



**Universidad de Jaén**

Facultad de Ciencias Sociales  
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

**ESTUDIO DE FUENTES Y  
REPOSITARIOS ESTADÍSTICOS PARA  
EL ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN  
SOCIAL DE LAS FUERZAS Y CUERPOS  
DE SEGURIDAD**

**Alumno: Miguel Ángel Buendía Moral**

**Julio, 2.019**

## INTRODUCCIÓN

<b>CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
1.1. La policía como estructuras organizacionales	5
1.2. Relación policía – sociedad	9
1.3. La imagen social de las organizaciones policiales	11
<b>CAPÍTULO 2: LA PERCEPCIÓN SOCIAL COMO PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>13</b>
2.1. Planteamiento del problema	13
2.2. Formulación del problema	16
2.3. Objetivos	16
2.4. Justificación de la investigación	16
<b>CAPÍTULO 3: DISEÑO EMPÍRICO</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO 4: RESULTADOS</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

## **RESUMEN**

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad están en el punto de mira de la opinión pública por realizar una función directamente relacionada con los derechos, libertades y obligaciones de las personas, teniendo una estrecha, permanente y necesaria relación con la sociedad. Para adaptar la organización a las necesidades y demandas sociales resulta de interés analizar la satisfacción de la sociedad acerca de la labor de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Este trabajo trata de realizar una investigación documental de las fuentes y repositorios estadísticos existentes hasta el momento que analizan la percepción social de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para poner de relieve las instituciones que realizan algún tipo de análisis de la percepción social, el instrumento que utilizan para ello y exponer las características del estudio.

**Palabras clave:** Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Local, Policía Autonómica, Percepción social, Administración Pública, Imagen social.

## **ABSTRACT**

The Security Forces are in the public opinion point of view for performing a function directly related to the rights, liberties and obligations of the people, having a close, permanent and necessary relationship with society. In order to adapt the organization to social needs and demands, it is interesting to analyze the satisfaction of society regarding the work of the Security Forces.

This work tries to carry out a documentary investigation of the sources and statistical repositories existing up to the moment that analyze the social perception of the Security Forces, to highlight the institutions that carry out some type of analysis of the social perception, the instrument that they use for it and expose the characteristics of the study.

**Key words:** Security Forces, National Police, Civil Guard, Local Police, Autonomous Police, Social Perception, Public Administration, Social Image.

## INTRODUCCION

Como organización pública las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad<sup>1</sup> están en el punto de mira de la opinión pública por realizar una función directamente relacionada con los derechos, libertades y obligaciones de las personas, teniendo una estrecha, permanente y necesaria relación con la sociedad. Una sociedad que se encuentra inmersa en una cultura de información y comunicación debido, en gran parte, a las tecnologías de la información y la comunicación.

Los estudios sobre las organizaciones policiales comienzan fundamentalmente a finales de la década de los 70, con la entrada de la democracia. A partir de este momento, varios autores han sido los que han estudiado las organizaciones policiales atraídos en un primer momento por la adaptación en el proceso de transición del régimen dictatorial a un sistema de gobierno democrático.

Por su parte, la administración pública también es objeto de evolución y transformación, surgiendo la denominada «Nueva Gestión Pública». Así, el principal objetivo de la Nueva Gestión Pública es ofrecer un servicio público eficiente y de calidad. Además, cumplir con las exigencias del ciudadano es primordial pues los ciudadanos han dejado de ser considerados como administrados, pasando a ser usuarios de la propia administración, participando en ella y demandando servicios que se ajusten a sus necesidades. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, como parte de la administración pública, también deben de evolucionar en este sentido. Para ello se deben establecer mecanismos de valoración que permitan evaluar y mejorar la calidad de los servicios prestados y conocer el grado de satisfacción de la sociedad.

Para lograr este objetivo resulta necesario realizar estudios que recojan fielmente, y en todos sus aspectos, la opinión que la sociedad tiene respecto a los diferentes cuerpos policiales. Conocer esa información sobre la calidad del servicio prestado y el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios es primordial para detectar cuales son los aspectos que deben ser transformados y/o actualizados en la organización.

---

<sup>1</sup> Son Fuerzas y Cuerpos de Seguridad la Policía Nacional, la Guardia Civil, los Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas y los Cuerpos de Policía dependientes de las Corporaciones Locales según establece la L.O. 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En este contexto, el presente trabajo realiza una investigación documental de las fuentes y repositorios estadísticos existentes hasta el momento que recogen la percepción social sobre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Para ello, nos centramos en los análisis empíricos más importantes que se han realizado, distinguiendo la procedencia de los mismos y analizando sus características. La investigación tiene el objetivo de poner sobre la mesa los estudios realizados hasta el momento con el fin último de dar sentido a futuras propuestas de mejora que se puedan plantear al respecto.

En cuanto a los resultados obtenidos, debido a que cada administración tiene su propia regulación y prioridades, existe una variedad de métodos e instrumentos que son utilizados de forma irregular por las instituciones, resultando una serie de estudios bastante irregular. En base a estos resultados, se concluye proponiendo una serie de adaptaciones y mejoras basadas fundamentalmente en una armonización de la metodología para todos los cuerpos policiales.

Este primer capítulo, fruto de la revisión documental-bibliográfica, contiene una recopilación de ideas sobre la estructura organizacional de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la relación entre ésta y la sociedad, y la imagen que, consecuentemente, queda proyectada en el ideario social. También se contempla en este capítulo varios conceptos y definiciones sobre los instrumentos para la recogida de la opinión pública y, por último, se exponen algunas instituciones para el análisis de la percepción social.

### **1.1. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como estructuras organizacionales**

Una de las principales características de la sociedad contemporánea es que está formada por multitud de organizaciones, integradas en la sociedad misma como una parte de ella e interconectadas entre sí. Por ello podemos calificarla como una «sociedad de organizaciones». Así mismo, la complejidad del mundo actual hace que la sociedad y sus organizaciones sean, igualmente, considerablemente complicadas, ya que todas ellas están en continuo contacto, lo que hace que las organizaciones estén expuestas a un cambio y actualización continua para adaptarse al entorno, influenciadas por fenómenos sociales, económicos, políticos y culturales.

Son numerosos los estudios que se han realizado sobre la teoría organizacional. Para comprender de forma sencilla los cuerpos policiales como organizaciones, podemos apoyarnos en las metáforas de Morgan (1990), el cual basa su obra en la comparación de la vida organizacional con metáforas que hacen ver y comprender las organizaciones de una forma simple. Según el autor podemos comparar a las organizaciones como máquinas, como organismos, como cerebros, como culturas, como política o como un flujo de cambio y transformación. Así, a través de cada una de las imágenes y metáforas podemos apreciar una vista parcial de las organizaciones policiales que nos servirán para ilustrarnos. Veamos a continuación de forma breve como se asemejan las organizaciones policiales a estas metáforas.

La primera comparación que realiza el autor, las organizaciones como máquinas, es el claro ejemplo de la organización burocrática, basada en la gestión de la organización mediante la planificación, organización, mando, coordinación y control, con una estructura claramente centralizada, jerarquizada y rígida, en la que las órdenes y directrices circulan tan solo en sentido descendente y cada parte tiene definido claramente su rol dentro de la función del conjunto. Este tipo de organizaciones funcionan mejor en ambientes estables ya que al ser tan rígidas y regladas carecen de capacidad de adaptación a los cambios del entorno. Actualmente las organizaciones policiales, aun siendo estructuras jerarquizadas, no tienen una organización rígida ni aislada del entorno sino que han incorporado herramientas de auto-evaluación al objeto de ir adaptándose a cada situación según las circunstancias del momento. Son organizaciones evolucionadas que, como otras, se han ido adaptando a los tiempos en todos sus aspectos. La asimilación de esta metáfora con un cuerpo policial debe entenderse en un sentido formal, esto es, en cuanto a su estructura solamente, ya que su funcionamiento no es completamente rígido como una máquina sino que tiene cierta flexibilidad.

En segundo lugar podemos comparar una organización policial como si fuera un organismo, una estructura formada por seres vivos con capacidades, habilidades y caracteres diferentes, que existe en un entorno del cual depende y al que debe de adaptarse para satisfacer las necesidades de cada persona con el fin de alcanzar un objetivo común. Desde esta perspectiva se concibe a las organizaciones como conjuntos de individuos que pertenecen a grupos, que a su vez pertenecen a otras divisiones más grandes y así sucesivamente, estando todos los elementos de la organización interrelacionados entre sí y con su entorno. De esta forma no existe un modelo rígido de organización sino que se debe de identificar las necesidades organizacionales y analizar los factores que influyen en la salud y el desarrollo de la misma para así adaptar las organizaciones al entorno y asegurar su ciclo de vida organizacional. En este sentido, podemos asemejar a los mencionados órganos los distintos departamentos o secciones en las que se estructura un determinado cuerpo policial, los cuales están relacionados entre sí y todos en su conjunto tienen un fin común.

Otra posible imagen comparativa de las organizaciones policiales consiste en percibir las como si fueran cerebros, las cuales desarrollan capacidades de inteligencia organizacional y son capaces de auto-organizarse a partir del análisis de información. El proceso es un bucle en el que se capta información del exterior a través de la exploración del mismo y se registra; luego se comparan los datos obtenidos con los objetivos previamente

establecidos y, por último, se controla la actuación de la organización en relación con esos objetivos. Al mismo tiempo, se evalúa si el sistema de operación y análisis de información es adecuado o si es necesaria su actualización. De esta forma se obtienen unos resultados actualizados en cada momento que ayudan a tomar decisiones para una adaptación flexible de la propia organización. Esta comparación es clave en la investigación, pues la organización policial debe de ser capaz de diseñar los instrumentos necesarios que les permita obtener información en la que basarse para poder tomar las decisiones adecuadas en el proceso de auto-organización.

La cuarta comparación es la de las organizaciones como culturas. En este caso la metáfora quiere hacer ver que para que una organización se prolongue en el tiempo y perdure, su comportamiento deberá de adecuarse a unas normas, a un código no escrito, que se corresponde con la cultura del entorno donde la organización despliegue su acción. En este sentido podemos decir que el fundamento de una cultura se encuentra en sus normas sociales y costumbres, y que si una organización ajusta su comportamiento a estas reglas tendrá éxito en la construcción de una apropiada realidad social. De tal forma que Morgan (1990), considera que las organizaciones deben de actuar de modo sensato al decir que *«las organizaciones modernas se sostienen por sistemas de creencias que realzan la importancia de la racionalidad. La legitimación ante el público depende a menudo de su habilidad en demostrar objetividad y racionalidad en sus acciones»*. A través de esta metáfora pretendemos poner de relieve el proceso de socialización de las organizaciones policiales, las cuales se encuentran inmersas en la sociedad y su adaptación depende fundamentalmente de la forma en que desarrollen sus actuaciones.

El siguiente punto de vista es el que compara a las organizaciones como sistemas políticos caracterizadas por entrar en conflicto los derechos e intereses de cada individuo que forman la misma con los intereses de la dirección superior de la organización. Y en el caso que nos ocupa más aún, pues las organizaciones policiales se tratan de estructuras piramidales jerarquizadas, en las que los subordinados tienen que cumplir indiscutidamente con las órdenes legítimas de sus superiores. Esta perspectiva ayuda a entender que la realidad política es un aspecto inevitable de la organización y pone de relieve la relación entre poder y organización.

Por último se trata de ver a las organizaciones como instrumentos de cambio y transformación. Es necesario tener una visión global de evolución y de cambio

organizacional, esto es, comprender cómo las organizaciones cambian y se transforman así mismas a lo largo del tiempo con su entorno y desarrollar fórmulas de organización que favorezcan una evolución abierta. Las organizaciones tienen un papel activo en la construcción del entorno junto con sus propias identidades, para ello deben crear las condiciones que les permitan desarrollarse junto con el entorno. Posiblemente, una organización perdure más en el tiempo cuando evoluciona hacia una identidad fluida y abierta al sistema al que pertenece que otra organización que sea egocéntrica y con una identidad fija. La evolución de una organización sólo puede ser «con» y nunca «contra» el entorno o el contexto en el que se está moviendo (Morgan, 1990).

Recapitulando, podemos decir que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son organizaciones en continua adaptación formadas por un conjunto de individuos estructurados jerárquicamente en distintos departamentos o unidades los cuales persiguen un objetivo común impuesto por el poder político. Otra definición más funcional dada por Martín (1990) sobre la policía es que se trata de una *«organización creada por los poderes públicos para mantener la seguridad ciudadana y preservar el cumplimiento de la ley. El marco democrático y el concepto de seguridad ciudadana hacen posible que los diferentes cuerpos policiales se constituyan como organizaciones profesionales»*.

Hasta aquí ya tenemos una imagen global de lo que son las organizaciones vistas desde diferentes ángulos a través de los cuales nos permite distinguir por separado algunas de sus características. Ahora bien, los cuerpos de policía no son como cualquier organización de servicio público sino que tienen ciertas peculiaridades organizativas y unos procesos de funcionamiento que las distingue.

Como organizaciones, los cuerpos policiales presentan algunas peculiaridades interesantes. En cuanto a su finalidad, se diferencia por ser una organización que lucha contra la desorganización social, lo que es difícil de conseguir y que, al mismo tiempo, no depende sólo de ella. Aunque la policía se adapta a los tiempos y avanza de forma paralela con el cambio social, es una organización que debe conservar su identidad como institución encargada de preservar el orden público y la seguridad ciudadana. En su labor tiene que compaginar la burocratización y racionalización de la organización con la irracionalidad e imprevisibilidad de las situaciones conflictivas y de urgencia que tiene que atender. La policía es una organización orientada hacia el medio que le rodea que necesita esparcirse en él para

poder incidir con eficacia. Una eficacia difícil de evaluar debido a la misma naturaleza del servicio que produce: control social (Torrente, 1992).

## **1.2. Relación policía-sociedad**

En su quehacer diario los policías mantienen relaciones con una gran cantidad de personas externas a la organización. Una relación necesaria, pues el principal fin de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad es mantener el orden y la seguridad pública, lo que hace que las organizaciones policiales estén en continuo contacto con la sociedad. Estas relaciones se dan con personas que presentan infinidad de roles y en múltiples escenarios. Esto es un aspecto muy peculiar de la profesión de policía, la imprevisibilidad de sus actuaciones y la gran diversidad que pueden darse a diario.

Aunque los policías son preparados por las administraciones para afrontar las diferentes situaciones que se puedan presentar, resulta imposible prever todas las posibles situaciones, pues no hay dos iguales y habrá que estar pendientes a todas las circunstancias del momento, tanto internas (de la organización o del propio policía) como externas (procedentes del medio exterior).

Con el fin de que las actuaciones policiales sean lo más homogéneas posible, las administraciones imparten, en base a la legislación y normativa vigente, estándares de actuación de forma que a grosso modo cualquier agente que intervenga en una misma situación siga igual línea de actuación. Por ello, desde los procedimientos de ingreso en los cuerpos policiales hasta las circulares, pautas de actuación u órdenes de servicio, intentan armonizar los criterios de intervención. Pero, como hemos dicho anteriormente, también influyen las condiciones internas propias de cada policía. En este aspecto, parece resultar difícil encontrar consenso en cuanto a las cualidades que deben reunir los aspirantes a agentes de policía, sin embargo, las cualidades más mencionadas en la literatura son: sentido común, honestidad, madurez de juicio, rápida reacción y efectividad a los problemas (Bravo, 2001).

Una buena muestra de la diversidad de condicionantes que intervienen en una determinada actuación podemos ilustrarlo ante un requerimiento por un posible caso de violencia de género, en el que las pautas a seguir por los agentes intervinientes son desde un primer momento proteger a la víctima y detener al agresor. Hasta ahí está todo claro. Pero en

este caso de academia, influyen multitud de factores externos que son imposibles de percibir hasta el mismo momento de la actuación. Puede darse el caso de que el agresor se encuentre armado, amenazando a la víctima, que no quiera abrir la puerta del domicilio, que otros familiares y/o vecinos se opongan a su detención, que la propia víctima también se oponga, o todo esto junto. Intentamos seguir las directrices marcadas pero ¿cómo protegen los agentes a una víctima de violencia de género que opone una fuerte resistencia, incluso lesiva, hacia los agentes que van a detener a su agresor? ¿Debería ser detenida también la víctima? Este caso posiblemente no esté definido tal cual en el manual. Seguramente se trate de dos delitos independientes, uno de violencia de género y otro de resistencia grave o incluso atentado a agente de la autoridad. Dos casos de manual, pero por separado. Entonces la particularidad está en el contexto en el que se desarrollan. Un caso de violencia de género ante el que existe una fuerte presión social por todos los presentes en el lugar. Posiblemente, lo más sensato, sea detener al agresor, calmar a la víctima y ofrecerle una explicación del por qué de la detención, pasando por alto su reacción respecto a los agentes pues es fruto de la tensión del momento.

Lo que sí ocurrirá con seguridad es que la actuación de los agentes creará una impresión, una imagen social a todo aquel que esté presenciando los hechos o que conozca del caso. La decisión tomada, el comportamiento de los agentes, rapidez y efectividad, las técnicas utilizadas, el lenguaje verbal y no verbal, el trato y disposición hacia las personas, el aumento o disminución de delitos, la sensación de seguridad del ciudadano, etc. determinará para cada individuo una percepción particular acerca de la policía.

En este contexto, y en el intento de evolucionar la acción y la organización de los diferentes cuerpos policiales de cara a los problemas que se producen en las sociedades modernas se han creado unidades denominadas policía de barrio o policía de proximidad que no son más que patrullas policiales cuya función primordial es integrarse en el tejido social de un determinado núcleo de población al objeto de hacer ver que las organizaciones policiales actuales se adaptan a la sociedad moderna y ofrecen los servicios que la sociedad demanda sin dejar de lado, eso sí, la función policial tradicional de represión de la delincuencia y mantenimiento del orden público. Así las modernas actuaciones de la policía se caracterizan por la diversificación de sus funciones que da lugar a una variedad de actividades derivadas de sus funciones policiales iniciales, como la función de información al ciudadano, de mediación, de asistencia, relacionadas con servicios sociales o de ayuda psicológica.

### **1.3. Imagen social de las organizaciones policiales**

Es necesario insistir en que la forma en la que es percibida una organización por el medio exterior es uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta para que ésta sea aceptada y legitimada por la sociedad y para que su existencia perdure en armonía con el entorno. El continuo cambio producido en una sociedad cada vez más cosmopolita, la evolución de los delitos, el uso de la tecnología, la influencia de los medios de comunicación y los acontecimientos socio-políticos de gran calado social, como el atentado del 11-M en Atocha en 2004, el cese definitivo de la actividad armada de la banda terrorista ETA en 2011, el 15-M o «movimiento de los indignados» en el año 2011, la corrupción política o el independentismo catalán, son factores que influyen notablemente en la opinión pública sobre la imagen de las organizaciones policiales. Es por esta razón que las organizaciones policiales deben de estar en continuo proceso de actualización y adaptación al entorno con el objetivo de adaptarse a la cultura social de cada momento. Según Loubet del Baylle (1994), bajo estas condiciones la policía se presenta como un servicio público más, cuya existencia se justifica por su capacidad de servicio para responder a las necesidades inmediatas del público y por la referencia a su papel de agente de coacción en el ejercicio de la ley.

La imagen que tiene la policía en España se refleja especialmente en los comentarios que expresa la sociedad de manera espontánea y permanente. Las opiniones sobre el sentimiento de seguridad, sobre la actuación y funciones de la policía, de su relación con el ciudadano, profesionalización, calidad en la prestación del servicio y utilización de las TIC permiten precisar qué tipo de imagen tiene la sociedad de la organización pública con la cual tiene una relación que prevalece sobre la de otras organizaciones públicas por su constante relación con el ciudadano.

Si consideramos todos estos factores resulta especialmente relevante para la prestación de un servicio de calidad la utilización de instrumentos para la recopilación de información sobre la opinión pública que, mediante su análisis y evaluación, permita introducir mejoras y adaptar la organización a las necesidades de la sociedad. Teniendo esto en cuenta, las administraciones públicas de las cuales dependen los diferentes cuerpos policiales que forman las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en España son las principales interesadas en la realización de estudios que analicen la opinión social sobre sus organizaciones policiales.

Haciendo una búsqueda por la bibliografía existente podemos señalar que los estudios sobre la policía en España surgen a partir del comienzo de la democracia y toman valor en los años ochenta y noventa con trabajos como los de Ballbé y Giró (1978), Rico (1983) y Martín (1990), los cuales analizan las funciones de la policía ante el cambio de régimen. También otros autores se han detenido a estudiar cumplidamente la función policial, Torrente (1992 y 1999), Jar (1999) y Raldúa (1996). Por su parte, autores como Justel (1982), Sabaté (1984) e Yñiguez (2007) afrontan el estudio de policía desde una perspectiva sociológica.

Por su parte, las administraciones públicas se limitan a recoger fundamentalmente datos estadísticos acerca de la eficacia en el cumplimiento de las funciones policiales, principalmente en referencia a la comisión de determinados delitos. En la mayoría de los casos, estos datos son suministrados por las propias organizaciones policiales. Los repositorios estadísticos generados son utilizados por muchos investigadores para fundar sus estudios y sacar sus propias conclusiones.

**CAPÍTULO 2**

**LA PERCEPCIÓN SOCIAL COMO PROBLEMA  
DE INVESTIGACIÓN**

---

**2.1. Planteamiento del problema**

El ser humano tiene la necesidad de vivir en sociedad, de relacionarse con otros iguales, y de hacerlo de forma racional y organizada. Las organizaciones sociales es una manera de hacerlo. Así, las personas se congregan en grupos coordinados, con unas reglas, división del trabajo y procedimientos de control, los cuales persiguen un fin común. La sociedad actual se caracteriza por estar constituida por multitud de organizaciones, es una «sociedad de organizaciones», de forma que una persona en su vida cotidiana participa como miembro en varias organizaciones a la vez: la empresa donde trabaja, un partido político al que esté afiliado o como miembro de una asociación. En definitiva lo que define a una organización es que sea un grupo de personas que pretendan conseguir un fin común y que el funcionamiento del grupo esté codificado, que tengan unas reglas.

Otra característica de la sociedad moderna es la elevada cantidad de información existente y que se encuentra en constante circulación debido al uso intensivo de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación). Hoy en día resulta muy fácil acceder a todo tipo de información a través de internet, el cual facilita el acceso e intercambio de información y datos. Por todo esto, la sociedad actual también puede catalogarse como «sociedad de la información». Al mismo tiempo, el exceso de información al que se está expuesto puede ser contraproducente pues si no se tiene suficiente criterio en la búsqueda y selección de la misma se puede obtener información con errores, simulada, con datos falsos, o incluso se puede producir una saturación de información. Por ello resulta imprescindible tener en cuenta su procedencia, veracidad, actualidad, contexto, autor, etc. de forma que la información obtenida sea de calidad y comunique lo más veraz y fiel posible la situación que pretenda describir o sobre la que ofrezca información.

Una vez que han sido enumeradas estas dos características de la sociedad moderna (organización e información) se hace mención a una organización con la que prácticamente la

totalidad de la sociedad mantiene algún tipo de relación, ya sea como miembro de la misma o por haber interactuado con ella en algún momento: la administración pública.

Haciendo un poco de análisis normativo, el artículo 1 de la Constitución Española de 1978 establece que España es un Estado social y democrático de Derecho en el que los poderes del Estado emanan del pueblo español. Los poderes del Estado son tres: el poder legislativo, el poder ejecutivo y el poder judicial. Dejando aparte dos de ellos, el órgano titular del poder ejecutivo del Estado según la Constitución es el Gobierno. Y al que le corresponde como tal, entre otras, la función de dirigir la administración civil y militar. Podemos decir que la administración pública es el brazo ejecutor del Gobierno, es el órgano del que se sirve el Gobierno para implementar sus políticas. Por tanto podemos afirmar, desde un punto de vista sociológico, que la administración pública es una organización, ya que reúne todos los requisitos para ello: un objetivo común, división del trabajo, del poder y de la responsabilidad, y un código escrito al que debe acogerse. Así la regula el artículo 103 del mismo texto legal: *«1. La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho. 2. Los órganos de la Administración del Estado son creados, regidos y coordinados de acuerdo con la ley. 3. La ley regulará el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, las peculiaridades del ejercicio de su derecho a sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías para la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.»* No obstante, la administración pública es regulada en profundidad en todos sus aspectos por muchas otras normas. Así por ejemplo hay textos legales que regulan el acceso del personal a la función pública, las situaciones administrativas en las que se pueden encontrar los funcionarios, el régimen disciplinario, el régimen de incompatibilidades del personal al servicio de la administración pública, la jornada, horarios y permisos, el procedimiento administrativo, etc.

Con el paso del tiempo la administración pública tradicional burocrática ha ido evolucionando hacia otro modelo administrativo menos rígido, denominándose este modelo «Nueva Gestión Pública». La Nueva Gestión Pública surge a finales de los años 80 y se plantea reformar la cultura pública para sustituir el actual sistema burocrático por un sistema más flexible y descentralizado, otorgándole prioridad al trabajo en equipo y en el que se adoptan algunos mecanismos del sector privado. Tiene entre sus metas la de alcanzar sus

objetivos de forma eficiente, de manera legal, ética y responsable, por lo que sus ideas se basan en la descentralización, delegación, desregulación y externalización de servicios. La Nueva Gestión Pública propone acercar la Administración al ciudadano, de manera que éste ya no es considerado como administrado sino que pasa a tener un papel relevante y es considerado como un usuario o cliente de la misma. En este sentido, García Sánchez (2007) dice: *«La Nueva Gestión Pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana».*

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, como parte de la administración pública que también dependen del Gobierno<sup>2</sup>, tienen su regulación básica en el Título IV «del Gobierno y la Administración» de la Constitución. No obstante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son organizaciones que, aunque presentan ciertas particularidades respecto a la administración en general, también están sujetas a estas tendencias de evolución basadas en la eficiencia, calidad del servicio, adaptación al entorno, participación ciudadana y control.

Para evolucionar como organización es imprescindible saber adaptarse a los cambios del entorno y a las necesidades que demanda la sociedad y para ello resulta necesario, por un lado, observar los cambios que acontecen en el entorno, y por otro, averiguar que necesidades son las que demanda la sociedad tanto a nivel de seguridad como de calidad en el servicio. Para lograr esta última cuestión se deben de adoptar mecanismos de captación de las necesidades sociales y opiniones acerca de los cuerpos policiales que permitan, mediante la utilización de determinados instrumentos, la determinación de la percepción social acerca de todos los aspectos relacionados con las necesidades en materia de policía y seguridad. Conviene resaltar esta cuestión pues los policías, como servidores públicos que son, se deben al ciudadano y para lograr un mayor bienestar social no hay otra manera que mediante un servicio actualizado, profesional e imparcial siempre en beneficio del interés general.

---

<sup>2</sup> Artículo 104 de la Constitución Española: *«1. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana. 2. Una ley orgánica determinará las funciones, principios básicos de actuación y estatutos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.»*

Como se ha dicho más arriba, la administración pública es una organización muy reglada en todos sus aspectos (acceso, funcionamiento, procedimiento...) pero no existe ninguna norma que regule lo relativo a la captación de la opinión social acerca de todo lo relacionado con la policía y la seguridad, de forma que cada administración u organismo realiza los estudios de opinión que estima pertinentes. Es importante resaltar este aspecto pues lo que aquí se trata es la obtención de datos de opinión social y no datos estadísticos relativos a la actividad policial (número de delitos o de detenidos), es decir, las sugerencias, las quejas, las inquietudes, la satisfacción con el servicio y, en general, la percepción que tiene la sociedad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

## **2.2. Formulación del problema**

¿Cuáles son y qué características presentan los estudios que analizan la percepción social acerca de la policía y la seguridad desde la entrada de la democracia en España?

## **2.3. Objetivos**

El objetivo principal del trabajo es analizar las fuentes y repositorios estadísticos que incluyan datos sobre la percepción que tiene la sociedad de la policía de manera que se puedan definir las dimensiones y características de dichos estudios.

Por su parte, se puede establecer los siguientes objetivos secundarios derivados del anterior:

- Identificar los organismos o entidades que llevan a cabo estudios en los que se analice la opinión social acerca de la policía.
- Determinar las variables que son tenidas en cuenta.

## **2.4. Justificación de la investigación**

Tal y como se ha planteado la situación en el primer apartado de este capítulo es substancial para la sociedad que la administración pública, y en concreto las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, presten un servicio eficiente y de calidad de manera que queden

satisfechas las necesidades del ciudadano y se logre un mayor bienestar social desde el punto de vista de la seguridad.

Los trabajos de captación de la opinión social tienen una enorme utilidad práctica ya que al conocer las necesidades e inquietudes sociales, las adaptaciones del servicio pueden ir orientadas a la satisfacción de las mismas. El análisis y estudio de los datos obtenidos permite introducir modificaciones tanto en la estructura de la organización como a nivel funcional al objeto de pulir la actividad de las organizaciones policiales.

Las distintas administraciones públicas en España (estatal, autonómicas y locales) de las que depende cada cuerpo policial, junto con otros organismos oficiales encargados de la investigación de la sociedad española y sólo algunos cuerpos policiales, se encargan de recoger datos de opinión social sobre la policía. Debido a que los elementos y factores de los mecanismos de investigación utilizados, como el tipo de instrumento que utilizan, formato, periodicidad, etc. no son homogéneos, los estudios resultantes son atemporales y dispares en cuanto a forma, contenido y periodicidad.

Es por esta razón por la que se realiza esta investigación, para poner de relieve los estudios realizados hasta el momento, mostrar la utilidad de dichos análisis y servir como punto de partida hacia una homogeneización en las técnicas e instrumentos a utilizar para captar la percepción social en el ámbito policial de forma que redunde en futuras propuestas de mejora. No se trata de diseñar un mecanismo fijo ya que éste debe de estar en continua evolución y adaptación a las circunstancias del momento sino de un modelo marco específico para Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el que sólo se tengan en cuenta variables relacionadas con la labor policial, la seguridad, y el delito, en el que se especifique el órgano que debe realizarlo, los instrumentos a utilizar y las variables mínimas a tener en cuenta.

Igualmente, la investigación puede servir de base para una posible regulación normativa de una base de datos única y específica que contenga información sobre el nivel de satisfacción que la sociedad tiene con respecto a las distintas funciones de las organizaciones policiales, donde todas ellas puedan aportar datos estadísticos. Esta última cuestión sería muy provechosa pues se obtendría información a nivel nacional de forma periódica de una gran cantidad de variables.

Para avanzar en este sentido resulta de interés revisar los estudios de opinión social realizados hasta el momento, considerando quién los ha llevado a cabo, los instrumentos utilizados, el tratamiento de la información y las variables tenidas en cuenta, y con ello poder extraer unas conclusiones acerca de la adecuación del método empleado o si por el contrario resulta conveniente introducir algunas proposiciones de mejora o adaptación.

Por último, en cuanto a las personas, entidades o instituciones que pueden sacar provecho de este trabajo, el principal beneficiario del mismo son los cuerpos policiales pues el conocimiento de la opinión que la sociedad tiene respecto a su organización y su funcionamiento les permitirá introducir los cambios necesarios para mejorar la calidad del servicio prestado. Y consecuentemente, resultará directamente beneficiaria de esta mejora la sociedad en general pues sentirá una mayor satisfacción al ver incrementada su seguridad y bienestar.

### CAPÍTULO 3

#### DISEÑO EMPÍRICO

---

Este trabajo es un análisis de las fuentes y repositorios estadísticos que analizan la percepción que tiene la sociedad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y, por tanto, la labor principal de la investigación es la revisión de los estudios existentes que giran en torno a la percepción social de estas organizaciones. Para ello es necesaria en primer lugar la búsqueda de este tipo de estudios, esto es, verificar que se trate de estudios de investigación social en los que se capte la opinión que tiene la sociedad sobre determinadas variables relacionadas con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, sus funciones, actuaciones llevadas a cabo, trato con el ciudadano, etc. Por la información que se trata, se analiza la apreciación de los ciudadanos con respecto a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y no la de éstas sobre los ciudadanos.

La búsqueda se ha organizado en dos grupos, por un lado los estudios llevados a cabo por los distintos cuerpos de seguridad pública, y por otro, los realizados por las administraciones públicas, y organismos o agencias dependientes de las mismas. A modo de resumen, se sintetizan en la Tabla 1 las instituciones sobre las que se ha llevado a cabo la búsqueda. Con respecto al primer grupo, la búsqueda ha sido estructurada en niveles administrativos, quedando el ámbito del análisis delimitado a las siguientes organizaciones policiales: dependientes del Estado, la Policía Nacional y la Guardia Civil; las dependientes de aquellas Comunidades Autónomas con Cuerpos de Seguridad propios, los Mossos D'Esquadra, Policía Foral de Navarra y Ertzaintza; y las Policías Locales de los dos municipios con más población de España, Policía Municipal de Madrid y Guardia Urbana de Barcelona. Por su parte, la búsqueda de estudios procedentes de administraciones públicas y sus organismos autónomos o agencias se ha organizado igualmente por niveles administrativos: a nivel estatal el Centro de Investigaciones Sociológicas, organismo autónomo adscrito al Ministerio de la Presidencia, y La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios; y aquellos procedentes de las administraciones de las cuales dependen los cuerpos policiales mencionados anteriormente: el gobierno de Cataluña, el gobierno de Navarra y el gobierno del País Vasco a nivel de autonómico, y los ayuntamientos de Madrid y Barcelona a nivel municipal.

Hay que señalar que La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL) fue constituida el 1 de enero de 2007 con el objetivo de promover la cultura de evaluación y de calidad de los servicios y quedó disuelta en el año 2017, pasando sus funciones a ser asumidas por la Secretaría de Estado de Función Pública a través del Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas y de la Dirección General de Gobernanza Pública.

**Tabla 1: Instituciones sobre las que se ha llevado a cabo la búsqueda de repositorios estadísticos**

<b>Institución Administración</b>	<b>CUERPOS POLICIALES</b>	<b>ADMINISTRACIONES Y AGENCIAS U ORGANISMOS</b>
<b>ESTATAL</b>	Cuerpo Nacional de Policía	Centro de Investigaciones Sociológicas
	Guardia Civil	Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
<b>AUTONÓMICA</b>	Mossos D'Esquadra	Gobierno de Cataluña
	Policía Foral de Navarra	Gobierno de Navarra
	Ertzaintza	Gobierno del País Vasco
<b>LOCAL</b>	Policía Municipal de Madrid	Ayuntamiento de Madrid
	Guardia Urbana de Barcelona	Ayuntamiento de Barcelona

*Fuente: elaboración propia*

Una vez acotada la trayectoria de búsqueda, la tarea consiste en visitar todas las páginas web de las instituciones mencionadas, localizadas a través del buscador «google», y buscar en el apartado de búsqueda avanzada de la correspondiente web las secciones o departamentos que tienen encomendada la función de evaluar a través de encuestas de opinión la calidad de los servicios públicos prestados. En este aspecto cada web tiene sus particularidades para realizar la búsqueda. Así por ejemplo, en lo que respecta a las webs de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, las encuestas de evaluación son específicas para el servicio prestado por ellas, mientras que en otras te remite a la administración de la que dependen; en este caso hay que ir desgranando la información recopilada pues no sólo valoran

temas relacionados con las cuerpos de seguridad sino de todo un abanico de servicios sociales y temas relacionados con el bienestar social y demás servicios públicos prestados por la administración en concreto. En cuanto a los numerosos estudios realizados por el Centro de Investigaciones Sociológicas hay que realizar una particular búsqueda avanzada para localizar aquellos que contengan preguntas relacionadas con la percepción social sobre las Fuerzas de Seguridad Pública, pudiendo hacerlo en su banco de datos filtrando por estudios o buscando series de preguntas temporales que realiza de manera periódica y repetida en el tiempo. Con respecto a las restantes administraciones, la búsqueda se realiza fundamentalmente de la misma forma que en las webs de los distintos cuerpos policiales, esto es, realizando una búsqueda avanzada en la misma para localizar los sistemas de evaluación y control de los que disponen.

Para localizar los estudios y repositorios se han utilizado, entre otros, los siguientes términos de búsqueda o una mezcla entre varios de ellos:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Policía Nacional
- Guardia Civil
- Policía Local / Municipal
- Policía Autonómica
- Mossos d'Esquadra
- Policía Foral de Navarra
- Ertzaintza
- Calidad de los servicios públicos
- Valoración de los servicios públicos
- Imagen de la Policía Nacional / Guardia Civil / Policía Local
- Percepción social de la Policía Nacional / Guardia Civil / Policía Local
- Encuesta calidad servicios públicos
- Evaluación calidad servicios públicos
- Reclamaciones
- Quejas
- Seguridad ciudadana
- Inseguridad

El siguiente paso es recolectar los datos mediante una segunda lectura más detenida y elaborar un resumen que recoja todos los aspectos que puedan resultar interesantes para la investigación para después poder desarrollarlo en el siguiente capítulo donde se exponen los resultados.

Con respecto a la metodología utilizada en este trabajo es una metodología de investigación documental, lo cual quiere decir que ha sido llevado a cabo mediante un proceso de búsqueda, recuperación, análisis y crítica de documentos estadísticos contenidos en diferentes bases de datos y repositorios institucionales. Por tanto, el objeto de estudio es, en sentido estricto, los propios documentos estadísticos.

En cuanto al tipo de fuentes de las que se ha obtenido la información, por su naturaleza, se trata de fuentes documentales electrónicas primarias ya que ésta es obtenida de obras originales.

En este capítulo se exponen los resultados obtenidos del análisis de las fuentes y repositorios estadísticos existentes para cada institución mencionada en el capítulo anterior. Es importante señalar que, aunque en algunos de los casos analizados los datos no son publicados, si que ha sido posible acceder a los instrumentos o técnicas utilizados para la captación de la opinión social, por lo que a través de ellos se puede hacer una simulación de las características principales de la fuente estadística generada al respecto.

Por otra parte hay que decir que la totalidad de los cuerpos de seguridad analizados recogen datos estadísticos para cuantificar la actividad desarrollada por ellos: detenciones e investigados, victimizaciones, cibercriminalidad, delitos de odio, delitos contra la propiedad industrial y objetos intervenidos, delitos contra la propiedad intelectual, infracciones a la Ley de Protección de la Seguridad Ciudadana... Si bien, este tipo de información no tiene en cuenta el aspecto sociológico que se configura como eje central en torno al cual gira este análisis. Por tanto, este tipo de datos estadísticos no van a ser tenidos en cuenta en este capítulo.

A continuación se expone los resultados obtenidos para cada institución analizada.

### **Cuerpo Nacional de Policía**

El Cuerpo Nacional de Policía (en adelante CNP) dispone de un departamento para mantener de forma periódica contactos con colectivos ciudadanos, la Unidad Central de Participación Ciudadana. Ésta fue creada en 1988 como sección de necesidades sociales, dependiente del Instituto de Estudios de Policía de la Subdirección General del Gabinete Técnico. Según se dispone en la web<sup>3</sup> del CNP su finalidad es «*mejorar la calidad de vida de*

---

<sup>3</sup>

[https://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_part\\_ciudadana/part\\_ciudadana\\_origen.html](https://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_part_ciudadana/part_ciudadana_origen.html)

*los ciudadanos en los que a su seguridad se refiere», para lo cual realizan las siguientes funciones: «controlar y evaluar el funcionamiento de las distintas unidades dedicadas a la prevención y mantenimiento de la seguridad ciudadana, canalizar las relaciones con los colectivos ciudadanos para la atención de las demandas sociales en materia policial...»*

Teniendo en cuenta esto, y haciendo una búsqueda por su web, no podemos encontrar ningún resultado al respecto sobre las funciones encomendadas, por lo que se envía un email a la dirección [participa@policia.es](mailto:participa@policia.es) solicitando información al respecto, poniéndose en contacto con nosotros el Inspector delegado de Participación Ciudadana de la Comisaría de Jaén, D. Alfonso Pegalajar Raya, el cual explica que el contacto que mantienen con las asociaciones y colectivos es personal, a través de una entrevista y que no disponen de ningún tipo de encuesta para recoger sus demandas, y que tampoco las realizan en Comisaría. Igualmente, explica que el único instrumento que disponen para recoger la opinión de los ciudadanos es mediante las hojas de quejas y reclamaciones. Y que para cualquier estudio estadístico que quiera realizar la Dirección o el Ministerio se nutren de los datos publicados por el Centro de Investigaciones Sociológicas.

Por tanto, podemos concluir que el CNP no realiza por si mismo ninguna actuación tendente a la captación de la percepción social sobre la actividad de la organización, sino que tan sólo es posible a través de un instrumento indirecto de captación de la opinión social sobre el servicio prestado. Al ser libre en cuanto a la redacción de los términos que se pueden incluir, es difícil de dirigir o incidir sobre determinados aspectos concretos del servicio, por lo que no es un mecanismo muy eficaz a la hora de valorar todos los aspectos que sean de nuestra incumbencia sino que sólo será posible valorar aquello que, voluntariamente, haga constar en su escrito la persona que lo interponga. Además, no es puramente representativo de todas las personas usuarias del servicio debido a su carácter pasivo (no se ofrece) y voluntario.

Este mecanismo va a estar presente en la totalidad de las instituciones que se van a analizar de aquí en adelante por lo que aquellas que dispongan del mismo, nos limitaremos solamente a mencionarlo, ya que su funcionamiento y utilidad es idéntica en todas las instituciones.

## **Guardia Civil**

La Guardia Civil, a través del Gabinete Técnico de la Dirección General de la Guardia Civil, publica una Carta de Servicios<sup>4</sup> a través de la cual informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, de sus derechos y de los compromisos de calidad que adquieren en la prestación del servicio. En esta Carta se establece en el punto 2.2 como servicio al ciudadano el de «*atención a colectivos e instituciones con la intención de tratar adecuadamente las inquietudes ciudadanas y potenciar su participación en la gestión de la seguridad pública*». Igualmente, establece como formas de participación y colaboración de los ciudadanos las «*quejas, sugerencias, encuestas...*» con el fin de mejorar los servicios que presta la Guardia Civil. Por ello, se procede a enviar un email a la dirección [cartadeservicios@guardiacivil.org](mailto:cartadeservicios@guardiacivil.org) para solicitarles información sobre las labores llevadas a cabo al respecto.

En la contestación al mismo, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Dirección General de la Guardia Civil motiva que nuestra solicitud de información sobre la existencia de instrumentos o mecanismos para la recogida de la opinión social no puede ser reconducida a ninguno de los departamentos existentes y que no se puede facilitar la información solicitada.

Por tanto, esta institución parece ser que no realiza ninguna acción, al igual que el anterior cuerpo de seguridad pública estatal, para captar la opinión social sobre sus servicios.

## **Mossos D'Esquadra**

Los Mossos D'Esquadra también disponen de una Carta de Servicios<sup>5</sup> en su web, si bien la última actualización es del año 2009 y tan sólo está redactada en catalán, donde, entre otras cosas, establece en su apartado 7 las formas de colaboración y participación de las organizaciones sociales y de las personas de forma directa. Así, establecen tres instrumentos de captación de la opinión social: la encuesta de seguridad pública de Cataluña, las encuestas

---

<sup>4</sup> <http://www.guardiacivil.es/documentos/pdfs/2019/carta-servicios-19-21/carta-servicios-convencional-2019-2021.pdf>

<sup>5</sup> [https://mossos.gencat.cat/web/.content/home/01\\_els\\_mossos\\_desquadra/carta\\_de\\_serveis/docs/20101224\\_cartas\\_erveis.pdf](https://mossos.gencat.cat/web/.content/home/01_els_mossos_desquadra/carta_de_serveis/docs/20101224_cartas_erveis.pdf)

de satisfacción ciudadana en las Comisarías y la interposición de sugerencias, agradecimientos y quejas.

Con respecto a la primera de ellas, la encuesta de seguridad pública, se presenta como una encuesta complementaria a la estadística policial sobre ilícitos penales, y que es realizada por el Departamento de Interior de la Generalitat, por lo que ésta será analizada más adelante en el apartado correspondiente a esta administración pública.

En cuanto a la segunda de ellas, la búsqueda de la misma ha sido infructuosa, por lo que no será posible determinar sus características. Tampoco ha sido posible acceder al banco de datos generado como resultado de dichas encuestas, lo que hace pensar que posiblemente no se estén llevando a cabo.

En cuanto al último de los instrumentos de captación de la opinión social, la interposición de sugerencias, agradecimientos y quejas, consiste en la cumplimentación del típico formulario y que, además, es idéntico para las tres finalidades. En él se debe de exponer los datos de la persona que lo presenta, los de la persona afectada, una exposición abierta de los hechos y un último apartado para exponer la pretensión.

## **Policía Foral de Navarra**

Con respecto a la Policía Foral de Navarra tan sólo se ha encontrado un «Modelo<sup>6</sup> para la mejora en la proximidad y participación de la ciudadanía en la Policía Foral de Navarra» del año 2.007, en el que se establece como prácticas a seguir en todas las Comisarías para la medición de la satisfacción de los usuarios la realización de cuestionarios de satisfacción ciudadana. De este modo todo ciudadano que acuda a alguna de las Comisarías recibirá el ofrecimiento para cumplimentar el cuestionario a cerca de la calidad de los servicios recibidos. Se trata de un cuestionario de satisfacción que, según el modelo mencionado, será definido y actualizado en cada momento por la División de Régimen Interno, si bien, parece ser que el modelo aprobado en el año 2.007 no ha sido modificado a día de hoy en ninguno de

---

<sup>6</sup><http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/256FCD6D-9086-44D2-B4D2-1042C1CADF89/145334/POLICIAFORALPremioalaCalidad1.pdf>

sus términos, al igual que los resultados del mismo, ya que ha sido el único que está publicado<sup>7</sup> en su página web.

El cuestionario consta de 9 preguntas sobre los siguientes temas y un apartado abierto para exponer alguna observación: señalización de la oficina, aspecto y limpieza, medios técnicos, diligencia y agilidad, lenguaje claro, trato cortés y respetuoso, atención de demandas, tiempo adecuado y expectativas cubiertas.

Igualmente, también dispone de una oficina<sup>8</sup> virtual para la interposición de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, donde se pueden redactar abiertamente los hechos reclamados, sugeridos o agradecidos.

## **Ertzaintza**

La Policía de la Comunidad Autónoma del País Vasco dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad con el cual pretende asegurar que el servicio prestado garantice la satisfacción de los ciudadanos o usuarios. Por ello, el Cuerpo decidió someterse a auditorías externas para obtener una certificación de calidad conforme a la norma ISO 9001 en cuatro procesos determinados, elegidos por su importancia clave dentro de la labor policial. Para ello, es preciso que alguna entidad externa independiente a la propia organización verifique su funcionamiento y otorgue el visto bueno a los procesos según dicta la norma. En este caso las entidades encargadas de realizar las certificaciones fueron AENOR (Asociación Nacional de Normalización y Certificación) y ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

En cuanto a los procesos sometidos a esta evaluación, son solamente los cuatro siguientes:

- Proceso de la detención.
- Proceso de actuaciones en casos de Violencia Doméstica y de Género.
- Proceso de actuaciones de la Unidad de Desactivación de Explosivos.
- Proceso de actuaciones de la Unidad de Policía Científica.

---

<sup>7</sup> <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/0A2A5512-C72D-4D49-87D3-5A58B890F04B/107256/INFORMECSC2007.pdf>

<sup>8</sup> <https://administracionelectronica.navarra.es/GNOFIDENUNCIASPUB/agradecimientos.aspx>

Otro mecanismo de control utilizado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad son las encuestas de satisfacción que realizan de modo continuo para medir el nivel de satisfacción con respecto a los servicios prestados al ciudadano. En este aspecto hay que señalar que dichas encuestas son, al igual que en las certificaciones de calidad, realizadas en los mismos procesos. En concreto, en el proceso de la detención se valora la opinión de los abogados y de los detenidos; en el proceso de actuaciones de casos de Violencia de Género o de Violencia Doméstica se mide la satisfacción de las víctimas; mientras que la satisfacción en las actuaciones de la Unidad de Desactivación de Explosivos y de las de la Unidad de Policía Científica se miden a través de encuestas de satisfacción al personal de otras unidades solicitantes de sus servicios.

Por último, señalar que también dispone de un registro de denuncias, quejas y reclamaciones, las cuales son estudiadas y analizadas para la mejora continua del servicio prestado. Conviene resaltar que la Ertzaintza es, de los cuerpos analizados, el que más mecanismos de control y supervisión de la calidad del servicio realiza por sí mismo.

### **Policía Municipal de Madrid**

La Policía Municipal de Madrid dispone de varias oficinas de atención al ciudadano para que el ciudadano pueda trasladar sus propuestas y sugerencias sobre el servicio prestado, si bien estas oficinas no realizan ningún tipo de encuestas de captación de la opinión social sino que se limitan a dar información y admitir las quejas y requerimientos no urgentes del ciudadano y de los colectivos sociales.

De este modo, el único servicio de captación de la percepción social que mantiene la Policía Municipal de Madrid es la presentación, por vía telemática o en las oficinas de atención al ciudadano, de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través del típico formulario<sup>9</sup> en el que se puede expresar el hecho objeto de la cuestión de manera libre y espontánea. Eso sí, este documento no está limitado a la labor de la Policía Municipal sino que puede interponerse en referencia a cualquier servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.

---

<sup>9</sup> [https://www-s.munimadrid.es/SYR\\_003\\_WACiudadanos/iniciar.do?procedimiento=200](https://www-s.munimadrid.es/SYR_003_WACiudadanos/iniciar.do?procedimiento=200)

Por su parte, también puede interponerse quejas<sup>10</sup> por escrito sobre una actuación específica policial si se considera que no ha recibido un trato correcto. En este caso se trata de un escrito abierto que deberá confeccionar el interesado ya que no se facilita ningún tipo de impreso o modelo y deberá ser dirigido a la Unidad de Asuntos Internos de forma presencial, por fax o por correo electrónico.

En resumen, podemos decir que este Cuerpo policial tan sólo dispone de los mecanismos obligatorios de recogida de la opinión social: las hojas de quejas y reclamaciones, además de las felicitaciones. Por lo que, si obviamos este mecanismo, se puede decir que no realiza actividad periódica alguna para captar la opinión social sobre el servicio prestado. Veremos más adelante que sucede con la administración pública a la cual pertenece.

### **Guardia Urbana de Barcelona**

La Guardia Urbana de Barcelona dispone, según establece su último Plan Director<sup>11</sup> (página 109) como medida de transparencia con el ciudadano, de tan sólo un recurso para conocer las problemáticas sociales: las quejas, sugerencias y felicitaciones. De hecho, si se accede desde su web a dicho trámite, finalmente nos redirecciona a la propia web del Ayuntamiento y en ella se puede reclamar cualquier incidencia relacionada con los servicios públicos prestados por dicha administración. Por tanto, no se trata de un mecanismo específico de recogida de la percepción social respecto a este Cuerpo policial, sino que sirve para cualquier tipo de reclamación.

Como ya se ha señalado anteriormente en otros casos este mecanismo, aún cuando su finalidad es la de captar las necesidades y reclamaciones de la sociedad, no muestra fielmente la percepción social ya que al tratarse de un sistema voluntario la muestra es relativamente reducida e incluso no proporcional, además, es un escrito abierto en cuanto a su redacción por lo que abarca todas las variables de análisis que se estimen convenientes.

---

<sup>10</sup> <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Emergencias-y-seguridad/Policia-Municipal/Policia-Municipal-de-Madrid/?vgnextfmt=default&vgnextoid=1b5abbc29b9ac310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=3926bb21278fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=10313191>

<sup>11</sup> <https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/sites/default/files/documents/pdgub-160922-es-01.pdf>

En resumidas cuentas, este cuerpo policial tan sólo dispone de las obligatorias hojas de quejas y reclamaciones, incluyendo también las felicitaciones, para conocer la percepción social del ciudadano, por lo que no hay nada interesante que resaltar al respecto.

### **Centro de Investigaciones Sociológicas**

De todas las instituciones analizadas, el Centro de Investigaciones Sociológicas (en adelante CIS) es el órgano que, por naturaleza, dispone de más estudios sobre la opinión social respecto de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, ya que su finalidad es el estudio científico de la sociedad española.

**Tabla 2: Preguntas realizadas por el CIS en serie de manera periódica**

<b>TÍTULO</b>	<b>Nº AÑOS</b>	<b>INICIO</b>	<b>FINAL</b>
Grado de confianza en instituciones y grupos sociales: la policía	14	07-1996	11-2013
Escala de confianza (0-10) en instituciones y grupos sociales: la Policía	6	10-2006	04-2015
Grado de satisfacción con el funcionamiento de distintos servicios públicos: la seguridad ciudadana	9	07-2010	07-2018
Grado de satisfacción con el funcionamiento de distintos servicios públicos: los servicios relacionados con la seguridad ciudadana	8	07-2010	06-2017
Grados de preocupación ante diferentes problemas sociales: la inseguridad ciudadana, la delincuencia	8	02-1992	07-1998
Escala de valoración (0-10) de profesiones: Policía	12	01-1997	09-2017

***Fuente:** elaboración propia*

Para una mejor comprensión, la exposición de los resultados de esta institución se realiza en dos grupos: series temporales de preguntas y estudios como tales. Con respecto a las series temporales se trata de preguntas que el CIS reitera en el tiempo, por lo que la particularidad de este tipo de estudios es su periodicidad y repetición. La búsqueda arroja tan sólo 6 resultados de este tipo, los cuales se exponen en la Tabla 2. Tres de ellas tratan sobre la

confianza de la población en la policía y la valoración de la profesión de policía, refiriéndose a ésta en sentido amplio, es decir, englobando a todas las policías existentes en España. Las tres restantes tratan de la satisfacción o preocupación sobre el servicio público de la seguridad ciudadana o la inseguridad ciudadana y delincuencia, respectivamente, por lo que se han incluido en los resultados por ser las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad los competentes para el mantenimiento de la seguridad ciudadana. Aclarar que donde la pregunta dice «grado» la contestación son opciones tales como bueno, muy bueno, malo o muy malo; mientras que cuando dice «escala de confianza» la valoración es numérica de 0 a 10.

Por su parte, la búsqueda de estudios propiamente dicha arroja un resultado de 17 estudios, algunos de ellos repetidos en el tiempo los cuales son expuestos en la Tabla 3.

**Tabla 3: Relación de estudios del CIS ordenados por título**

<b>TÍTULO</b>	<b>FECHA</b>
Calidad de los Servicios Públicos (I)	09-10-2006
Calidad de los Servicios Públicos (II)	26-05-2007
Calidad de los Servicios Públicos (III)	12-05-2008
Calidad de los Servicios Públicos (IV)	11-09-2009
Calidad de los Servicios Públicos (V)	01-07-2010
Calidad de los Servicios Públicos (VI)	29-06-2011
Calidad de los Servicios Públicos (VII)	22-06-2012
Calidad de los Servicios Públicos (VIII)	22-04-2013
Calidad de los Servicios Públicos (IX)	11-06-2014
Calidad de los Servicios Públicos (X)	22-06-2015
Calidad de los Servicios Públicos (XI)	21-05-2016
Calidad de los Servicios Públicos (XII)	10-06-2017
Cuestiones de actualidad: terrorismo y seguridad ciudadana	18-11-1987
Delincuencia, seguridad ciudadana e imagen de la policía	01-04-1995
Demanda de seguridad y victimización	01-12-1995
Seguridad ciudadana y victimización (I)	15-04-1998
Seguridad ciudadana y victimización (II)	11-01-1999

*Fuente: elaboración propia*

A continuación se relacionan las preguntas de cada uno de los estudios expuestos cuya finalidad es la captación de la opinión respecto a las organizaciones policiales, sus funciones o actuación llevada a cabo.

#### CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Valoración de distintos servicios públicos: seguridad ciudadana (Policía, Guardia Civil)
- Área que considera más importante: Seguridad Ciudadana

#### CUESTIONES DE ACTUALIDAD: TERRORISMO Y SEGURIDAD CIUDADANA

- Grado de acuerdo con diferentes frases sobre la Policía
- Actitud ante que la Policía vasca se haga cargo de la lucha contra el terrorismo
- Actitud ante que se produzca esta sustitución progresiva de los cometidos y responsabilidades que hoy realiza la Policía Nacional a favor de la Policía vasca

#### DELINCUENCIA, SEGURIDAD CIUDADANA E IMAGEN DE LA POLICÍA

- Fuerza de seguridad ante la cual denunciaría distintos delitos
- Percepción de un aumento de la presencia de la Policía en la calle en los últimos 2-3 meses
- Valoración del “Plan de Presencia Policial”
- Competencias de los distintos cuerpos y fuerzas de seguridad
- Valoración de distintos aspectos de la imagen de la Policía Nacional
- Imagen de la Guardia Civil
- Imagen de la Policía Municipal
- Imagen de los Mossos de Esquadra – Ertzaintza
- Cuerpo de las fuerzas de seguridad que cree que tiene mayor prestigio social
- Grado de satisfacción con la Policía Nacional hace menos de tres meses
- Satisfacción con la atención recibida en la Comisaría de la Policía Nacional
- Valoración del servicio que recibió en relación con cada uno de varios aspectos

- Valoración del servicio en el 091 que recibió

## DEMANDA DE SEGURIDAD Y VICTIMIZACIÓN

- Razón por la que denunció ante el Cuerpo Nacional de Policía
- Razón por la que denunció ante la Guardia Civil
- Razón por la que denunció ante la Policía Local
- Razón por la que denunció ante el Juzgado o Policía Autonómica
- Valoración del servicio recibido por el Cuerpo Nacional de Policía
- Valoración del servicio recibido por la Guardia Civil
- Valoración del servicio recibido por la Policía Local
- Valoración del servicio recibido por la Policía Autonómica
- Tipo de acciones delictivas sobre las que informaría a la policía
- Medidas que deberían tomarse para facilitar la denuncia
- Adecuación de la atención a las expectativas
- Grado de satisfacción con cómo le atendieron
- Escala de valoración del servicio que recibió en relación con cada uno de varios aspectos
- Llamadas realizadas al 091 durante el último año
- Expectativa de atención en el 091
- Motivo de la última llamada
- Adecuación de la atención a las expectativas
- Grado de eficacia de distintas medidas contra la droga

## SEGURIDAD CIUDADANA Y VICTIMIZACIÓN

- Problemas sociales que preocupan más a los españoles: inseguridad ciudadana, seguridad vial.
- Situaciones con las que se asocia la inseguridad ciudadana
- Autoridad ante quien denunció el haber sido víctima de un delito
- Motivo de la elección de la denuncia en ese organismo

- Escala de confianza en distintas instituciones: Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Local
- Escala de valoración de la actuación y eficacia de la Guardia Civil en distintos aspectos
- Cuerpos de Seguridad que destaca más en diferentes aspectos
- Opinión sobre el servicio que desempeña la Guardia Civil
- Opinión sobre el servicio que desempeña la Policía Nacional
- Opinión sobre el servicio que desempeña mejor la Policía Municipal
- Opinión sobre el servicio que desempeña mejor la Policía Autonómica
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que debería encargarse de las distintas funciones o misiones policiales
- Ideas o sensaciones que experimenta al encontrarse con una patrulla de la Guardia Civil
- Ideas o sensaciones que experimenta al encontrarse con una patrulla de la Policía Nacional
- Ideas o sensaciones que experimenta al encontrarse con una patrulla de la Policía Municipal
- Ideas o sensaciones que experimenta al encontrarse con una patrulla de la Policía Autonómica
- Escala de valoración de diferentes aspectos del trato recibido al ser denunciado por la Guardia Civil

Recapitulando se puede decir que el CIS utiliza como instrumento de captación de la opinión social la encuesta de tipo cuantitativo, realizando un número considerable de preguntas sobre temas relacionados con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad entre los años 1.995 y 2.018. Estas cuestiones se encuentran inmersas en encuestas que indagan sobre las actitudes acerca de las administraciones, las políticas, los servicios públicos y la policía. Ahora bien, no hay que olvidar que los destinatarios de estas encuestas pueden ser cualquier persona del territorio nacional y puede no haber mantenido una relación reciente con los cuerpos policiales sobre los que se pregunta. Por ello las preguntas realizadas son generales y no muy específicas en relación a determinados aspectos de alguna función de la policía.

Un aspecto muy interesante a resaltar en este tipo de encuestas es la cantidad de variables sociales que también son tenidas en cuenta (edad, sexo, orientación política, etc.) y con las cuales pueden practicarse cruces y comparaciones entre variables.

### **Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)**

La AEVAL es un organismo para la mejora de los servicios sociales mediante la elaboración de informes de evaluación y análisis de impacto de las políticas y programas públicos. Para la elaboración de estos informes tiene en cuenta el banco de datos del CIS por lo que este organismo no realiza acciones de captación de la opinión social sino que lo que hace es un análisis e interpretación de los datos contenidos en los estudios realizados por el CIS. Por este motivo, no es objeto de análisis en este trabajo puesto que no constituye en sí misma una fuente o repositorio de datos estadísticos.

### **Gobierno de Cataluña**

Como se introdujo anteriormente y reanudando el tema, el Gobierno de Cataluña realiza una Encuesta<sup>12</sup> de Seguridad Pública en la que se pregunta directamente a las personas seleccionadas por sus experiencias de victimización sobre los sentimientos, las percepciones y las valoraciones en materia de seguridad y policía que no aparecen en la estadística de actividad policial, de forma que ambos tipos de encuestas se complementan la una a la otra. Este tipo de encuesta tiene la ventaja de poder registrar también hechos no denunciados y de recoger datos de carácter subjetivo.

La Encuesta de seguridad se realiza desde el año 2.013, cada dos años, formando así parte del programa estadístico de la Generalidad de Cataluña. De forma resumida, los ámbitos sobre los que recopila información son: victimización, percepciones y sentimientos de

---

12

[http://interior.gencat.cat/web/.content/home/010\\_el\\_departament/publicacions/seguretats/estudis\\_i\\_enquestes/enquesta\\_de\\_seguretats\\_publica\\_de\\_catalunya/enquesta\\_de\\_seguretats\\_publica\\_de\\_catalunya\\_2017/ES\\_Questionari-ESPC-2017.pdf](http://interior.gencat.cat/web/.content/home/010_el_departament/publicacions/seguretats/estudis_i_enquestes/enquesta_de_seguretats_publica_de_catalunya/enquesta_de_seguretats_publica_de_catalunya_2017/ES_Questionari-ESPC-2017.pdf)

seguridad, percepción sobre la policía y políticas de seguridad, percepción de la seguridad vial y otras variables sociodemográficas y de segmentación.

## **Gobierno de Navarra**

Esta administración dispone de una Guía<sup>13</sup> redactada en el 2.009 donde establece las directrices y mecanismos a seguir por las administraciones públicas de Navarra para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Contiene los métodos para realizar los estudios de satisfacción con el servicio prestado, entre ellos, encuestas de satisfacción, y el modo de analizar los datos.

En la búsqueda realizada, sólo se ha encontrado un Informe<sup>14</sup> sobre un estudio llevado a cabo para el análisis de la percepción ciudadana de la prestación de los servicios públicos del año 2.010. Éste es tan escueto y superficial que se limita a captar la percepción de la administración navarra, sin hacer mención a su cuerpo de seguridad pública. Asimismo, parece ser que solamente se realizó un primer estudio al año siguiente de aprobar la Guía y se ha dejado de hacer. De hecho, si visitamos la web que dispone el Gobierno navarro para ello (<http://evaluacionycalidad.navarra.es/>) no encuentra siquiera la dirección IP del servidor.

Por tanto, aún estando reflejado en el papel los mecanismos de análisis, parece ser que esta administración hace poco o ningún uso de ellos.

## **Gobierno del País Vasco**

El Gobierno vasco dispone de dos métodos para la recogida de la opinión social. Un buzón de sugerencias telemático donde se puede sugerir cualquier incidencia con esta administración y un servicio de atención presencial a la ciudadanía llamado «Zuzenean<sup>15</sup>» en el que se puede, entre otras cosas, interponer quejas y sugerencias.

---

<sup>13</sup> <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>

<sup>14</sup> <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/054FB35D-794D-4964-8206-56493FB912A6/167059/PonenciaCBlanco1.pdf>

<sup>15</sup> <http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-home/es/>

Por tanto, esta administración sólo dispone de este método indirecto de captación de la opinión social.

## **Ayuntamiento de Madrid**

El Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con su normativa de aplicación dispone de los siguientes mecanismos e instrumentos en el ámbito de la participación ciudadana: las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, y las encuestas de satisfacción. Dejando a un lado las típicas reclamaciones, destaca la Encuesta<sup>16</sup> de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, una encuesta presencial de carácter bienal que tiene la finalidad de analizar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos municipales, entre los que se encuentra de manera específica la Policía Municipal. La encuesta también trata algunas cuestiones relativas a la seguridad, enumerando la siguiente serie de 5 preguntas al respecto:

- ¿Podría decirme cómo se siente usted de seguro/a en el barrio o zona donde vive?
- ¿Podría decirme cómo se siente usted de seguro/a en la ciudad de Madrid?
- Dígame con qué frecuencia cree usted que en su barrio se producen los siguientes hechos relacionados con la seguridad (robos, hurtos, agresiones, homicidios, drogas, abusos o coacciones por parte de agentes de la autoridad...)
- Con que frecuencia observa que en su barrio se producen los siguientes hechos en los espacios públicos (vandalismo, botellón, personas orinando, graffitis, excrementos de animales...)
- ¿Ha sido víctima de algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad?

Con todo esto, podemos afirmar que el Ayuntamiento de Madrid dispone de un buen instrumento para el análisis de las sensaciones y percepción de la sociedad respecto a la policía y la seguridad que, aún siendo un poco escueto respecto al número de preguntas de esta temática, se está realizando correctamente de forma periódica.

---

<sup>16</sup>

[https://transparencia.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio\\_Ciudad/06\\_S\\_Percepcion/EncuestasCalidad/EncuestaMadrises/ficheros/2018/CuestionarioECV2019.pdf](https://transparencia.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/EncuestasCalidad/EncuestaMadrises/ficheros/2018/CuestionarioECV2019.pdf)

Un aspecto a destacar es el nivel de transparencia en los resultados pues desde la web es posible acceder a los resultados de todas las encuestas realizadas desde el año 2.006, así como a los resultados estadísticos de sugerencias y reclamaciones a nivel de área de acción, por lo que es posible conocer el número de reclamaciones que han sido interpuestas en el área de seguridad y emergencias.

## **Ayuntamiento de Barcelona**

El Ayuntamiento dispone entre las medidas de calidad y evaluación previstas en su carta de servicios, la evaluación de los servicios municipales a través de una encuesta<sup>17</sup>. Ésta se realiza con una periodicidad anual desde el año 2.004, y recoge la percepción de la ciudadanía sobre la ciudad y servicios municipales (demandas, grado de satisfacción, evolución, etc.), entre los que se encuentra la Guardia Urbana. En la web están disponibles los resultados de todas las encuestas realizadas desde el año 2.004.

Esta administración realiza multitud de encuestas, encontrando otra sobre victimización<sup>18</sup> que se realiza también de forma periódica y que está relacionada con la sensación de seguridad la cual se encuentra directamente relacionada con la labor de la Guardia Urbana.

Igualmente también cabe la posibilidad de interponer sugerencias, quejas y reclamaciones.

Para terminar y a modo de resumen, se plasma en la Tabla 4 los resultados y aspectos más relevantes de los mecanismos e instrumentos utilizados en cada una de las instituciones analizadas.

---

<sup>17</sup> <https://w10.bcn.cat/APPS/riswestudis/documentacio.do?reqCode=mostrarImatge&idDoc=9581>

<sup>18</sup> <https://w10.bcn.cat/APPS/riswestudis/documentacio.do?reqCode=mostrarImatge&idDoc=5921>

**Tabla 4: Instrumentos utilizados por cada una de las instituciones analizadas**

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, VALORACIÓN O PERCEPCIÓN	UNIDAD O DEPARTAMENTO ESPECÍFICO PARA CONTACTAR CON CIUDADANO	QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES O FELICITACIONES	CERTIFICACIÓN DE CALIDAD MEDIANTE AUDIT. EXT.
CNP		X	X	
GC			X	
MOSSOS	X*		X	
PFN	X**		X	
ERTZAINNA	X***		X	X
P. MUNICIPAL MADRID			X	
GUARDIA URBANA			X	
CIS	X			
AEVAL				
GOBIERNO CATALUÑA	X		X	
GOBIERNO NAVARRA				
GOBIERNO PAÍS VASCO			X	
AYTO. MADRID	X		X	
AYTO. BARCELONA	X		X	

*Fuente: elaboración propia*

(\*) No ha sido posible encontrar la encuesta ni los resultados de las mismas

(\*\*) Sólo se encuentra los resultados del año 2.007

(\*\*\*) Encuestas de satisfacción realizadas en cuatro procesos determinados

## CAPÍTULO 5

### DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

---

En las páginas precedentes, y con ocasión de los resultados obtenidos, se ha expuesto la importancia del análisis de la percepción que tiene la sociedad respecto a los cuerpos policiales para ofrecer un servicio profesional y de calidad, adaptado en todo momento a las necesidades de seguridad de la sociedad. Para ello es imprescindible garantizar una recogida de datos correcta y una interpretación inequívoca de su valor que permitan a la organización la comparación a lo largo del tiempo al efecto de comprobar los cambios que se produzcan. Este último capítulo se aborda dirigido por dos vértices relacionados entre sí. Por un lado se proponen unas directrices básicas acerca de las características que deben reunir las encuestas de satisfacción y su agrupación por áreas y, por otro, la posibilidad de establecer una regulación normativa de forma que armonice el método a utilizar.

Teniendo en cuenta que la pretensión fundamental ha sido analizar la fuentes y repositorios estadísticos existentes hasta el momento que incluyan la opinión social sobre aspectos relacionados con la actividad policial, el presente trabajo de investigación se conforma cómo una revisión documental, contextualizado en un entorno complejo, en el que las organizaciones policiales deben de legitimar su actuación ante una sociedad cambiante. De ahí se deriva nuestra visión que ha pretendido ser integradora y armonizadora de los mecanismos e instrumentos utilizados para la captación de la percepción social. De hecho, la propia metodología de análisis de las fuentes nos ha permitido proponer una línea concreta de actuación de cara al futuro.

En concreto, se ha podido observar que la realización de encuestas de satisfacción por parte de las administraciones abarca una amplia temática referente a todos los servicios públicos prestados por las mismas, y sólo las realizadas por las propias organizaciones policiales son delimitadas a la función policial. Pero como se ha apreciado en el análisis de las 7 organizaciones policiales más grandes de España, tan sólo la Ertzaintza, aunque sólo en 4 procesos, realiza de manera correcta encuestas de satisfacción. Las demás, o no las realizan adecuadamente o directamente no lo tienen previsto, ya sea por la escasez de medios económicos y/o personales, o por falta de interés en esta materia.

La investigación ha servido para tener una visión global de la situación y, así, poder plantearse un avance en este sentido. Lo que aquí se plantea es la realización de encuestas específicas, agrupadas por materias. No se trata de obtener la excelencia, sino de armonizar las encuestas para que todas las organizaciones policiales puedan utilizar aquellas que afecten a las competencias que tenga cada cuerpo policial. Así, puede realizarse una encuesta para cada área funcional: atención al público en general, atención telefónica, recepción de denuncias, detenidos e investigados, víctimas de delitos, perjudicados por delitos, seguridad ciudadana, también sobre todo lo referente a policía administrativa, esto es, inspección de establecimientos públicos y espectáculos públicos, inspección de obras, venta ambulante, medio ambiente, animales, actividad comercial..., también en temas de tráfico y seguridad vial, por ejemplo sobre la regulación y ordenación del tráfico, la unidad de recaudación de expedientes sancionadores, educación vial, señalización del municipio..., en aquellas materias reguladas mediante ordenanzas municipales y, en definitiva, en todas y cada una de las competencias asumidas por todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Por último, es necesario exponer que la homogeneización permite un conocimiento de las necesidades más adaptado a la realidad social y, consecuentemente, la optimización de recursos, de forma que finalmente redunde en una mejora continua de los servicios prestados a la sociedad. Por este motivo es conveniente la regulación de la metodología, de forma que se ponga por escrito las instrucciones, procedimientos y herramientas, para detectar la opinión social y poder proceder al respecto de una manera homogénea.

Para concluir, sólo queda comentar que la consecución de una armonización de la metodología para todos los cuerpos policiales conllevaría la posibilidad de crear una base de datos única a nivel nacional donde se incluya toda la información obtenida por las organizaciones policiales participantes, lo que ofrecería una extraordinaria capacidad de análisis.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Sobredo, M. (1994). Seguridad pública y bienestar social. *Cuadernos de Trabajo Social*, (7).
- Bravo Sanz, M. (2001). *Socialización policial: un estudio secuencial de interacción*. Universidad de Málaga, Servicio de Publicaciones).
- Couselo, G. J. (1999). El papel de la policía en una sociedad democrática. *Reis*, (85), 199.
- García Sánchez, I. -M. (2007). La Nueva Gestión Pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*. No 47, pp. 37-64.
- Justel, M. (1982). Imagen pública de la policía. *Reis*, (18), 85.
- Loubet del Bayle, J. (1994). *Policía, sociedad y los nuevos problemas de relación*
- Martín Fernández, M. (1990). *La profesión de policía*. Madison, Wis: The Univ. of Wisconsin Press.
- Martín Fernández, M. (1992). Policía, profesión y organización: Hacia un modelo integral de la Policía en España. *Reis*, 59 (59), 205-222.
- Martín, E. V. R. (1996). Cambios en la imagen pública de la policía (1980-1995) y situación actual. *Reis*, (74), 327.
- Pacheco Torralva, A. (2015). In Departament de Sociologia i Antropologia Social (Ed.), *Una aproximación al estudio de la cultura organizacional en la policía local de la comunidad valenciana desde una perspectiva sociológica*.
- Robles, D. T. (1999). Prevención del delito y futuro de la policía. *Reis*, (85), 85.

- Rothenbacher Franz. (1994). Fuentes estadísticas para la investigación social.(142), 615-645.
- Sabaté Delgado, J. *La profesión policial en España: Un análisis sociológico*. (Universitat de Barcelona).
- Torrente, D. (1992). Investigando a la Policía. *Reis*, 59(59), 289-300.
- Torrente, D. (1997). *La sociedad policial*.
- Yñiguez Navas, A. (2007). Reglas básicas de la práctica policial y funcionamiento interno de la Policía. *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 57-73.