX, una empresa de investigación de mercados. Estamos llevando a cabo un estudio para el XX, por lo que estamos pidiendo su colaboración y la de los vecinos de la zona. El motivo de la encuesta es identificar las percepciones de inseguridad que poseen los habitantes de la comunidad y será usada para estudiar y proponer mejoras. La información que usted provea es muy importante y estrictamente confidencial, en el informe solo se mencionarán los resultados para todos los entrevistados sin identificar a nadie; es decir, no habrá datos personales que aparezcan junto con la información que usted comparta con nosotros. ¿Acepta usted brindarnos sus opiniones del tema?*

F1. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino (3) Otro

F2. Edad: \_\_\_\_\_ (años cumplidos)

#### **EDAD**

De 18 a 29 años	1
De 30 a 44 años	2
De 45 a 55 años	3
De 55 o más	4

F3. Lugar de residencia: (en el caso de que la piloto de la encuesta se realice en el Distrito Central)

(1) Comayagüela (2) Tegucigalpa

Barrios, Colonia (Comayagüela)	Barrios, Colonia (Tegucigalpa)	Barrios, Colonia (Tegucigalpa)	Barrios, Colonia (Tegucigalpa)
1. Bo. Centro de Comayagüela	10. Bo. Abajo	19. Bo. El Olvido	28. Col. Quezada
2. Bo. Villa Adela	11. Bo. Las Delicias	20. Bo. La Leona	29. Col. El Prado
3. Bo. El Calvario	12. Bo. Los Dolores	21. Bo. La Fuente	30. Bo. La Concordia
4. Bo. El Obelisco	13. Bo. Centro De Tegucigalpa	22. Col. San Rafael	31. Bo. La Isla
5. Bo. Concepción	14. Bo. Moncada	23. Bo. La Hoya	
6. Bo. San Jorge	15. Bo. El Jazmín	24. Bo. Guadalupe	
7. Bo. Guacerique	16. Bo. La Merced	25. Bo. Morazán	
8. Bo. La Bolsa	17. Bo. La Plazuela	26. Col. Altamira	
9. Col. El Socorro	18. Bo. La Ronda	27. Bo. La Pagoda	

F4. ¿Desde hace cuánto tiempo vive usted en este vecindario/barrio?

- (1) menos de 1 año (2) De 1 a 3 años (3) De 3 a 5 años (4) Más de 5 años

F5. ¿Cuál fue el último año de estudios que usted cursó?

- (1) Pre-Básica (2) Básica (3) Media (4) Superior (5) Ninguno

F6. ¿Qué posición ocupada usted en su hogar?

- (1) Jefe(a) de hogar (2) Ama de casa (3) Hijo(a) (4) Otro: \_\_\_\_\_

F7. ¿Qué hace o a qué se dedica usted en la actualidad?

- (1) Trabajo independiente (2) Empleado/asalariado (3) Desempleado(a) (4) Ama de casa  
(5) Estudiante (6) Jubilado(a)

F8. ¿Cuál es el cargo del/la jefe(a) de hogar?

- (1) Patrono / Gerente General (2) Gerente / director de departamento (3) Consultor/ profesor / profesional independiente (4) Jefe de área / supervisor (5) Empleado administrativo / técnico  
(6) Operario/ obrero (7) Aprendiz/ personal de servicio (8) Estudiante / no trabaja

## I. VICTIMIZACIÓN

P1. Pensando en el último año, ¿usted o alguien de su familia fue víctima de cualquier tipo de delito?

- (1) Sí (pasa a P.2) (2) No (pasa a P.8)

P2. ¿Usted o un familiar?

- (1) Yo (2) Un familiar

P3. El último delito del que usted o alguien de su familia fue víctima

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Sí	No	NS/NR
3.1. Hubo agresión física	1	0	98
3.2. Hubo utilización de armas (armas de fuego y armas blancas)	1	0	98
3.3. Otros			

P4. ¿Denunció este último hecho?

(1) Sí (Pasara P.6) (2) No (pasar a P.5)

P5. ¿Por qué no realizó la denuncia? (Elija los dos principales motivos).

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Sí	No
5.1. La Policía no haría nada	1	0
5.2. Un miembro de la Policía estuvo involucrado	1	0
5.3. Consideró que no era necesario denunciar el delito	1	0
5.4. Faltaban pruebas del hecho	1	0
5.5. Lo/a amenazaron	1	0
5.6. Miedo a represalias	1	0
5.7. Mucho trámite para realizar la denuncia	1	0
5.8. No conocía el proceso de denuncia	1	0
5.9. Ninguna autoridad me atendió		

P6. La última vez que usted denunció un delito, ¿dónde realizó la denuncia? (escoja una opción)

*Encuestador: leer opciones.*

Hice la denuncia en...	Sí	No
6.1. En la DPI	1	0
6.2. En la posta policial	1	0
6.3. En el Ministerio Público	1	0
6.4 Otro, ¿dónde? _____	1	0

P7. Si su denuncia la realizó en la DPI o en una posta policial, ¿cómo fue la atención brindada por el policía que recepcionó su denuncia?

Excelente	Buena	Mala	Pésima
-----------	-------	------	--------

## II. PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD

P8. Hablando del vecindario/barrio donde vive, y pensando en la posibilidad de ser víctima de un delito, ¿cuánto temor tiene de salir solo/a por la noche en su vecindario/barrio? (nada, poco, algo o mucho temor).

(1) Nada de temor	(2) Poco temor	(3) Algo de temor	(4) Mucho temor
-------------------	----------------	-------------------	-----------------

P9. En la actualidad, ¿cómo se siente usted viviendo en su vecindario/barrio?  
(muy inseguro/a, inseguro, seguro o muy seguro/a)

(1) Muy inseguro/a	(2) Inseguro/a	(3) Seguro/a	(4) Muy seguro/a
--------------------	----------------	--------------	------------------

P10. ¿Qué tan probable es que usted sea víctima de un delito en el próximo año?  
(muy improbable, poco, algo o muy probable)

(1) Nada probable	(2) Poco probable	(3) Algo probable	(4) Muy probable
-------------------	-------------------	-------------------	------------------

P11. ¿Me podría decir qué tan probable es que le pueda ocurrir en el próximo año a usted, cada uno de los siguientes delitos?

Leer opciones...	Nada probable	Poco probable	Algo probable	Muy probable
11.1. Que entren ladrones a su casa	1	2	3	4
11.2. Que le roben algo personal en la calle	1	2	3	4
11.3. Que le roben el vehículo (si tiene)	1	2	3	4
11.4. Que lo/la extorsionen	1	2	3	4
11.5. Que lo/la maten	1	2	3	4
11.6. Que abusen sexualmente de usted	1	2	3	4
11.7. Que lo/la secuestren	1	2	3	4
11.8. Que le ofrezcan drogas	1	2	3	4
99. Otro, ¿cuál? _____	1	2	3	4

P12. ¿Cree que la inseguridad ha aumentado en el último año en el país?

(1) Sí (2) No

P12.1 ¿En su vecindario/barrio?

(1) Sí (2) No

### III. ENCUENTRO CON LA POLICÍA

P13. En el último año, ¿ha tenido algún contacto con la Policía o ha sido usuario de sus servicios?

(1) Sí (siga) (2) No (pasar a P14)

P13.1. En relación con la pregunta anterior, ¿en qué contexto ocurrió este contacto?

(Elegir una opción)

Leer opciones...	Sí	No	NS/NR
11.1.1. Interpuso una denuncia	1	0	98
11.1.2. Asistió a la posta policial para la realización de otro trámite	1	0	98
11.1.3. Lo/a abordaron en la calle	1	0	98
11.1.4. Lo/a visitaron en su casa	1	0	98
11.1.5. Actividad comunitaria	1	0	98
11.1.6. A través del internet (redes sociales)	1	0	98
11.1.7. Llamó al 911	1	0	98
11.1.8. Lo visitaron en su negocio o trabajo	1	0	98
11.1.9. En un operativo policial			
¿Otro? ¿Cuál? ? _____	1	0	98

P14. En el último año, ¿ha solicitado el servicio de la Policía?

(1) Sí [sigua](2) No [pasar a P16]

P14.1 ¿Por qué motivo?

Encuestador: leer opciones.

Leer opciones...	Sí	No
14.2.1. Pedir ayuda	1	0
14.2.2. Riñas	1	0
14.2.3. Violencia doméstica	1	0
14.2.4. Solicitar información	1	0
14.2.5. Hurto/robo	1	0
14.2.6. Sospechas de delitos	1	0
14.2.7. Apoyo/ acompañamiento	1	0
14.2.8. Trabajo comunitario	1	0
14.2.9. Escándalo público		
99 ¿Otro? ¿Cuál? ? _____	1	0

P15. La última vez que usted solicitó de la atención policial, ¿cómo fue la atención brindada por el policía al momento de solicitar el servicio?

Excelente	Buena	Mala	Pésima
-----------	-------	------	--------

P16. En el último año...

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Sí	No
16.1. ¿Algún policía lo/la maltrató verbalmente o lo insultó?	1	0
16.2. ¿Algún policía lo/la maltrató físicamente o lo/la golpeó?	1	0
16.3. ¿Algún policía abusó de su autoridad?	1	0
16.4. ¿Algún policía le pidió una mordida?	1	0
16.5. ¿Ha sido víctima de una extorsión por parte de algún policía?	1	0
16.6. ¿Ha visto a un policía maltratar físicamente (pegar, pisotear, etc.) a otra persona?	1	0
16.7. ¿Ha visto a algún policía cometer un hecho delictivo?	1	0

P17. En el último año...

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Sí	No
17.1. ¿Algún policía lo/la apoyó en un trámite?	1	0
17.2. ¿Algún policía participó en reuniones comunitarias con usted?	1	0
17.3. ¿Algún policía realizó una labor positiva en el control de tránsito?	1	0
17.4. ¿Algún policía fue visto patrullando su vecindario/barrio?	1	0
17.5. ¿Algún policía lo atendió?	1	0

#### IV. EFECTIVIDAD POLICIAL

P18. Teniendo cuenta su propia experiencia o lo que ha oído, ¿en qué medida se encuentra usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la Policía Nacional?

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
18.1. Controla la delincuencia	1	2	3	4
18.2. Mantiene el orden en las manifestaciones	1	2	3	4
18.3. Brinda seguridad a las personas	1	2	3	4
18.4. Controla la violencia de las maras y pandillas	1	2	3	4
18.5. Ofrece un servicio comunitario	1	2	3	4
18.6. Brinda un servicio de calidad	1	2	3	4
18.7. Llegan a tiempo cuando son llamados para atender una denuncia	1	2	3	4

P19. Elija dos características que describen el trabajo policial en el país.

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Primera opción	Segunda opción
19.1. Controla el problema de la delincuencia	1	2
19.2. Mantiene el orden en las manifestaciones	1	2
19.3. Brinda seguridad a las personas	1	2
19.4. Controla el problema del narcotráfico	1	2
19.5. Ofrece un servicio comunitario	1	2
19.6. Brinda un servicio de calidad	1	2
19.7. Llegan a tiempo cuando son llamados para atender una denuncia	1	2
19.8. Ninguno	1	2

## V. COLABORACIÓN CON LA POLICÍA

P20. ¿Qué tan dispuesto está usted a...?

Leer opciones...	Nada dispuesto	Poco dispuesto	Algo dispuesto	Muy dispuesto
20.1. Llamar a la Policía cuando se comete un delito en su vecindario/barrio	1	2	3	4
20.2. Ayudar a la Policía con información sobre un posible delincuente	1	2	3	4
20.3. Poner la denuncia en la Policía cuando ve actividades sospechosas en su vecindario/barrio	1	2	3	4

## VI. LEGITIMIDAD

P21. Considerando una escala de 1 a 10, donde 1 es “nunca actúa conforme a la ley” y 10 es “siempre actúa conforme a la ley”, ¿usted donde posiciona el actuar general de la Policía Nacional respecto a su actuación conforme a la ley?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P22. Considerando una escala de 1 a 10, donde 1 es “nada” y 10 es “mucho”, ¿cuán de acuerdo está con las siguientes frases respecto de la Policía Nacional?

Leer opciones...	Escala
22.1. Actúa conforme a la ley	
22.2. Informa acerca del procedimiento a seguir	
22.3. No abusa de su fuerza	
22.4. Hace un buen uso de sus armas	
22.5. Vela por la seguridad de la ciudadanía	
22.6. Asegura el respeto de los DD. HH.	

P23. Teniendo en cuenta su propia experiencia o lo que ha oído, ¿en qué medida se encuentra usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la Policía Nacional?

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
23.1. Hay que respetar las decisiones que toman los policías, aunque no se esté de acuerdo con ellas	1	2	3	4
23.2. Hay que obedecer las instrucciones de los policías sin hacer preguntas	1	2	3	4
23.3. Hay que apoyar siempre las decisiones de los policías, incluso si cometen un error	1	2	3	4
23.4. En general, los policías tienen la misma idea que yo sobre lo que está bien y lo que está mal	1	2	3	4
23.5. Los policías tienen valores parecidos a los míos	1	2	3	4
23.6. Un buen policía es aquel que obedece las órdenes de sus superiores	1	2	3	4
23.7. La Policía aplica la ley a todos por igual	1	2	3	4
23.8. La Policía solo representa los intereses de las personas que están en el poder	1	2	3	4
23.9. La Policía solo defiende a la gente con dinero	1	2	3	4

## VII. CONFIANZA EN LA POLICÍA

P24. Considerando una escala de 1 a 10, donde 1 es “nada” y 10 es “mucho”, ¿qué tanta confianza le inspira la Policía Nacional de Honduras?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P25. Considerando una escala de 1 a 10, donde 1 es “nada” y 10 es “mucho”, ¿cuánto confía en la Policía Nacional para...?

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Escala
25.1. Controlar el crimen	
25.2. Prevenir el crimen	
25.3. Controlar el tránsito	
25.4. Controlar la venta de drogas	
25.5. Disminuir la violencia de las pandillas	
25.6. Controlar manifestaciones	
25.7. Realizar un servicio comunitario	

### VIII. CONFIANZA SOBRE LA POLICÍA

P26. Considerando una escala de 1 a 10, donde 1 es “nada” y 10 es “mucho”, ¿cuánto confía en la Policía Nacional para...?

*Encuestador: leer opciones.*

Leer opciones...	Escala
26.1. Realizar tareas de Policía Comunitaria	
26.2. Ayudar cuando tiene problemas en su vecindario/barrio	
26.3. Apoyar reuniones comunitarias	
26.4. Resolver problemas de convivencia	
26.5. Proteger a los más vulnerables (niños, ancianos)	
26.6. Resolver problemas de criminalidad en su vecindario/barrio	

P27. Usted en su vecindario/barrio, ¿con cuánta frecuencia ve pasar la patrulla policial?  
(nunca, casi nunca, a veces y siempre)

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Siempre
-----------	----------------	-------------	-------------

P28. ¿Sabe quiénes son los policías asignados al vecindario/barrio donde vive?

(1) Sí (2) No

P29. Considerando una escala de 1 a 10, donde 1 es “nada” y 10 es “mucho”, ¿qué tanta confianza le genera los policías asignados a la posta policial más cercana a su vecindario/barrio? Incluir la alternativa “no hay policías en vecindario/barrio”.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

No hay posta policial en mi vecindario/barrio: \_\_\_\_\_

## IX. SATISFACCIÓN POLICIAL

P30. Considerando una escala de 1 a 10, donde 1 es “nada” y 10 es “mucho”, ¿cuán satisfecho se encuentra con las tareas que realiza la Policía Nacional?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P31. ¿La Policía ha colaborado en resolver algún problema de su vecindario/barrio?

(1) Sí                      (2) No

P32. ¿Considera usted que la Policía Nacional se encuentra preparada para afrontar los nuevos retos en seguridad y convivencia en el país?

(1) Sí                      (2) No

**Gracias por su colaboración.**

## Anexo 2. Construcción final de la medida

La medida de confianza policial se compone de cuatro subíndices, que representan las dimensiones del indicador de confianza. A su vez, estos índices se componen de 21 preguntas que mostraron una alta correlación respecto a su dimensión de estudio.

Con base en el análisis de las respuestas del piloto, se conformó una nueva propuesta de subíndices dado que algunas preguntas tenían altos niveles de correlación y, por ende, no sumaban poder explicativo a la medida. Con el objetivo de desarrollar una medida que pudiera ser desarrollada en el futuro por la Policía Nacional, se propone la siguiente estructura.

Tabla 2.1  
Composición del índice de confianza policial

Índice / Dimensión	Subíndice	Variable	Tipo de variable
Índice 1: Colaboración	Subíndice 1.1: Colaboración (Percepción)	P16.3	Dicotómica
		P17.1	Dicotómica
		P17.2	Dicotómica
		P17.3	Dicotómica
		P17.4	Dicotómica
	Subíndice 1.2: Colaboración (Disposición)	P20.1	Escalar (4 categorías)
		P20.2	Escalar (4 categorías)
P20.3		Escalar (4 categorías)	
Índice 2: Confianza institucional		P21	Likert (1-10)
		P24	Likert (1-10)
		P25.1	Likert (1-10)
		P25.2	Likert (1-10)
		P25.3	Likert (1-10)
		P25.4	Likert (1-10)
		P25.5	Likert (1-10)
		P25.6	Likert (1-10)
Índice 3: Confianza específica		P26.3	Likert (1-10)
		P26.4	Likert (1-10)
		P26.5	Likert (1-10)
Índice 4:		P30	Likert (1-10)

Índice / Dimensión	Subíndice	Variable	Tipo de variable
Satisfacción			

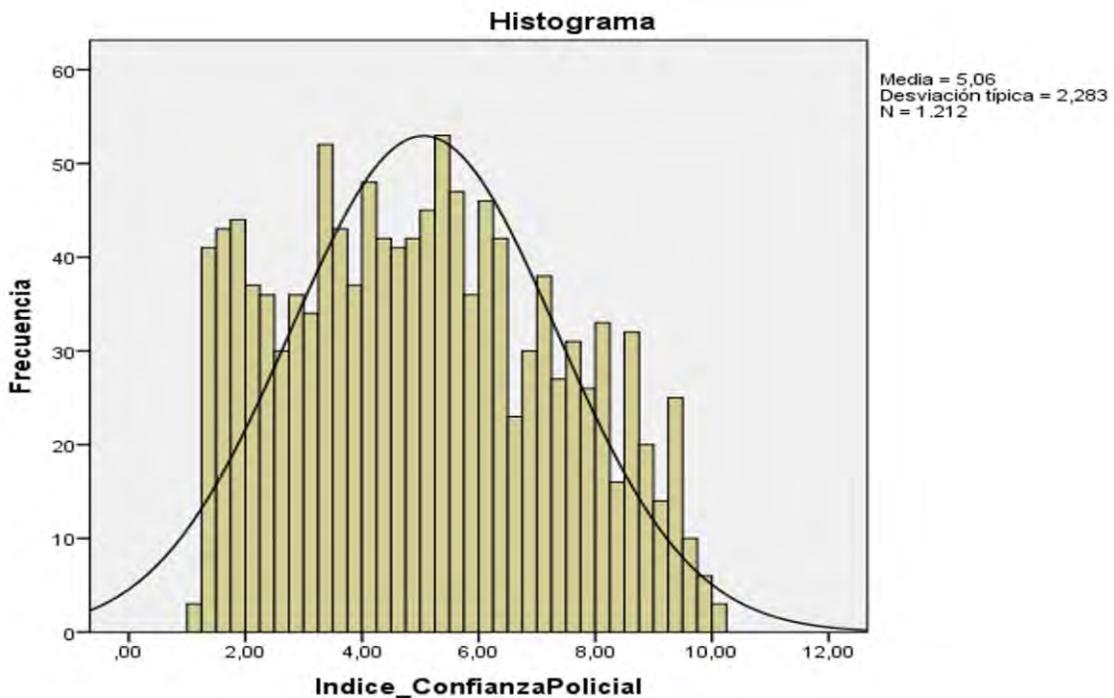
Para elaborar estos índices, se recodificó las preguntas 16 (0=maltrato y 1=no maltrato) y 17 (0=maltrato y 1= buen trato). Posteriormente, se elaboraron índices sumativos representativos de cada dimensión.

Posterior a la creación de cada índice de cada dimensión, se desarrolló la medida de confianza policial. En este proceso se desarrollaron diversos análisis estadísticos que además se vincularon con las definiciones de política pública y las prioridades institucionales para definir los pesos específicos de cada dimensión. Finalmente, se definió la medida con los siguientes pesos específicos para cada índice:

$$\begin{aligned}
 \text{Medida de confianza} \\
 \text{policial} = & \quad (\text{Colaboración} * 0,2) + (\text{Confianza institucional} * 0,3) \\
 & + \\
 & \quad (\text{Confianza específica} * 0,3) + (\text{Satisfacción} * 0,2)
 \end{aligned}$$

El resultado de la medida de confianza policial es una variable con una escala de tipo Likert, que oscila desde el 1 (poca confianza) al 10 (mucha confianza). Posee una cobertura de la 98,5 % de la base, dado que, en el piloto realizado para el caso de Honduras, estuvo compuesta por 1212 observaciones sobre el total de 1230 casos totales. En esta fase piloto, la media se ubicó en el valor 5,06 y la desviación típica es de 2,283 puntos (figura 2.1).

Figura 2.1  
**Histograma de la medida de confianza en la Policía**



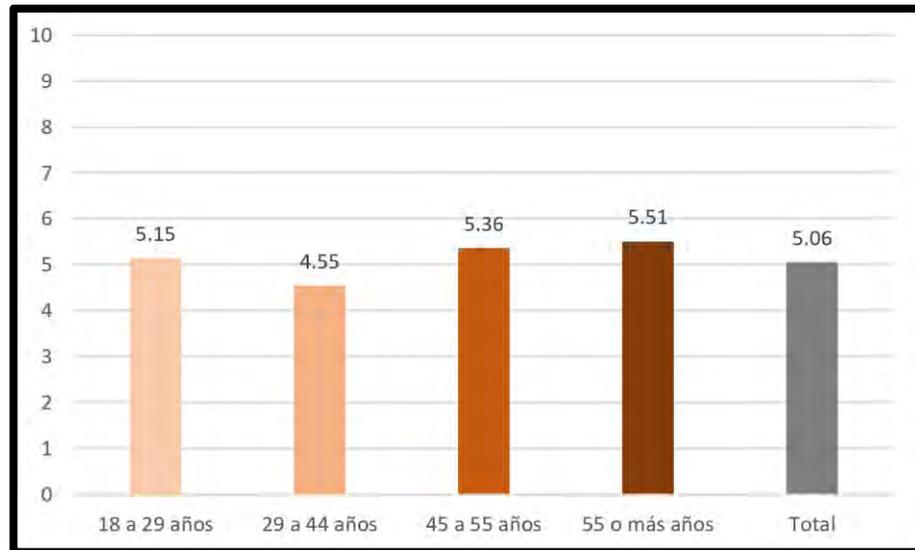
La lectura del resultado de la medida de confianza piloteada en Choluteca y el Distrito Central entrega un valor 5,06 (figura 2.1), dato que se halla por encima del resultado inicial de la pregunta básica por la confianza en la Policía y que muestra la complejidad en la construcción de la medida. Este resultado no puede interpretarse como positivo o negativo per se, pues se requiere de una línea base para realizar comparaciones. Sin embargo, establece un punto inicial de análisis ubicado en la mitad superior de la medida, útil en el reconocimiento de lo avanzado y de los desafíos en el mediano plazo.

La medida permite análisis más detallados que pueden ayudar en la toma de decisiones con respecto al accionar policial en los territorios y con ciertos grupos de la población. En un ejercicio inicial se encontró que la medida de confianza varía por edad (figura 2.2) y que el grupo entre 30 y 44 años es el que menor resultado presentan con 4,55, lo que podría estar vinculado con algunas de las siguientes hipótesis: i) este grupo etario es el que más tiempo está en el espacio público y enfrenta mayores niveles de inseguridad; ii) este grupo podría estar entre los que están desarrollando su vida laboral y familiar, lo que genera múltiples espacios de inseguridad; y iii) la precariedad del desarrollo laboral puede traer mayores costos a la hora de ser víctimas de un delito.



Figura 2.2

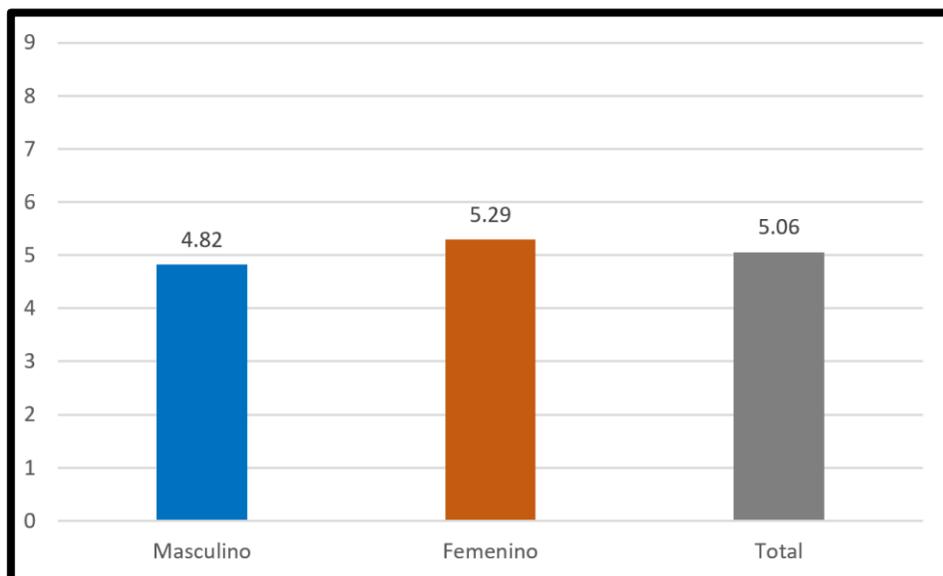
### Medida de confianza en la Policía por edad



La misma variación se puede observar en la división por género, donde la medida muestra que las mujeres tienen mayor confianza general sobre la Policía que se ubica por encima del promedio nacional (figura 2.3). Esta situación puede vincularse con el hecho de que los hombres tienden a estar más expuestos al espacio público y a la relación constante con la Policía.

Figura 2.3.

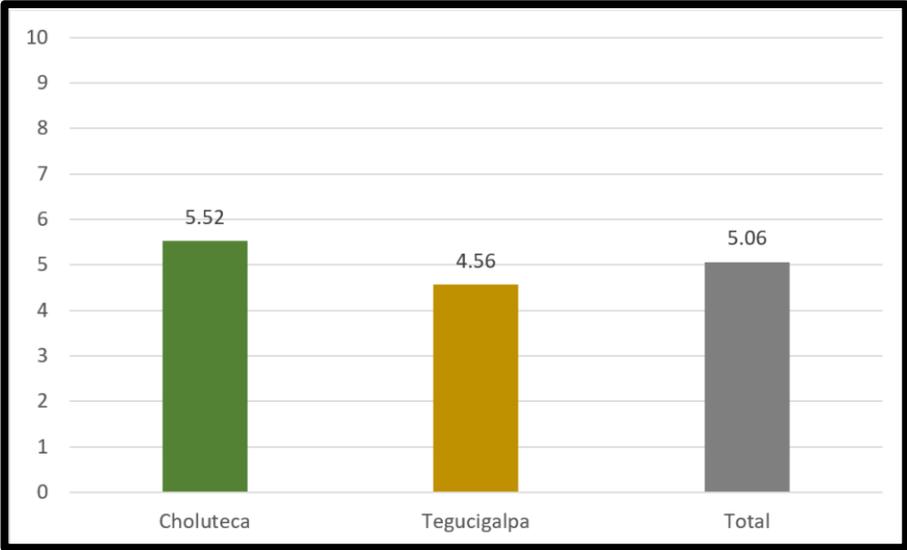
### Medida de confianza en la Policía según género



Finalmente, a nivel territorial las diferencias son aún más relevantes. La medida muestra que en el Distrito Central la medida se ubica por debajo del promedio nacional y de hecho alcanza un total mucho menor que en todos los grupos analizados (figura 2.4). Este resultado debería generar una rápida respuesta de la Policía Nacional en la definición de nuevos mecanismos de presencia policial, de trato con la ciudadanía e incluso de revisión de protocolos de entrenamiento y resultados que puedan aportar a mejorar la relación con la comunidad.

Figura 2.4.

**Medida de confianza en la Policía por lugar de residencia**



## Anexo 3.

### Programa de Seguridad Ciudadana Componente de Asesoramiento Policial

## Panel de Expertos Internacionales

CONSTRUCCIÓN DE MEDIDAS DE CONFIANZA POLICIAL

**FECHA**  
Miércoles  
2 de Septiembre  
09:00 hora Honduras  
17:00 hora Suiza.

**PRESENTADO POR:**

- Subsecretaría de Seguridad en Asuntos Interinstitucionales
- Policía Nacional de Honduras
- COSUDE Honduras
- DCAF

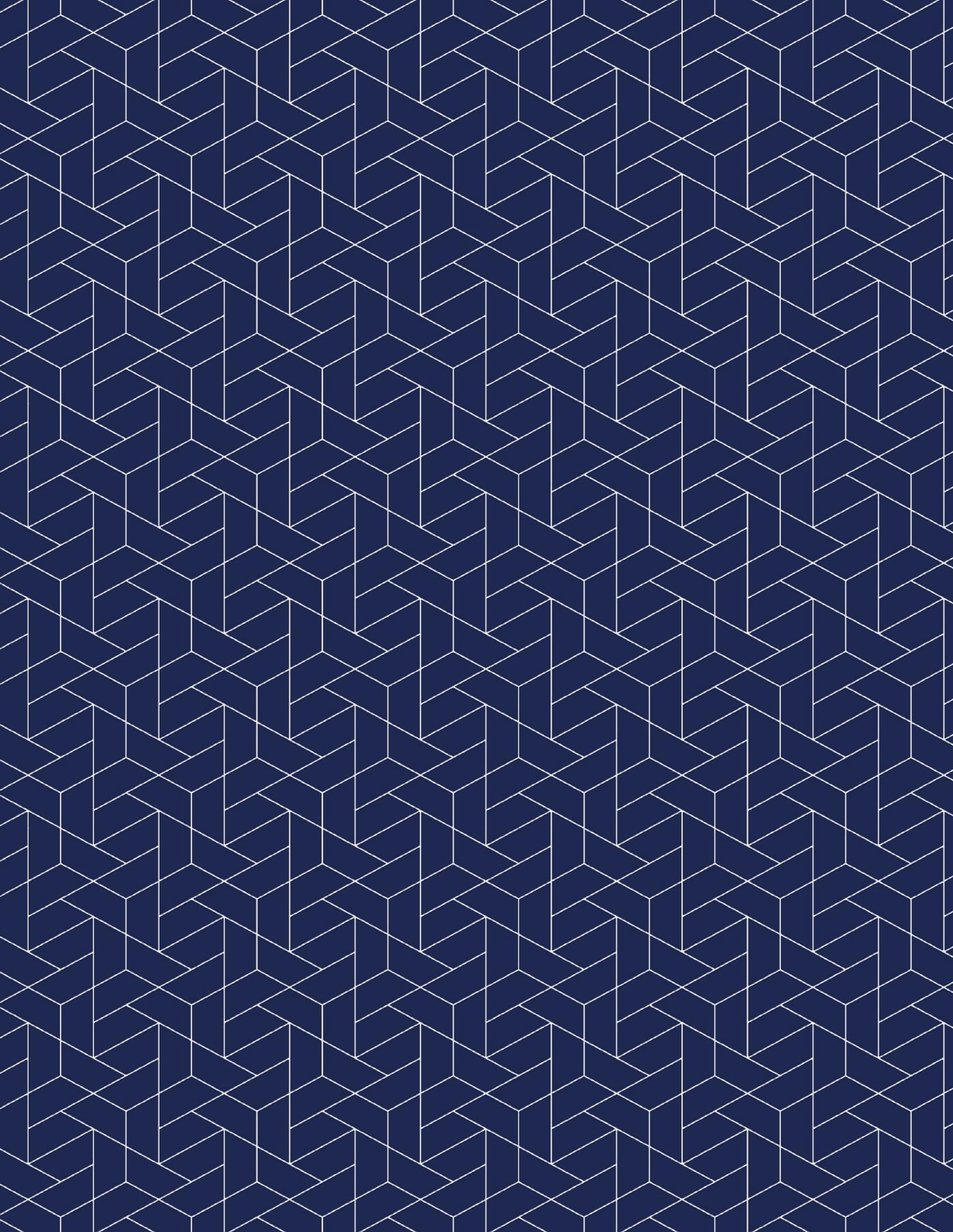
**Lucía Dammert (Chile)**  
Socióloga, Doctora en ciencia política, experta en seguridad y reformas policiales.

**Silvia Staubli (Suiza)**  
Socióloga, Doctora en filosofía experta en confianza y legitimidad policial.

**Ben Bradford (UK)**  
Doctor y profesor en criminología, Director del Instituto de Seguridad y Ciencias Criminales (IC) de Londres.

**Miguel Garza (Mexico)**  
Master en seguridad pública, ex Policía Federal de México y Director del Instituto para la Seguridad y la Democracia (INSYDE)

Con el apoyo financiero de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE)  
Ejecutado por DCAF





Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Agencia Suiza para el Desarrollo  
y la Cooperación COSUDE**

**DCAF** Centro de Ginebra para  
la Gobernanza del  
Sector de Seguridad

