

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO



DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA

TESIS DOCTORAL

**COMPETENCIAS PSICOLÓGICAS BÁSICAS Y FORMACIÓN EN
MATERIA DE SEGURIDAD**

PEDRO LÓPEZ RODRÍGUEZ

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

NOVIEMBRE 2015

Agradecimientos

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido a la realización de este Estudio.

He tenido la gran suerte de contar, como directores, con la Dra. Isabel Luján Henríquez y con el Dr. Heriberto Rodríguez-Mateo. Sus enseñanzas, sus inestimable ayuda, sus colaboraciones constantes, sus sugerencias, la generosa disponibilidad de ambos, los estímulos que ofrecían en algunos momentos productivos y en otros más austeros del estudio y, sobre todo, la apuesta personal por este trabajo, han hecho posible la realización y consecución del mismo.

También quiero agradecer a mis familiares su apoyo, aunque distante, siempre he sentido su apoyo.

A mi hijo, que ha tenido que soportar mi ausencia durante mucho tiempo.

Asimismo, quiero agradecerle a mi mujer la paciencia que ha mostrado en el transcurso de la elaboración de este trabajo.

A mi madre, por ofrecerme la oportunidad de formarme y darme la oportunidad de crecer como persona, hijo y padre.

A mi padre.

Para Pablo.

Cada día me enseña la fantástica aventura de ser padre.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	23
 MARCO TEÓRICO	
 CAPÍTULO 1. EL ENFOQUE ORIENTADO A LAS COMPETENCIAS: ORIENTACIONES TEÓRICAS, MODELOS DE ANÁLISIS Y TIPOLOGÍA. LA FORMACIÓN PROFESIONAL BASADA EN COMPETENCIAS COMO REFERENTE EN LA EDUCACIÓN	
1. Introducción.....	31
2. Aproximación a la definición de competencia.....	33
3. Delimitación y propuesta conceptual del enfoque orientado a la competencia: elementos y características.....	41
3.1. Orígenes del enfoque y concepto de competencia.....	41
3.1.1.- El enfoque orientado a la competencia en educación: desarrollo del concepto y la formación profesional.....	43
3.1.2.- El enfoque orientado a la competencia en el ámbito laboral y organizacional: desarrollo del concepto y la formación básica.....	51
4.- Enfoques teóricos, modelos de análisis y tipología de las competencias.....	64
5.- Competencias diferenciadoras.....	83
6.- El referente europeo de la enseñanza: desarrollo de la formación profesional basada en competencias.....	90
6.1.- Las competencias básicas en la educación obligatoria.....	91
6.2.- Las competencias en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).....	99

CAPÍTULO 2. LAS COMPETENCIAS EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL CUERPO DE LA POLICÍA LOCAL. ESPECIAL REFERENCIA A LA POLICÍA LOCAL DE CANARIAS.

LAS COMPETENCIAS PSICOLÓGICAS Y SOCIO-AFECTIVAS EN EL DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN POLICIAL.

1.- Introducción.....	115
2.- Normativa Legal que regula la Seguridad Pública en España: el Cuerpo de la Policía Local. Competencias y funciones de la Policía Local de Canarias.....	120
2.1.- Normativa legal que regula las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado Español. El Cuerpo de la Policía Local.....	120
2.2.- Normativa legal correspondiente a las funciones y competencias del Cuerpo de la Policía Local de Canarias.....	132
2.2.1.- La Academia Canaria de Seguridad. Centro para la formación y perfeccionamiento profesional de la Policía Local de Canarias.....	153
3.- Competencias psicológicas y socio-afectivas en el desempeño profesional.....	159
3.1.- Elementos clave en las competencias psicológicas y socio-afectivas: personalidad, inteligencia, competencias emocionales y desempeño profesional.....	159
3.1.1.- Personalidad.....	159
3.1.2.- Inteligencia.....	161
3.1.3.- Competencias emocionales.....	166
3.1.4.- Desempeño profesional.....	176
4.- Competencias psicológicas y socio-afectivas en el desempeño profesional de la policía local de Canarias.....	183
4.1.- Estudios realizados sobre competencias psicológicas y socio-afectivas en el Cuerpo de la Policía Local en la Comunidad Autónoma de Canarias.....	184

MARCO EMPÍRICO

CAPÍTULO 3. INTRODUCCIÓN Y ESTRUCTURA DEL ESTUDIO EMPÍRICO

1.-Introducción.....	193
2.- Objetivo General.....	195
2.1.- Objetivos específicos.....	195
3.- Estructura y diseño de la investigación.....	196
3.1.- Metodología.....	197
3.1.1.- Diseño.....	197
3.1.1.1.- Modalidad Selectiva:	
Método cuantitativo y correlacional.....	198
3.1.1.2.- Modalidad fenomenológica: método cualitativo.....	200
3.1.1.3.- Variables.....	202
3.1.1.4.- Muestra.....	203
3.1.1.5.- Instrumentos.....	203
3.1.1.6.- Procedimiento.....	204
3.1.1.7.- Técnicas de análisis estadístico.....	208

CAPÍTULO 4: ESTUDIO PRIMERO

VISIÓN DE LOS JEFES Y MANDOS DE LA POLICÍA LOCAL DEL CANARIAS SOBRE LAS COMPETENCIAS CLAVES

Primera Investigación.....	213
1.- Introducción.....	213
2.- Objetivos.....	215
3.- Hipótesis de trabajo.....	215
4.- Método.....	216
Diseño.....	216
Variables.....	216
Muestra.....	217
Procedimiento.....	217
Instrumentos.....	223
5.- Resultados.....	224
6.- Discusión de los Resultados.....	225

7.- Conclusiones.....	228
Segunda Investigación.....	229
1.- Introducción.....	229
2.- Objetivos.....	229
3.- Hipótesis de trabajo.....	229
4.- Método.....	230
Diseño.....	230
Variables.....	231
Muestra.....	231
Procedimiento.....	236
Instrumentos.....	238
5.- Resultados.....	239
6.- Discusión de los Resultados.....	253
7.- Conclusiones.....	257

CAPÍTULO 5: ESTUDIO SEGUNDO

DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL AGENTE DE POLICÍA LOCAL DE CANARIAS A TRAVÉS DE PRUEBAS Y CUESTIONARIOS PSICOLÓGICOS AUTOINFORMADOS

1.- Introducción.....	259
2.- Objetivos e Hipótesis de trabajo.....	261
3.- Método.....	266
Diseño.....	266
Variables.....	267
Muestra.....	269
Procedimiento.....	276
Instrumentos.....	278
4.- Resultados de la primera investigación.....	285
5.- Discusión de los Resultados.....	302
6.- Conclusiones de la primera investigación.....	311
7.- Resultados de la segunda investigación.....	312
8.- Discusión de los Resultados.....	332
9.- Conclusiones de la segunda investigación.....	336

CAPÍTULO 6: ESTUDIO TERCERO**VISIÓN DE LA SOCIEDAD CANARIA SOBRE LAS COMPETENCIAS CLAVES EN EL AGENTE DE POLICÍA LOCAL EFICAZ**

Introducción.....	339
Primera Investigación.....	341
1.- Objetivos.....	341
2.- Hipótesis de trabajo.....	341
3.- Método.....	342
Diseño.....	342
Variables.....	342
Muestra.....	343
Procedimiento.....	350
Instrumentos.....	352
4.- Resultados.....	354
5.- Discusión de los Resultados.....	366
6.- Conclusiones.....	370
Segunda Investigación.....	373
1.- Objetivos.....	373
2.- Hipótesis de trabajo.....	373
3.- Método.....	376
Diseño.....	376
Variables.....	376
Muestra.....	377
Procedimiento.....	377
Instrumentos.....	377
4.- Resultados.....	378
5.- Discusión de los Resultados.....	409
6.- Conclusiones.....	415
CONCLUSIONES GENERALES.....	417
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	425
ÍNDICE DE TABLAS.....	449

ÍNDICE DE CUADROS.....	455
ÍNDICE DE FIGURAS.....	457
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	459

ANEXOS

ANEXO I. Cuestionario de Evaluación de Competencias (COMPE-TEA)

ANEXO II. Inventario de Personalidad Revisado (NEO-PI-R)

ANEXO III. Test de Estrategias Socio-Afectivas (MOLDES)

ANEXO IV. Transcripciones de las entrevistas (en CD)

Resumen

En esta Tesis se pretende revelar las principales características psicológicas, cognitivas-emocionales y socio-afectivas, que sustentan las competencias profesionales necesarias para el adecuado cumplimiento de las tareas encomendadas en el desempeño profesional de la policía local en Canarias. La muestra objeto de estudio está conformada por tres grupos de referencia: el primero de ellos lo constituye 53 jefes y mandos de la Policía Local de todas las islas Canarias; el segundo lo componen 332 agentes de Policía Local pertenecientes a diferentes municipios de la Comunidad Autónoma Canaria; y el tercero lo forman 422 ciudadanos pertenecientes a diferentes municipios del archipiélago canario. Se aplica, por un lado, un método *cuantitativo* y *correlacional* para comparar dos grupos de agentes de policías locales elegidos al azar: uno experimental, conformado por agentes eficaces elegidos por sus jefes y mandos; y otro, control, elegidos por muestreo sistemático por entender que representa el promedio del policía local en Canarias. Y, por otro, un método *cualitativo*, para comprobar las respuestas emitidas por los jefes y mandos en referencia a qué significa para ellos ser un agente de policía local eficaz (grupos de discusión), así como las respuestas ofrecidas por los ciudadanos de Canarias a este respecto. Los resultados indican que los jefes y mandos de policía local de Canarias, a la hora de elegir y seleccionar al agente de policía local eficaz, valoran medidas socio-afectivas o variables internas. Por su parte, la sociedad canaria pide que el agente de policía local sea educado, correcto y cordial, que sepa escuchar, que tenga una actitud de ayuda y de colaboración, que transmita seguridad a la ciudadanía, que posea adecuadas habilidades sociales, que sea accesible y que tenga capacidad para ponerse en el lugar del otro. En cuanto a la comparación entre los agentes eficaces y el grupo promedio de policía local, existen diferencias significativas (IC 99,95%) en variables de naturaleza socio-afectiva, de naturaleza estrictamente competencial y en variables de personalidad. La triple perspectiva aportada por los agentes, los mandos y la ciudadanía nos ha permitido elaborar un perfil más ajustado que responda a las demandas tanto desde dentro del propio organismo (mandos y agentes), como desde la sociedad, que es, en definitiva y en última instancia, la que se beneficia de sus servicios.

Abstract

This thesis aims to reveal the main socio-psychological affective, cognitive-emotional and professional skills that support necessary for the proper performance of the tasks entrusted to the professional performance of the local police in the Canaries. The study sample consists of three groups of reference: one of them is 53 chiefs and commanders of the local police in the Canary Islands; the second will comprise 332 local police officers from different municipalities of the Autonomous Community Canarias; and the third is formed by 422 citizens from different municipalities of the Canary Islands. Correlational quantitative method is applied, firstly, to compare two groups of local police officers chosen: experimental one effective agent comprised elected by their leaders and commanders; and another, control, chosen by systematic sampling to understand which represents the average of the local police in the Canaries. And, secondly, a qualitative method to check the answers given by the chiefs and commanders in reference to what it means to them to be an effective agent of police (discussion groups) as well as the answers given by the citizens of the Canary Islands this regard. The results indicate that the chiefs and local police commanders of the Canary Islands, the choice and select the agent effective police force, value internal variables or socio-affective measures. For its part, the islands' society calls for the local policeman is polite, correct and cordial, good listener, you have a helpful attitude and collaboration, to transmit security to the citizens, who possess adequate social skills, it accessible and has the capacity to put oneself in the other. As for the comparison between the average effective agents and local police group, significant differences (99.95% CI) in socio-emotional variables, strictly jurisdictional nature of nature and personality variables. The triple perspective provided by agents, managers and the public has allowed us to develop a more accurate profile meets the demands both from within the body itself (officers and agents), and from the society, which is ultimately and ultimately benefiting from its services.

INTRODUCCIÓN

La presente Tesis doctoral tiene como objetivo principal detectar las principales características psicológicas, cognitivas- emocionales y socio-afectivas, que sustentan las competencias profesionales necesarias para el adecuado cumplimiento de las tareas encomendadas en el desempeño profesional de la policía local en Canarias.

El estudio de las competencias y, más concretamente, el estudio de la formación y la adquisición de competencias ha captado el interés de la psicología (sobre todo relacionada con el ámbito laboral y organizacional) y de la educación desde finales de la década de 1960. Al respecto, estamentos como la política y la economía se unieron en este cometido, principalmente, en Estados Unidos y Europa. No obstante lo indicado, el auténtico crecimiento o auge no se produjo hasta la década de 1980 y principios de los años noventa del siglo pasado.

Los constantes cambios políticos, económicos y culturales, junto a la crisis económica de principios de los años ochenta del siglo XX que se produjo en Europa (Reino Unido, Alemania y Francia), trajeron consigo importantes transformaciones en la sociedad; uno de esos cambios afectó, directamente, al ámbito educativo y laboral. El estallido de la revolución tecnológica, que dio paso a la globalización o sociedad del conocimiento (circulación, rapidez y cantidad de información disponible), a nuevas políticas económicas de mercado, a nuevas formas de organización del trabajo (Fernández Enguita, 1990), produjeron cambios de pensamiento y de acciones en: a) las *organizaciones*. Éstas, tradicionalmente, enfocaban sus necesidades en satisfacer sus objetivos de producción, siendo el producto elaborado sinónimo de rendimiento óptimo (Schön, 1992; Schultz, 1992). Se pasa de esta realidad a un enfoque paradigmático totalmente nuevo que consiste en ver a las personas como el principal recurso o producto con que cuenta la empresa y que, por tanto, es preciso optimizar para que aporte todo su potencial al desarrollo de la misma (Gil, 2007); b) la *educación*. Este escenario social y organizacional descrito empezó a demandar cambios en la formación de las personas y, ante la misma, los sistemas educativos se constituyeron como la base que ofrecía respuestas a las necesidades que planteaba la sociedad. De esta forma, la educación se constituyó como estandarte de la formación profesional antes los cambios de la sociedad y las organizaciones (Gonzci, 1997).

Ante esta situación, la formación orientada al desarrollo de las competencias profesionales crece y se hace presente en muchos sistemas educativos europeos y norteamericanos. Por tanto, la creciente importancia de la enseñanza-aprendizaje basada en las competencias se deriva de la mayor consideración que de las mismas se hace para elaborar un perfil profesional específico, dadas las circunstancias y cambios que se estaban produciendo (Schön, 1992).

A raíz de lo expuesto, la competencia profesional se erigió como pieza clave en los procesos educativos de la mayoría de sistemas de enseñanza en países europeos y americanos. Así, a principios de la década de 1990, en el ámbito universitario, se comenzó a utilizar este término desde que se inició el proceso de convergencia promovido por las correspondientes instancias políticas de la Unión Europea: todo el proceso formativo, destinado a la formación de profesionales bajo el enfoque por competencias, tiene la idea de la actualización permanente de las personas, condición necesaria para dar una respuesta adecuada a las demandas del ejercicio profesional.

En la actualidad, la formación basada en el enfoque por competencias no solo se limita a orientar los procesos educativos en función de lo que la persona puede hacer para el desempeño de una determinada labor, sino que, además, libera los elementos motivacionales y actitudinales que se puede desarrollar en una persona (saber ser/ saber estar y querer hacer). El saber ser/ estar, el poder hacer y el querer hacer son componentes esenciales para el desempeño eficaz en cualquier profesión y, en particular, para el cumplimiento de tareas y actuaciones en la función policial, las cuales se consideran piezas o elementos fundamentales. Por tanto, el perfil de una persona competente en su puesto de trabajo se nutre de un conjunto de atributos en virtud de competencias asociadas a las prácticas de la profesión, entendidas las competencias como la descripción de aquello que la persona realizará y activará en el contexto de su desempeño profesional y que sintetiza los conocimientos, capacidades, habilidades y procedimientos necesarios para actuar eficazmente. La competencia no es tanto una característica del trabajo en sí, sino más bien de quién lo ejecuta. Éstas se crean y se actualizan e innovan en la práctica profesional. (Mertens, 1996; Le Boterf, 2000, Perrenoud, 2004; De Miguel, 2006). Se puede decir que la competencia es la capacidad que tiene una persona para un buen desempeño en diferentes contextos complejos. Se

basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

En el ámbito de la función policial y, en concreto, de la policía local, éste es un cuerpo que, desde la Teoría de Sistemas, es un tipo de organización, y como tal, se deben tener presentes los procesos humanos y sociales y los requisitos de la tarea a desarrollar, ya que las actividades, las relaciones sociales y los roles que constituyen las organizaciones son desempeñadas por los individuos que en cada momento la integran. Cuando un agente de policía entra en esta organización, va aprendiendo a desempeñar sus tareas y roles que le asignan, manteniéndose en ella en el caso de que consiga satisfacer sus propias necesidades y lograr sus propios objetivos en grado suficiente, mientras va desarrollando su vida profesional. Todas estas actividades tienen unas consecuencias para él/ella, desarrollando un grado de satisfacción y moral laboral o, por el contrario, puede experimentar estrés o frustración como conductas, pensamientos y sentimientos reactivos ante situaciones laborales.

Por tanto, en la función policial existe una alta exigencia en las capacidades de relación, tanto desde la perspectiva de la relación con la ciudadanía, como la relación con los compañeros/as de trabajo, como con los mandos, con otras administraciones y servicios y con la sociedad en general. Esta capacidad de comprender a los demás e influir en ellos de acuerdo a nuestros propósitos se denomina inteligencia interpersonal, es decir, la capacidad para captar las intenciones, los sentimientos, los deseos de los demás; para interpretar qué hay detrás de sus conductas, así como para influir en los pensamientos, en las emociones o en el comportamiento de los otros. El agente debe tener inteligencia social para saber convivir e influir en los demás. Este tipo de inteligencia es imprescindible en la profesión de policía y, en las funciones y tareas de esta profesión, este tipo de competencias son claves para saber “convencer” y “persuadir”.

Siguiendo a Hernández (2002) en su modelo de inteligencia interpersonal, éste fusiona los modelos de Sternberg (modelo Triárquico de la inteligencia individual- práctica, analítica y sintética-) y de Gardner (Inteligencias Múltiples), y define como inteligencia interpersonal la capacidad para conocer las intenciones e ideas de los demás (*dimensión cognitiva*), conocer los sentimientos de los demás (*dimensión afectiva*) e interpretar la conducta de los demás (*dimensión conativa*); dentro de las capacidades de adquisición y

de las capacidades de ejecución observamos la capacidad de influir en las intenciones e ideas de los demás (dimensión cognitiva), influir en las emociones de los demás (dimensión afectiva) e influir en la conducta de los demás (dimensión conativa).

Pero también, en el trabajo policial es fundamental también la capacidad de comprendernos y conducirnos eficientemente a nosotros mismos; como define Gardner, la inteligencia intrapersonal. Según Hernández (2002), dentro de la capacidad de adquisición, estaríamos hablando de la capacidad para conocer nuestros propios pensamientos y modos de pensar (dimensión cognitiva), la capacidad para conocer las propias emociones (dimensión afectiva), y la capacidad para conocer e interpretar la propia conducta (dimensión conativa). Dentro de la capacidad de ejecución, tenemos la capacidad de hacerse un modelo verídico de sí mismo, un modelo realista de cómo se es y adónde se quiere llegar, de influir en los pensamientos y en el propio modo de pensar; la capacidad para canalizar las propias emociones, confrontándolas, transformándolas o encauzándolas hacia otros fines (dimensión afectiva), y la capacidad para conducir la propia conducta, dando soluciones a los problemas de la vida (dimensión afectiva).

Por su parte, la inteligencia intrapersonal es, para Gardner (1995), la capacidad de formarse un modelo ajustado, verídico, de uno mismo y ser capaz de usar ese modelo para desenvolverse eficazmente en la vida. La inteligencia intrapersonal supone el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar finas discriminaciones entre estas emociones y, finalmente, ponerles un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta. Una persona con una buena inteligencia intrapersonal posee un modelo viable y eficaz de sí mismo.

En definitiva, estamos hablando de tener una adecuada inteligencia intrapersonal e interpersonal. Con ello, por un lado tendríamos con la inteligencia intrapersonal el control *cognitivo, afectivo y conativo de nosotros mismos sobre nosotros mismos*. Y esa capacidad de la mente es lo que puede garantizar un alto bienestar subjetivo, o también llamado felicidad. Conoceríamos nuestras posibilidades y limitaciones, influiríamos en nuestro modo de pensar, en nuestras emociones y en nuestro comportamiento. Y esto es fundamental en el requisito del policía, porque se le exige pensar adecuadamente,

seguir un patrón emocional equilibrado y comportarse de forma autorregulada (*comportamiento autorregulado*).

También, la inteligencia emocional tiene mucho que ver con la intrapersonal, pero, en realidad es un aspecto de la inteligencia intra e interpersonal. Para Mayer y Salovey (1993) la inteligencia emocional es la capacidad para controlar las propias emociones y las de otros, para saber discriminar entre ellas, y para saber usar la información y orientar el pensamiento. La gestión emocional influye en los canales de información y en la solución de problemas. La inteligencia emocional está formada por un conjunto de habilidades que pueden contribuir a la expresión y evaluación precisa de la emoción, a la regulación efectiva de la emoción, y al uso de sentimientos para motivar, planificar, y obtener los logros previstos. Por lo que se distinguen, en este sentido, cualidades adaptativas e inadaptativas. Gran parte de la varianza de los problemas de accidentes, incidentes y de salud laboral que afectan a la policía está explicada por este modelo de inteligencias interpersonal, intrapersonal y emocional.

Por todo lo expuesto, interesa conocer los componentes cognitivos-emocionales y socioafectivos como base de las competencias clave en materia policial, concretamente, en la función de la policía local de Canarias. El propósito es garantizar una respuesta adecuada de la Policía Local ante las exigencias sociales dando lugar a la concepción de una policía que, no sólo trate de erradicar problemas, sino de lo que se trata es que estén capacitados para realizar su desempeño. Pensamos que las claves para el reconocimiento, la aceptación, y por tanto, para el éxito en la profesión del policía local, independientemente de las habilidades técnicas, de conocimiento de materias y legales, etc., son aquellas que tienen que ver con las *competencias intrapersonales, socioafectivas y de interacción social recíproca*.

El desarrollo y presentación de esta Tesis se estructura en *seis capítulos*:

En los dos primeros capítulos, y desde una perspectiva teórica, se tendrá en consideración, por un lado, un capítulo en el que se pretende analizar el constructo de competencia y la formación basada u orientada en esta disciplina. Para ello, se hará una aproximación conceptual de la definición de competencia, así como de los dos ámbitos

que se constituyeron en los precursores de la formación desde esta disciplina. Y, por otro, en el segundo capítulo, se estudiarán los antecedentes en la construcción del perfil profesional del agente de policía local, basándonos en las tareas y funciones que le son propias a este Cuerpo de Seguridad desde la normativa legal, centrándonos en aquellas competencias que le son propias. Asimismo, se hará alusión a las dos últimas investigaciones que al respecto se han realizado en el ámbito canario, íntimamente vinculadas con el tema objeto de investigación. Las mismas abordan, entre otras cosas, las características del puesto de trabajo que desempeñan los agentes de policía local, así como la motivación y satisfacción en el mismo, las características de clima organizacional y medidas descriptivas de inteligencia emocional, las capacidades primarias, ciertas características de personalidad, de estrategias de afrontamiento al estrés, de salud mental y de conocimientos, instrucción y creencias de los agentes.

A continuación, en el capítulo tercero, se describirá la estructura de la que constará el estudio empírico de esta tesis. El objetivo es situar las tres investigaciones de las que consta el marco empírico. A la vez, se detallará, de manera pormenorizada y diferenciada, las especificidades que posee cada una de las investigaciones.

El capítulo cuarto se destina a comprobar las competencias psicológicas que, en la actualidad, se tienen en cuenta para el desarrollo profesional del agente de policía local, contando para ello con la ayuda de un “grupos de expertos” o informantes clave representados por los jefes y mandos de la policía local de los municipios de las islas Canarias. El objetivo es recoger la opinión de este grupo de expertos y responsables cualificados con respecto a las características psicológicas y socio-emocionales que ellos consideran que un agente de policía debe reunir para un eficaz cumplimiento de las tareas.

En el capítulo quinto se intentará conocer, desde el estudio de los agentes de policía local de Canarias, las características psicológicas predictoras del buen rendimiento y del éxito en dicha profesión que, a juicio de expertos (jefes y mandos), ya las poseen una muestra seleccionada de agentes considerados más eficaces (grupo experimental), contrastándolas con un grupo de agentes promedio denominado control (seleccionados por sistema informático de la base de datos de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias).

El capítulo sexto lo dedicamos a comprobar la percepción que tienen los ciudadanos de la sociedad canaria, principales usuarios de los servicios y del rol adecuado policial que prestan los agentes, en relación a las características psicológicas que, a juicio de los mismos, debería tener un agente de policía local para realizar su labor de forma adecuada, óptima y satisfactoria.

CAPÍTULO 1.

EL ENFOQUE ORIENTADO A LAS COMPETENCIAS: ORIENTACIONES TEÓRICAS, MODELOS DE ANÁLISIS Y TIPOLOGÍA.

LA FORMACIÓN PROFESIONAL BASADA EN COMPETENCIAS COMO REFERENTE EN LA EDUCACIÓN.

1.- Introducción.

En la sociedad tradicional, el análisis y estudio de los puestos de trabajo se ha basado, fundamentalmente, en dos tipos de constructos: los *conocimientos* y las *habilidades*. Éstos, a lo largo de la historia contemporánea reciente, han hecho posible que una persona realizara su trabajo o gestionara sus tareas profesionales de manera adecuada. Sin embargo, en la sociedad actual, las tareas y los puestos de trabajo que se desarrollan en las empresas y en las organizaciones están en constante cambio y transformación, lo que ha generado que el análisis y estudios de dichos puestos de trabajo y, por consiguiente, del desempeño profesional, se deba apoyar en un constructo mucho más amplio y complejo, y no sólo en aquello que las personas deben aprender o desarrollar. Este constructo es el llamado *competencia* (Boyatzis, 1982; Spencer y Spencer, 1993; Levy-Leboyer, 1997; Mayer, 2003).

Pero, ¿qué se entiende por competencia? Para poder situar, delimitar y definir el concepto de competencia se debe hacer referencia a distintas concepciones, tipologías, enfoques, modelos, etc., que hablan sobre el mismo y que, además, se relacionan directamente con el concepto de competencia, dado que los elementos y las características que subyacen en cada una de estas dimensiones o enfoques hacen que se conforme y vertebre el significado de este constructo. Por tanto, para delimitar y definir el concepto de competencia se abordará la definición desde la diversidad de significados y/ o de aplicaciones, así como también desde los aspectos y criterios concomitantes que existen entre ellas para ofrecer una homogeneidad conceptual.

Este capítulo se centra, en primer lugar, en aproximar y desvelar el concepto de competencia a través de un recorrido histórico por los orígenes del mismo. También, y desde los dos campos dominantes del “empuje” e impulso de las bases conceptuales y

empíricas del constructo de competencia (educativo y laboral), se hará una revisión de las definiciones que se han producido sobre el término. Al respecto, se citarán también los autores que han trabajado en el desarrollo del mismo y de los estudios llevados a cabo en este contexto por investigadores y estudiosos del tema. En segundo lugar, una vez acotado y delimitado el término, se hablará de los distintos enfoques o modelos analíticos de competencias, así como de la clasificación que existe alrededor de las competencias en la literatura; en este sentido, tanto los modelos como la tipología de éstas dependen, principalmente, del contexto en donde se desarrollan; por citar algunas, existen competencias laborales, profesionales, metodológicas, sociales, genéricas, técnicas, entre otras. Posteriormente, y atendiendo a la tipología de competencias argumentadas, el interés se focalizará y se centralizará en el Modelo propuesto por Boyatzis (1982) y de otros autores que continuaron con su obra y perspectiva (Spencer y Spencer, 1993; Dalziel et al, 1996; Alles, 2000) para averiguar si, efectivamente, y como afirma este modelo, las “cualidades de las personas competentes” permiten *diferenciar* a los trabajadores excelentes de los simplemente aceptables o a los *eficaces* de los *ineficaces* (Hooghiemstra, 1996; García, 1998).

Por último, se abordará la incidencia que tiene este enfoque por competencias en el campo de la educación y la enseñanza. Se centrará la atención en el impulso que tuvo y tiene la formación por competencias en Europa. El desarrollo cultural, social, económico, político, etc., que trajo consigo, por una lado, lo que se ha llamado la Era del Conocimiento y, por otro, la globalización, provocó que incrementara la competitividad de todos los ciudadanos europeos, lo que se tradujo en que, necesariamente, se debía realizar una mejora en los sistemas de enseñanza. De esta manera, Europa inicia su paso hacia el desarrollo social y humano a través de la formación por competencias, componente éste último que se posiciona en una situación imprescindible para consolidar y enriquecer el entorno europeo. Por tanto, el último apartado de este capítulo describirá los cambios que trajo consigo la formación profesional basada en competencias desde el referente europeo de enseñanza; también se hablará de las competencias básicas en educación y de la importancia de las mismas en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y el impacto que tuvo la Declaración de Bolonia del año 1999. Finalmente, y basado en los cambios y las orientaciones metodológicas, estructurales y organizativas del sistema de enseñanza por

competencias propuesto por el EEES, se expondrá, a modo de ejemplo y resumen, un modelo del proceso de enseñanza-aprendizaje basado en las competencias.

2.- Aproximación a la definición de competencia.

Competencia se deriva del verbo “competere” que a partir del siglo XV vino a significar “pertenecer a”, “incumbir”, dando lugar al sustantivo “competencia” y al adjetivo “competente” para indicar “apto”, “adecuado”. Así pues, la competencia hace referencia a capacitación (Levy-Leboyer, 1997).

En España, desde el siglo XV aparece el término castellano “competir”, de la raíz latina *competere* (Moliner, 1986; Corominas, 1987), que significa “pugnar con”, “rivalizar con”, y se generaron sustantivos como “competición”, “competencia”, “competidor”, “competitividad” y el adjetivo “competitivo”. No obstante, el problema que presenta el castellano es la falta de un referente único semántico, por lo que en el lenguaje contemporáneo la Real Academia Española de la Lengua (2014) identifica seis significados del término, a saber: “autoridad”, “capacitación”, “competición”, “cualificación”, “incumbencia” y “suficiencia”.

Hablar de competencias es entrar en un mundo diversificado de definiciones y componentes. El consenso para constituir una definición entre los autores también es variado, ya que la competencia está vertebrada por otras tantas variables o dimensiones, lo que dificulta la uniformidad entre los autores para delimitar dicho concepto; es decir, las definiciones que existen sobre competencia son numerosas, variadas, con múltiples interpretaciones y poco consensuadas (Levy- Leboyer, 1997). Además, es un concepto complejo, que se presta a múltiples matices e interpretaciones, sobre todo en el contexto en el que se sitúa (Cabrerizo, J. et al, 2008; Gimeno, 2009). Sin embargo, y a pesar de contener dichas definiciones gran variabilidad de significados, se desprende que el término de competencia es amplio. Una gran mayoría de investigadores entienden el concepto de competencia de una forma comprensiva, al integrar, principalmente, entre otros elementos, las actitudes, las aptitudes y las habilidades.

Para conocer la gran variabilidad de significados que existe en torno a la definición de competencia y observar la gran dificultad y complejidad que se da para delimitar el concepto, en el *cuadro 1.1* se puede observar un conjunto de definiciones que se han dado desde la década de los años sesenta del siglo pasado hasta la actualidad.

Tras haber realizado la revisión de dichas definiciones, se muestra una síntesis de las mismas. Gran parte de ellas están formuladas por investigadores y estudiosos del tema, mientras que otras han sido efectuadas por organismos oficiales e instituciones afines al estudio de este constructo; El conjunto de las definiciones van a permitir abordar este asunto como un *todo interdisciplinar*, debido a los componentes económicos, legales, psicológicos, educativos, pedagógicos, sociales, políticos, industriales, etc., que conlleva (García-Sáiz, 2011).

CUADRO 1.1

Definiciones de competencia

AUTOR - ORGANISMO/ AÑO	DEFINICIÓN
Chomsky (1965)	Un conjunto de reglas, más o menos refinadas, que permiten la generación de innumerables desempeños.
McClelland (1973)	Aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo.
Boyatzis (1982)	Mezcla de motivos, rasgos, conocimientos, habilidades y aspectos de autoimagen o rol social que se relacionan causalmente con un desempeño efectivo y/o superior en el puesto.
Montmollín (1984)	Conjunto estabilizado de saberes y saber-hacer, de conductas tipo, de procedimientos estándar, de tipos de razonamiento, que se pueden poner en práctica sin nuevo

	aprendizaje.
Hayes (1985)	La capacidad de usar el conocimiento y las destrezas relacionadas con productos y procesos y, por consiguiente, de actuar eficazmente para alcanzar un objetivo.
NVCQ (1985)	La capacidad de actuar con papeles profesionales o en trabajos conforme al nivel requerido en el empleo.
Quinn et al (1990)	Conocimientos y habilidades para desempeñar una cierta tarea o rol de forma apropiada.
Jessup (1991)	Conjunto específico de destrezas necesarias para desarrollar un trabajo particular y que también incluyen las cualidades necesarias para actuar en un rol profesional.
Arnold y McKenzie (1992)	Conocimientos, habilidades y/o conductas transferibles al contexto específico de la organización.
Woodruffe (1992, cit. en Bee y Bee, 1994)	Conjunto de patrones/pautas de conducta necesarias para desempeñar las tareas y funciones de un puesto de forma eficaz.
Kanungo y Misra (1992)	Capacidades intelectuales que permiten realizar actividades cognitivas genéricas (tareas no programadas, no rutinarias, dependientes de la persona y que se dan en un entorno complejo).
Spencer y Spencer (1993)	Características esenciales (motivos, rasgos, autoconcepto, conocimientos y habilidades) de

	una persona que se relacionan, de forma causal, con un criterio establecido efectivo y/o un desempeño superior en un puesto de trabajo o situación.
Bunk (1994)	Capacitación real para resolver determinados problemas”, contando además de los conocimientos, destrezas y aptitudes, o la flexibilidad y autonomía, con las competencias “humanas y sociopolíticas”, que “amplían el radio de acción a la participación en el entorno profesional, así como a la organización del trabajo y a las actividades de planificación.
Le Boterf (1994)	La competencia resulta de un saber actuar. Pero para que ella se construya es necesario poder y querer actuar.
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Real Decreto 797/1995)	La capacidad de aplicar conocimientos, habilidades y actitudes, al desempeño de la ocupación de que se trate.
Ulrich, Brockbank, Yeung y Lake (1995)	Conocimientos, destrezas y habilidades demostradas por un individuo cuando se añade un valor a la organización.
Mertens (1996)	Capacidades de trabajo que están conformadas por una serie de conocimientos, actitudes y aptitudes, hábitos, valores y motivaciones dirigidas al desarrollo profesional.
Parry (1996)	Grupo de conocimientos, habilidades y actitudes que afectan a gran parte del trabajo (roles o responsabilidades), que correlacionan con la actuación en el trabajo,

	que pueden ser medidos frente a estándares consensuados y que pueden ser perfeccionados mediante acciones formativas y de desarrollo.
Hager y Gonzci (1996)	Se conceptualiza en términos de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se manifiestan en una selección de elementos centrales en la práctica de la profesión.
Levy-Leboyer (1997)	Repertorio de comportamientos (integran aptitudes, rasgos del personalidad y conocimientos), que unas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada.
Mirabile (1997)	Conocimiento, habilidad, capacidad o características asociadas con la buena ejecución de un trabajo, tal y como la solución de problemas, el pensamiento analítico o el liderazgo. Algunas definiciones de competencia pueden incluir motivos, creencias y valores.
Zabalza y Cid (1998)	Adquirir competencias supone estar capacitado para realizar tareas propias de una profesión como: Manejo adecuado de informaciones, capacidad de comunicación, capacidad de planificación, capacidad para tomar decisiones en función de criterios, capacidad para reflexionar sobre las actuaciones llevadas a cabo y para evaluar sus resultados, etc., poniéndose de manifiesto que ante los nuevos

	<p>compromisos laborales, las competencias de segundo y tercer nivel aparecen cada vez más como elementos sustantivos del quehacer de los trabajadores modernos.</p>
<p>Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001)</p>	<p>Como <i>Sustantivo</i>: Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo; oposición o rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa; situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.</p> <p>Como adjetivo (<i>competente</i>): aquella persona que tiene una “aptitud de pericia”, que es “idónea” para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.</p>
<p>Guerrero (1999)</p>	<p>La capacidad de aplicar, en condiciones operativas y conforme al nivel requerido, las destrezas, conocimientos y actitudes adquiridas para la formación y la experiencia profesional, al realizar las actividades de una ocupación, incluidas las posibles nuevas situaciones que puedan surgir en el área profesional y ocupaciones afines.</p>
<p>Agudelo (2002)</p>	<p>Conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes necesarios para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo, que puede resolver en forma autónoma y flexible, los problemas que se le presenten en el ejercicio de sus funciones y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización de su trabajo.</p>

OCDE (2002)	Las habilidades para responder a las demandas o llevar a cabo tareas con éxito y consistentes con las dimensiones cognitivas y no cognitivas.
OIT (2003)	Capacidad para articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempleo real demostrando en determinado contexto de trabajo, y que no resulta sólo de la instrucción, sino de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional.
Ocampo (2003).	Unidades más o menos amplias de pensamiento, acción y participación asociadas a un contexto laboral que requieren movilización intencional de conocimientos, destrezas y actitudes que se fueron adquiriendo conforme al propio modo de ser a través de la experiencia, la formación y la auto-reflexión, permitiendo lograr procesos y resultados de un adecuado nivel de calidad en un puesto de trabajo, resolver problemas nuevos que puedan presentarse, situándose siempre en un compromiso con el código ético de la profesión.
Perrenoud (2004)	Capacidad de movilizar varios recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de

	situaciones
Cepeda (2005)	La presencia de características o la ausencia de incapacidades que hacen a una persona adecuada o calificada para realizar una tarea específica o para asumir un rol definido.
Fernández (2005)	Cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficientes.
Vázquez (2007)	Capacidad de satisfacer demandas o llevar a cabo tareas con éxito, constituida de dimensiones cognitivas y no cognitivas.
Zabala y Arnau (2007)	...Ha de identificar aquello que necesita cualquier persona para dar respuesta a los problemas a los que se enfrentará a lo largo de su vida. Por tanto, la competencia consistirá en la intervención eficaz en los diferentes ámbitos de la vida mediante acciones en las que se movilizan, al mismo tiempo y de manera interrelacionada, componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales.

De la lectura del cuadro se puede extraer que, del conjunto de definiciones descritas, por una parte, se encuentran algunas que entienden la competencia desde una disciplina conductual; por otra la relacionan con las habilidades y conocimientos; en distintas definiciones, la competencia es considerada como una composición de los elementos y

aspectos anteriormente citados (habilidades, conocimientos y conductas); y hay definiciones que incorporan y añaden otras características como las individuales y las cognitivas. También se puede apreciar, en el contenido de las definiciones, que muchas de ellas abogan por la eficacia en la realización de las tareas, además de vincularlas con la especificidad del puesto de trabajo; Asimismo, relacionan la competencia con la acción y la actividad que se desarrolla en un contexto que está en constante cambio y transformación. Más adelante se hará reseña explícita de los comentarios realizados en este párrafo, ya que el contenido del mismo se aproxima y delimita la propuesta conceptual del constructo de competencia.

3.- Delimitación y propuesta conceptual del enfoque orientado a la competencia: elementos y características

3.1.- Orígenes del enfoque y concepto de competencia.

Es necesario e importante hacer referencia a dos ámbitos que fueron decisivos e imprescindibles para el impulso del constructo competencia y su evolución: el *ámbito educativo* y el *ámbito laboral y organizacional*. En ambos contextos, en el educativo y en el laboral, la acepción del término “competencia” se relaciona más con una cualidad concreta de aplicar conocimientos a la solución de situaciones reales, por lo que el sujeto se considera “apto”, “competente” o capaz” (Correa, 2007). Antes de pasar a comentar estos dos ámbitos, es preciso señalar que el origen del enfoque de las competencias surge:

- Por un lado, desde una *perspectiva epistemológica* (de tipo teórico), más bien orientada al ámbito laboral y organizacional. Comenzaron a producirse trabajos de investigación en la psicología industrial y organizacional estadounidense a mediados del siglo XX (Spencer et al, 1992), así como también se empieza a hablar, en los círculos empresariales, de *cambio de paradigma* dentro de un proceso de desarrollo ligado al contexto de evolución de las fuerzas productivas y de las relaciones de producción, que recorre la senda de diversos sistemas de organización del trabajo como el taylorismo, el fordismo, el toyotismo, etc., todos ellos caracterizados por la crisis, la permanente crisis con sus rasgos dinámicos (Bunk, 1994):

a) *Transformaciones en el mercado*. Los consumidores más exigentes demandan una mayor diversificación de productos y de más calidad. Esto hace que el sistema productivo rompa con su producción en serie y rijan la competitividad por la calidad.

b) *Globalización de la economía*. Crece la competitividad y acaba con los mercados protegidos, con las consiguientes incertidumbres que ello ocasiona en la producción;

c) *Aparición e incorporación de las nuevas tecnologías a la producción*. Modifican las herramientas y la naturaleza del trabajo, haciéndolo más complejo, diversificado y permitiendo un empleo más flexible. El trabajo se hace más abstracto, más intelectual, más autónomo, más colectivo, más complejo; de manera que se revalorizan las competencias de los trabajadores;

d) *Aumento de las tasas de escolarización*. Genera más recursos humanos y cada vez más instruidos; de manera que:

e) las empresas pueden centrar sus estrategias de mano de obra en las *competencias de los trabajadores*, contratar a los jóvenes más preparados, precarizar el empleo, así como recurrir a actuaciones prospectivas que anticipen y adapten las competencias.

- Y por otro, desde una *perspectiva pragmática* (con una dimensión aplicada o práctica), más bien centrada en el ámbito educativo y académico. Surge, (con una clara influencia de lo que se había y se estaba produciendo en Estados Unidos), en algunos países de Europa como Reino Unido y Francia, la necesidad imperiosa de dotar de nuevos instrumentos a la población, que describan y expliquen los requisitos de formación realmente demandados por la industria y los servicios. Se trató pues de aunar *criterios* en torno a las políticas de empleo y de sustituir las antiguas y distintas clasificaciones nacionales de ocupaciones por un conjunto de competencias realmente necesarias a la hora de ocupar unos determinados puestos de trabajo (Grootings, 1994); paralelamente, y como señala este autor, tales criterios ofrecieron (e incorporaron) la posibilidad de mejorar la formación profesional, para adaptarla de manera más adecuada al mercado laboral y al sistema de empleo. Así

pues, el enfoque orientado a la educación surge, en este sentido, del ámbito académico ligado a la formación y al empleo, a partir de los aportes de la economía y sociología del trabajo y de la pedagogía laboral (Grootings, 1994: 7). Cabe pensar que, desde este ámbito, el concepto de competencia intentara ser una especie de “euro” o unificador financiero en el terreno del empleo en la Unión Europea (Guerrero, 1999).

Por tanto, a partir de este doble origen, se vislumbra esta interrelación (Grootings, 1994):

- 1) En el ámbito educativo, la incorporación, la organización y la provisión de competencias en formación profesional, en sus diferentes niveles, da lugar a:
- 2) la adaptación (en el ámbito laboral y empresarial), de los nuevos tipos de organización laboral y estrategias de contratación de las empresas, a las nuevas competencias resultantes. Adaptación, en cuya gestión va a pasar a tener un carácter primordial el poseer una buena información sobre las *potencialidades* de cada individuo y sus *competencias reales* como fuerza de trabajo.

3.1.1.- El enfoque orientado a la competencia en educación: desarrollo del concepto y la formación profesional.

El desarrollo del concepto y la formación profesional por competencias desde el ámbito educativo se inicia en Norteamérica, en torno a los años veinte, aunque no termina de desarrollarse plenamente hasta finales de la década de 1960 y principios de 1970. En aquella época los sectores industriales y comerciales demandaban una mayor atención a los resultados especificados en forma conductualmente objetivos (Burke, 1989). Los criterios que se manejaron y se pusieron en práctica formaron y sentaron los precedentes y las bases de lo que hoy día es la formación profesional basada en la competencia.

A modo de ejemplo, y de forma sucinta, a continuación se enuncian algunos de esos criterios cuyo contenido se corresponden con la actualidad:

- Las competencias se basan en el análisis de los roles profesionales;
- Los enunciados de competencia describen los resultados esperados del desempeño de funciones profesionalmente relacionados, o aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que se consideran esenciales para la ejecución de dichas funciones;
- Las competencias son consideradas como predictores de la eficacia profesional y están sujetas a procedimientos de validación permanente;
- El grado de proceso del aprendiz se pone en conocimiento del interesado a lo largo del programa;
- Las medidas de competencia son específicas, reales y sensibles a su matización;
- Las medidas de la competencia discriminan a partir de los estándares establecidos para la demostración de competencia.

A finales de los años setenta, con la reforma educativa de la formación del profesorado, se instauró estas premisas y criterios de forma definitiva en Estados Unidos.

Un primer acercamiento al concepto de competencia fue el realizado por Chomsky (1965), el cual la considera como “un conjunto de reglas, más o menos refinadas, que permiten la generación de innumerables desempeños”. Se le atribuye a este autor ser el padre del estudio de este concepto en el ámbito educativo, en concreto, desde el área de la psicolingüística.

Las investigaciones y estudios llevados a cabo por Chomsky desde esta perspectiva psicoeducativa le llevaron a definir las competencias como “un conocimiento organizado que se actualiza en situaciones concretas, teniéndolas como una representación, un conocimiento implícito en la actuación, que se utiliza de ella” (Guzmán y Campos, 2009). En la misma línea iniciada por Chomsky, otros investigadores añadieron la experiencia social, las necesidades, las motivaciones, la acción (Hymes, 1996) y los atributos de conocimientos y habilidades como elementos necesarios para poder llegar a ciertos resultados y exigencias en una circunstancia determinada, todo ello encaminado a lograr un objetivo o resultado en un contexto dado (Macedo, 2014).

A comienzos de la década de los años ochenta del siglo XX tuvo lugar una crisis mundial debido a una recesión económica, la cual produjo un desajuste entre el número de jóvenes en edad de incorporarse al mundo laboral y el número de empleos disponibles. Ante este escenario, la educación se erigió como baluarte en la formación profesional; ofreció respuestas a las necesidades y exigencias de una sociedad y mercado convulsos y en constante cambio. Brindó soluciones y vías de mejora a las demandas del tejido político, social y empresarial.

El primer país europeo en tomar medidas al respecto fue el Reino Unido. Como objetivo se marcó la mejora e incremento de las competencias de los trabajadores. Para ello, se creó el Consejo Nacional de Calificación Profesional - National Council for Vocational Qualification - (NCVQ) y éste asumió el compromiso y la responsabilidad de describir las funciones que un trabajador debía reunir y ser capaz de realizar, haciendo hincapié más sobre los resultados del aprendizaje que sobre el proceso. Esta medida buscó educar profesionales con habilidades laborales específicas o genéricas como principio motor de la recuperación económica (Hyland, 1994). A esta premisa le siguieron otros países como Irlanda, Australia, Nueva Zelanda, Canadá, etc. Citando a Schroder (1989), el incremento de las competencias en las funciones del trabajador supuso la clave para desarrollar “una mejor actuación, en el terreno laboral, dentro de un conjunto relativamente estable de comportamientos, los cuales producen una acción superior en los grupos de trabajo en ambientes organizacionales complejos”.

A finales de la década de los ochenta, las investigaciones y estudios sobre la formación por competencias orientan la concepción de la misma hacia los comportamientos efectivos y observables de las capacidades y destrezas de la persona. Es decir, para que un desempeño profesional sea exitoso u óptimo, antes tiene que producirse, necesariamente, un *desempeño ordinario, suficiente o satisfactorio de las tareas o actividades* (Burke, 1989). Estas capacidades y destrezas se centrarían en aspectos y criterios cognitivos, en las prácticas diarias, en la solución de problemas, en la relación que se establece con los otros, en la adaptación al entorno interno y externo de la organización, etc. Así, por ejemplo, en los últimos años ha adquirido especial protagonismo y relevancia la formación por competencias al adentrarse en el entorno académico universitario donde, “la formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social se convierte en una misión esencial de la

Educación Superior Contemporánea” (UNESCO, 1998; 2000); además, esta Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO) plantea la necesidad de *reforzar la cooperación con el mundo del trabajo y el análisis y revisión de las necesidades de la sociedad*.

De la misma forma, y basándose, por un lado, en los postulados de la reforma del sistema educativo iniciada en el Reino Unido en la década los ochenta y, por otro, en el estudio y aproximaciones conceptuales que se venían ofreciendo sobre las competencias, McLagan (1997) precisa que tanto las organizaciones y las personas relacionadas con el tema de las competencias, deben de ser conscientes sobre las diferencias que comprende su significado, además de discernir sobre las ventajas e inconvenientes en cada aproximación conceptual. McLagan expone diferentes elementos que, desde su perspectiva, son los que determinan sus distintos significados: las competencias como *tareas*; las competencias como *resultados*; las competencias como *outputs*; las competencias como *habilidades, conocimientos y actitudes*; las competencias como *desempeño superior y diferenciado*. Esta interpretación depende del alcance, personal y organizacional, que a este término se le quiere dar, cuyo objetivo es pues mejorar la actuación profesional de los trabajadores a través de un nuevo rango en los procesos de recursos humanos, tales como: selección, compensación, evaluación del desempeño y el desarrollo de carrera profesional (Hondeghem & Vandermeulen, 2000).

En España, a comienzos de la década de los años noventa, la reforma del sistema educativo, (LOGSE, 1990), incorporó el enfoque de la formación basada en las competencias. Países latinoamericanos siguieron el modelo español, empezando por México.

Asimismo, la Ley Orgánica de las cualificaciones y de la formación profesional (5/2002), en su texto, además de incorporar la formación por competencias en su articulado, define la competencia como “la aplicación de saberes, conocimientos y capacidades que procura el logro de determinados resultados esperados conforme a las exigencias de la producción y el empleo”. En base a esta definición, la competencia consiste en un desempeño o aplicación, es decir, en una acción que alcanza unos

resultados determinados y que, por tanto, manifiesta algún tipo de evidencia y es susceptible de evaluación. Dicho de otro modo, la competencia consiste, fundamentalmente, en el desempeño o la aplicación de capacidades, conocimientos y actitudes a los niveles requeridos en el empleo para lograr o alcanzar unos resultados determinados. Estas capacidades y destrezas se centrarían en aspectos y criterios cognitivos, en las prácticas diarias, en la solución de problemas, en la relación que se establece con los otros, en la adaptación al entorno interno y externo de la organización, etc.

A finales del siglo pasado, se produjo un hecho relevante; El 19 de junio de 1999, en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior (E.E.E.S.), se produjo una declaración conjunta de los ministros europeos de enseñanza, la llamada Declaración de Bolonia (1999), según la cual los países de la Unión Europea que se incorporan a ella se comprometen a una cierta homogenización de sus planes de estudios desde el enfoque de la competencia.

Al respecto, los importantes avances alcanzados en el desarrollo de las competencias dentro del contexto educativo en numerosos países, así como lo acordado en la Declaración de Bolonia, hizo que el Estado Español apostara e incluyera en el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, las competencias que para los tres niveles educativos deberían obtenerse. Así, en este documento clave se indica que: “Se garantizarán, como mínimo, las siguientes competencias básicas, en el caso del Grado, y aquellas otras que figuren en el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior:

- Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio;
- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la

elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio;

- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética;
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado;
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

En la actualidad, el enfoque de las competencias, dentro del contexto educativo, se ha implantado, desarrollado y establecido en la organización laboral y educativa de la Unión Europea, de Estados Unidos, Canadá, Australia, México y otras muchas naciones (Mertens, 1997; Le Boterf, 2001; Goñi, 2005; Mulder, 2007). Asimismo, las investigaciones recientes alrededor del concepto de competencia han experimentado un crecimiento importante. Los esfuerzos actuales en el tema se han orientado hacia los procesos de adquisición del conocimiento y hacia el desarrollo de capacidades técnico-científicas dentro de cada profesión. En este sentido, se entiende que la formación por competencias debe estar centrada en *identificar todo aquello que una persona necesita para dar respuesta a los problemas a los que se enfrentará a lo largo de su vida* (Aguilar, 2012). Así, se encuentran definiciones de competencia como las que siguen:

- “La suma de conocimientos, destrezas y características individuales que permiten a una persona realizar acciones” (Consejo Europeo, 2001).
- “Una construcción, a partir de una combinación de recursos (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes, y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño.” (Le Boterf, 2001).

- “Habilidad de cumplir con éxito las exigencias complejas mediante la movilización de los prerrequisitos psicosociales. De modo que se enfatizan los resultados que el individuo consigue a través de la acción, selección o forma de comportarse según las exigencias... Cada competencia es la combinación de habilidades prácticas, conocimientos (incluidos conocimientos tácitos), motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que pueden movilizarse conjuntamente para que la acción realizada en una situación determinada pueda ser eficaz (OCDE, 2002).
- “Conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y capacidades que son personales y se complementan entre sí, de manera que el individuo, para actuar con eficacia frente a las situaciones profesionales, debe: Saber, saber hacer, saber estar y saber ser” (Isus et al, 2002).
- “Capacidades, conocimientos y actitudes que permiten una participación eficaz en la vida política, económica, social y cultural de la sociedad” (Unidad Española de Eurydice, 2002).
- “Capacidades fundamentales para la convivencia, en un mundo donde el individuo hace uso del conocimiento para desempeñar un rol social, buscando el mejoramiento de sus habilidades en el procesamiento y la utilización de estrategias cognitivas que potencien su capacidad de aprendizaje y el manejo aplicado del conocimiento” (Bustamante *et al.*, 2002).
- “...La competencia sería el dominio de un amplio repertorio de estrategias en un determinado ámbito o escenario de la actividad humana. Por lo tanto, alguien competente es una persona que sabe <leer> con gran exactitud qué tipo de problema es el que se le plantea y cuáles son las estrategias que deberá activar para resolverlo” (Monereo, 2005).

- La capacidad o habilidad de efectuar tareas o hacer frente a situaciones diversas de forma eficaz en un contexto determinado y para ello es necesario movilizar actitudes, habilidades y conocimientos al mismo tiempo y de forma interrelacionada (Zabala y Arnau, 2008).
- “La puesta en marcha de un conjunto diversificado y coordinado de recursos que la persona moviliza en un contexto determinado. Esta puesta en marcha se apoya en la elección, la movilización y organización de recursos y sobre las acciones pertinentes que permiten un tratamiento exitoso de esta situación... la competencia no puede definirse sin incluir la experiencia y la actividad de la persona.” (Jonnaert, Barrette, Masciotra y Yaya, 2008: 15).

En síntesis, se puede aseverar que los elementos y características que conforman el concepto de competencia y que definen el enfoque orientado a la competencia en educación, son los que siguen:

- *Actitudes*: la persona, para resolver los problemas que se le presenta en situaciones de trabajo cambiantes, debe estar dispuesto a resolverlos con una intención, con una actitud determinada.
- *Acciones*: la persona debe hacer uso de todos los recursos que posee y emplearlos de forma eficaz para hacer frente a distintas situaciones y problemas.
- *Procedimientos*: la persona debe dominar la forma de proceder, sus habilidades y sus destrezas en la acción que lleve a cabo; vinculada a las habilidades y destrezas, también intervienen e influyen las emociones, los valores, etc.
- *Conocimientos*: para que el desempeño de las habilidades, destrezas, etc., sea eficaz, es necesario que la persona tenga conocimientos sobre el trabajo que realiza.
- *Contexto*: el ambiente, los cambios y transformaciones en las situaciones laborales, etc., implican que la persona deba poseer una alta capacidad de interpretación e intervención en su desempeño profesional.
- *Interrelación*: la acción implica una integración e interrelación de actitudes, procedimientos y conocimientos. Tiene un carácter *holístico*.

Como se ha visto hasta ahora, en este enfoque, en el que las aportaciones teóricas y empíricas, los estudios, las reformas educativas, etc., han ido acotando y demarcando el concepto de competencia, también cobra sentido y relevancia tanto las condiciones del contexto donde se produce la actividad laboral (condiciones de trabajo, ambiente, lugar, organización, etc.), como la formación que tenga el trabajador (individual, académica, etc.), requisito indispensable para que éste sepa “qué hacer” en ese contexto, no exento de problemas, cambios y transformaciones.

Dado que las competencias surgen en un contexto laboral, la educación se ha vertebrado como una solución óptima ante los desafíos que depara la sociedad que demanda movilizar conocimientos para resolver problemas de forma autónoma, creativa y adaptada al contexto y a los problemas (Manzanares, 2004).

3.1.2.- El enfoque orientado a la competencia en el ámbito laboral y organizacional: desarrollo del concepto y la formación básica.

El enfoque orientado a la competencia en el ámbito laboral y organizacional supuso un “cambio paradigmático”, un “paso cualitativo” para la organización y funcionamiento de las empresas. Los factores que determinaron los citados cambios pueden agruparse en tres campos (Fernández Enguita, 1990):

- 1) La innovación tecnológica,
- 2) las formas de organización del trabajo y
- 3) los cambios en las condiciones de trabajo, en parte derivados de los cambios más generales originados en las políticas económica y de empleo y en el mercado.

Sin embargo, el cambio más importante y relevante fue “el modo de considerar a las personas” en sus puestos de trabajos y en las organizaciones; este cambio se concreta, conceptualmente, en que las personas pasaron de ser vistas como un coste que era preciso minimizar, a ser entendidas como el principal recurso con que cuenta la empresa y que, por tanto, es preciso optimizar para que aporte todo su potencial al desarrollo de la misma (Gil, 2007). Los conceptos de *cualificación profesional* y *capacidad*

profesional vigentes desde principios de siglo XX fueron sustituidos por un nuevo concepto, el de *competencia profesional*, a mediados de los años ochenta del siglo pasado, aunque su origen se gestó a finales de la década de 1.960: las empresas comenzaron a buscar personas, no solo aquellas que tuvieran conocimiento y que supieran desarrollar su oficio, sino también aquellas que fueran competentes y cualificadas (Le Boterf, 2001). En este sentido, comienzan a producirse los primeros estudios e investigaciones dirigidos a identificar las variables y elementos que permitan explicar el rendimiento del trabajador. En estos primeros estudios es de destacar las aportaciones del profesor de la Universidad de Harvard, David McClelland (1973).

McClelland fue uno de los primeros autores que describe y aproxima el concepto de competencias; indagó alrededor de las mismas, las cuales son generadas como resultado del interés por correlacionar el trabajo exitoso y los *test* de inteligencia en el ingreso laboral, lo que, en aquella época, cambió el criterio de desempeño laboral. Las investigaciones llevadas a cabo le permitieron inferir y concluir que las aptitudes académicas tradicionales (como las calificaciones y títulos) no permiten predecir adecuadamente el grado de desempeño laboral o el éxito en la vida. En su lugar, propone que los rasgos que diferencian a los trabajadores más sobresalientes de aquellos otros que simplemente hacen bien las tareas hay que buscarlos en competencias tales como la empatía, flexibilidad, iniciativa, etc. También identificó muestras representativas de sujetos que habían triunfado en su trabajo con otras que habían fracasado y valoraba las características personales (competencias) asociadas con las actuaciones exitosas. Así llegó a distinguir las *competencias diferenciadoras*: características que distinguen a un trabajador con una actuación superior de otro con una actuación inferior, de las *competencias umbral*: características mínimas que se precisan para lograr una actuación adecuada (Las competencias diferenciadoras y las competencias umbral se abordarán más adelante).

Con todo ello, este autor define a la competencia como *las características subyacentes en una persona que están causalmente relacionadas con los comportamientos y la acción exitosa en su actividad profesional*. En otras palabras, y como se vislumbra en esta propuesta conceptual, las competencias se definen como la combinación de conocimientos, habilidades (aptitudes) y actitudes (como *predictores elementales* y

suficientes en el desempeño profesional) que las personas ponen en juego en diversas situaciones reales de trabajo de acuerdo con los estándares de desempeño satisfactorio propios de cada área profesional. Este autor, además, añade el *éxito* en la labor profesional como variable que infiere y/ o influye en dichos conocimientos, aptitudes y actitudes.

Lo que McClelland denomina “características subyacentes” es, en realidad, un concepto muy ambicioso, ya que trata de englobar en él todos los aspectos que la persona posee y poner al servicio del puesto de trabajo que desempeña la persona el desarrollo de su comportamiento laboral. Las características subyacentes de cada sujeto resultarían de la suma de sus:

- Capacidades cognitivas: *Aptitudes*.
- Rasgos de *Personalidad*.
- Tendencias de conducta: *Actitudes*.
- *Conocimientos* adquiridos: teóricos y experienciales.

Siguiendo la línea que inició McClelland, con posterioridad se realizaron numerosos trabajos de investigación que fueron añadiendo nuevas características a la definición de competencia profesional (Boyatzis, 1982; Spencer y Spencer, 1993; Ulrich, Brockbank, Yeung y Lake, 1995). En tal sentido, al mismo tiempo que señalaban los conocimientos, aptitudes y actitudes que propuso el profesor de la Universidad de Harvard como elementos esenciales en la competencia profesional, también consideraron las *capacidades y destrezas* de los sujetos, las *condiciones y características específicas* de la *empresa u organización*, así como *factores situacionales*: el entorno y clima interno de la empresa u organización, como elementos intervinientes en el desempeño profesional adecuado e idóneo. Como se puede apreciar, esta concepción de la competencia profesional interpreta y delimita el concepto como resultado de la interacción integrada de tres variables, a saber: *variables del propio sujeto, variables de la empresa u organización y variables situacionales*. De forma ilustrada, la *figura 1.1* muestra las principales variables que conforman las competencias.

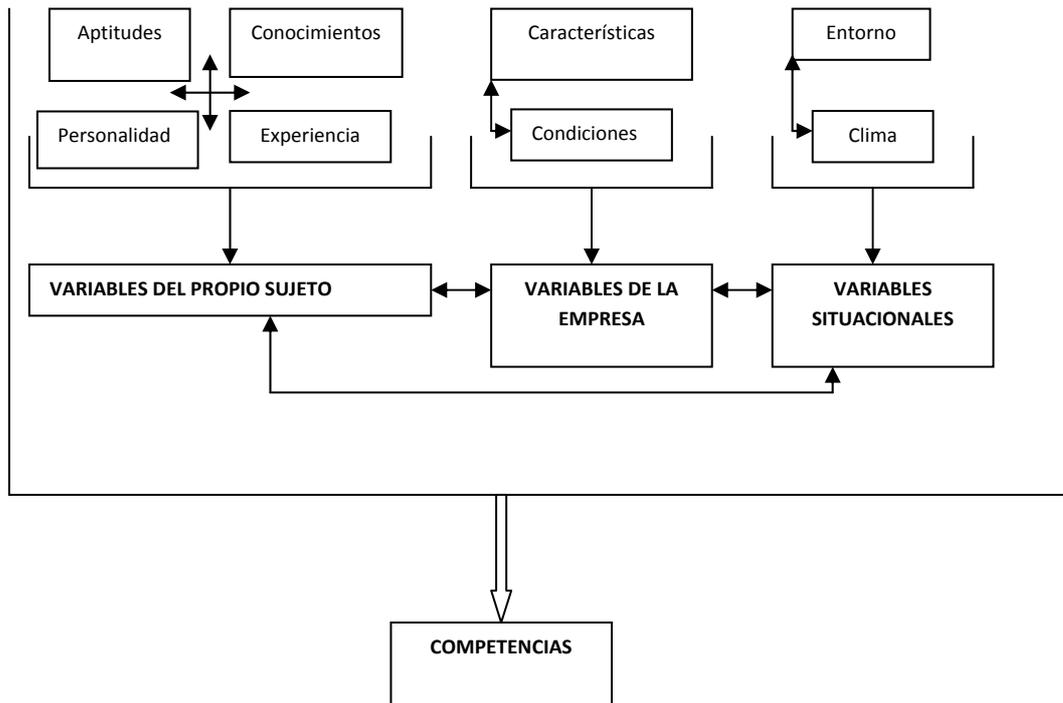


Figura 1.1. Concepción básica de las competencias

Fuente: Elaboración propia basada en Lèvy-Leboyer (1996) y Mayer (2003)

En base a estos trabajos y estudios que desde el campo de las empresas y de la psicología se estaban produciendo sobre las competencias, a partir de mediados de los años ochenta hubo un cambio en el modo de considerar a las personas en las organizaciones, pasándose de un enfoque que podríamos denominar de *personal* a un enfoque de *recursos humanos*. Este nuevo modelo de recursos humanos estuvo influenciado, directamente, por los cambios de paradigmas que se estaban produciendo en las empresas, los cuales provocaron nuevas formas de entender los puestos de trabajo y la organización de los mismos, dando como resultado la adaptación de los nuevos tipos de organización laboral y de estrategias de contratación de las empresas a las nuevas competencias resultantes; adaptación en la que va a tener un carácter primordial y un papel relevante en las organizaciones el poseer una buena información sobre las potencialidades de cada sujeto, así como sus competencias reales como fuerza de trabajo (Grootings, 1994).

En el sentido indicado, los cambios organizativos y de paradigmas que se estaban produciendo trajeron consigo nuevas formas de organizar el trabajo. De un modelo económico centrado en la producción y la fabricación en serie, mediante maquinaria pesada y específica, con una mano de obra poco cualificada y sometida a una dirección vertical, y una negociación colectiva que vinculaba salarios a productividad, se pasó a un modelo bien distinto, una vez que la crisis energética de mediados de los años setenta y principios de los ochenta del siglo XX trajera inestabilidad tanto en el mercado de gastos como en el de consumo. La maquinaria ahora debía ser de tipo universal y *la mano de obra, cualificada, polivalente y con capacidad de respuesta a situaciones nuevas, con un cambio de énfasis de la producción hacia la comercialización, la descentralización productiva y la flexibilización del mercado de trabajo* (Fernández Enguita, 1990). Las empresas y las organizaciones empezaron a adoptar políticas tendientes para *lograr una mayor satisfacción e identificación del trabajador con su trabajo y con la empresa*, a través de nuevas formas de organización del trabajo: la rotación, el enriquecimiento de tareas, los equipos autónomos o los círculos de calidad. De esa manera, “tanto la dinámica económica como la dinámica social favorecieron un nuevo tipo de organización del trabajo que implicaba una mayor necesidad y un mayor reconocimiento de las competencias de sus trabajadores en dos vertientes: aptitudinales (capacidades, destrezas y habilidades técnicas y manuales, facultad de juzgar en situaciones imprevistas y resolver problemas, etc.) y actitudinales (responsabilización por el propio trabajo en lugar de supervisión ajena, capacidad de trabajar en equipo, iniciativa, identificación con los fines de la empresa” (Fernández Enguita, 1990).

Como se puede ver, las empresas y las organizaciones de esos años comenzaron a considerar las competencias de los trabajadores. No partieron de los puestos de trabajo, sino más bien de las características y los comportamientos de las personas que realizaban, con eficacia, las tareas propias de un puesto de trabajo: conductas observables, motivaciones, rasgos de personalidad, actitudes, valores, valores, conocimientos, aptitudes y habilidades (Mitrani et al, 1992). Ahora la persona que posee competencia es aquella que posee de los conocimientos, de las destrezas y de las actitudes necesarias para ejercer una profesión y, asimismo, puede resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible, ya que está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo (Bunk, 1994).

La adopción de las competencias como base de la gestión de recursos humanos en una organización trajo consigo una serie de ventajas. Por ejemplo, Pereda y Berrocal (2004) citan las siguientes:

- Permite que se utilice un lenguaje común accesible para todos los miembros de la organización, puesto que se habla de comportamientos observables con los que se está familiarizado y no de rasgos psicológicos;
- Se focalizan los esfuerzos de todas las personas hacia la consecución de resultados;
- Contribuye a la predicción del comportamiento futuro de las personas sobre la base de su comportamiento pasado;
- Facilita la comparación entre el perfil de exigencias del puesto y el perfil competencial de las personas.

Asumida la importancia de las personas y sus competencias para las empresas y organizaciones, comenzaron a aparecer más definiciones que fueron acotando y concretando el concepto de este constructo:

“Es la posesión y desarrollo de habilidades y conocimientos suficientes, actitudes y experiencia para lograr éxito en los roles ocupacionales” (Sims, 1991).

“Consisten en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo. Estas competencias quedan relacionadas causalmente con el desempeño en el puesto de trabajo, de tal manera que los motivos, los rasgos de carácter, el concepto de uno mismo y los conocimientos permiten predecir unas conductas concretas que a su vez predicen el desempeño (Hooghiemstra, 1992).

“Es una capacidad multidimensional para realizar actividades de manera satisfactoria. Incluye conocimiento específico y habilidades técnicas para una actuación exitosa en el trabajo; más allá de la adquisición de habilidades o de conocimientos, la competencia incluye la capacidad para hacer frente a lo incierto y a lo irregular en la situación de trabajo (Dranke & Germe, 1994).

“Son aleaciones de conocimientos (saber), aptitudes (saber hacer) y actitudes (querer hacer) que se solidifican en las personas, dotándolas de valores diferenciales frente a otras personas y que dependen del contexto profesional para tener una conducta (interacción con el entorno interno y externo de aplicación) exitosa” (Cantera et al., 1996).

“Es composición propia de cada individuo e incluye la totalidad de la capacitación y la cualificación que han sido obtenidas a través tanto de formación técnica o profesional, del comportamiento social, de la aptitud para el trabajo en equipo o incluso de la propia iniciativa” (Informe Delors de la Unión Europea, 1996).

“Es un conjunto específico de formas de conducta observables y evaluables... así como los comportamientos, habilidades, conocimientos y actitudes que favorecen el correcto desempeño del trabajo y que la organización pretende desarrollar y/o reconocer en los empleados de cara a la consecución de los objetivos”. (Hoffmann, 1999; Horton, 2000).

“Las actitudes, los conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo a criterios de desempeño considerados idóneos en el medio laboral”. (Miranda, 2003).

“Un saber hacer complejo, resultado de la movilización, integración y adecuación de conocimientos, habilidades y actitudes utilizados eficazmente en diferentes situaciones” (Villardón, 2006).

“Un conjunto de comportamientos sociales, efectivos y habilidades cognitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, un desempeño, una actividad o una tarea (Argudín, 2009).

A finales de la década de 1990 y durante estos primeros años del siglo XXI, la organización y funcionamiento de las empresas se ha caracterizado por su alta competitividad, dinamicidad y desarrollo de estrategias utilizando prácticamente la totalidad de los recursos (humanos) de manera eficaz y eficiente (Levy-Leboyer, 1997). En este entorno, las personas ya tienen su papel estratégico dentro de la actividad empresarial: actúan con mayor autonomía y asumen más responsabilidades que anteriormente. Las personas ya no ocupan simplemente un puesto de trabajo, ni una función a cubrir sin preocuparse de nada más, ni ejecutan su labor solo en base a conocimientos y destrezas, sino que intervienen e implican en la resolución de problemas prácticos en situaciones en constante cambio; saben mantener relaciones e interacciones con otros; saben trabajar en equipo, adaptarse al entorno inmediato, etc., Todo ello encaminado a que la persona elabore una labor profesional exitosa. En este sentido, es crucial para las empresas la capacidad y la habilidad potencial del sujeto que se orienta hacia competencias como la eficacia, la confianza en sí mismo, la gestión de grupos de trabajo, la autoevaluación, la motivación a terceros, la espontaneidad, el autocontrol, etc., Es decir, es trascendental lo que *un sujeto puede hacer, más que lo que efectivamente hace* (Wolf, 1995; Blas, 2007).

Todos estos cambios y transformaciones que se estaban produciendo con respecto a la organización y funcionamiento de las empresas y las competencias, reflejados en aspectos y criterios tales como las formas de organización del trabajo, las innovaciones tecnológicas, la entrada en la sociedad del conocimiento, los cambios en las condiciones del trabajo derivados de las políticas económicas y de empleo, el modo de considerar a las personas en sus puestos de trabajos y en las empresas, provocó que en muchos países de la Unión Europea, así como en otros, se empezaran a crear órganos e instituciones responsables de definir y construir un sistema de cualificaciones profesionales para determinar las cualificaciones y su evolución, acreditar dichas cualificaciones, desarrollar la integración de las cualificaciones profesionales, entre otros aspectos.

Así, en España, el Real Decreto 375/ 1999, de 5 de marzo, crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL), que a través de la Ley Orgánica 5/ 2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, atribuye a este Instituto “la

responsabilidad de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional”. En cuanto a las competencias profesionales, esta institución destaca, en el contenido de sus áreas funcionales, las siguientes:

- Proponer el establecimiento y la gestión del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- Establecer una metodología base para identificar las competencias profesionales y definir el modelo que debe adoptar una cualificación profesional para ser incorporada al Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- Proponer un sistema de acreditación y reconocimiento profesional.
- Fijar criterios sobre los métodos básicos que deben observarse en la evaluación de la competencia y sobre el procedimiento para la concesión de acreditaciones por las autoridades competentes.
- Proponer los procedimientos para establecer modalidades de acreditación de competencias profesionales del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como para su actualización.

Una vez explicitado lo anterior, de todas las características y elementos subyacentes que se han visto del significado de competencia, se desprenden tres componentes que van delimitando y conformando la conceptualización y la definición de competencia (Blas, 2007). El primero de ellos lo constituye la capacidad potencial del sujeto, los *atributos* de la persona: conocimientos, saberes, capacidades, destrezas, aptitudes, actitudes, valores, habilidades, etc.; el segundo componente estaría formado por las *acciones*, las cuales ponen de manifiesto los atributos de la persona: rendimiento, ejecución, operacionalización, realización, etc.; y el tercer componente versaría sobre los *resultados* de la acción o movilidad de los atributos de la persona: La función requerida, el desempeño satisfactorio, eficaz y exitoso, la tarea realizada y ejecutada, los resultados esperados, etc.

Por lo indicado, y de la revisión y recorrido de las definiciones de competencia que se han podido ver, aunque variadas, se desprende de sus significados que los elementos y características que conforman dichas definiciones van desde una perspectiva meramente

conductual, centrándose en los comportamientos observables ligados al contexto y a la organización, hasta las que hacen referencia a los conocimientos y las habilidades que se requieren para desempeñar una tarea, un puesto de trabajo o un rol de forma efectiva, pasando por las que abogan por una combinación de conocimientos, habilidades y conductas.

No obstante lo indicado anteriormente, y recordando los comentarios realizados en el cuadro 1.1, donde se aludía a que el contenido de los mismos se aproximaba y delimitaba la propuesta conceptual del constructo de competencia, cabe decir que, a la vista de todas las definiciones, características y elementos subyacentes que encierra la variabilidad de conceptos de la competencia, desde una perspectiva más *holística*, la definición de competencia incorpora, además de conocimientos, habilidades y conductas, otras características individuales y cognitivas (Boyatzis, 1982; Spencer y Spencer, 1993; Levy-Leboyer, 1997; Pereda et. al, 2002; Sastre y Aguilar, 2003). Estas características individuales y cognitivas se centran en la importancia de las competencias para atender situaciones diferentes, no programadas de antemano, que están más dirigidas por la persona que por la tarea en sí.

Por consiguiente, el concepto de competencia se nutre, por una parte, de elementos como los *conocimientos* y las *habilidades*, que son características propias de la persona y que tienden a ser visibles y relativamente superficiales y, por otra, de elementos como los *rasgos personales*, los *valores*, la *iniciativa*, el *control emocional*, las *actitudes*, etc., características más profundas, innatas, no directamente observables y centrales en la personalidad del sujeto. Además, se establece una relación causal entre estos elementos: los rasgos personales, los valores, la iniciativa, etc., predicen la puesta en práctica de los conocimientos y las habilidades, que a su vez predicen el desempeño en el puesto; es decir, *los rasgos personales, las aptitudes, actitudes, etc., proporcionan el impulso para que los conocimientos o las habilidades sean utilizados.*

Por lo tanto, esta perspectiva holística es la que más delimita el concepto de competencia. Para los autores de esta disciplina, la competencia *es una parte profunda, duradera y esencial de la personalidad, que puede predecir la conducta en una variedad de situaciones y tareas del puesto.* Al mismo tiempo, la competencia permite saber quién hace algo bien o mal, medido a través de un criterio específico o estándar.

En definitiva, las competencias indican *formas de comportarse o pensar, que se generalizan a través de situaciones y perduran durante un período razonable de tiempo*” (Spencer y Spencer, 1993).

Dicho lo anterior, y siguiendo la tendencia o el paradigma holístico, en la actualidad, y para García-Sáiz, (2000) y Pereda y Berrocal, (1999, 2001), la competencia profesional se articula en torno a cinco elementos clave como se aprecia en la *figura 1.2*:

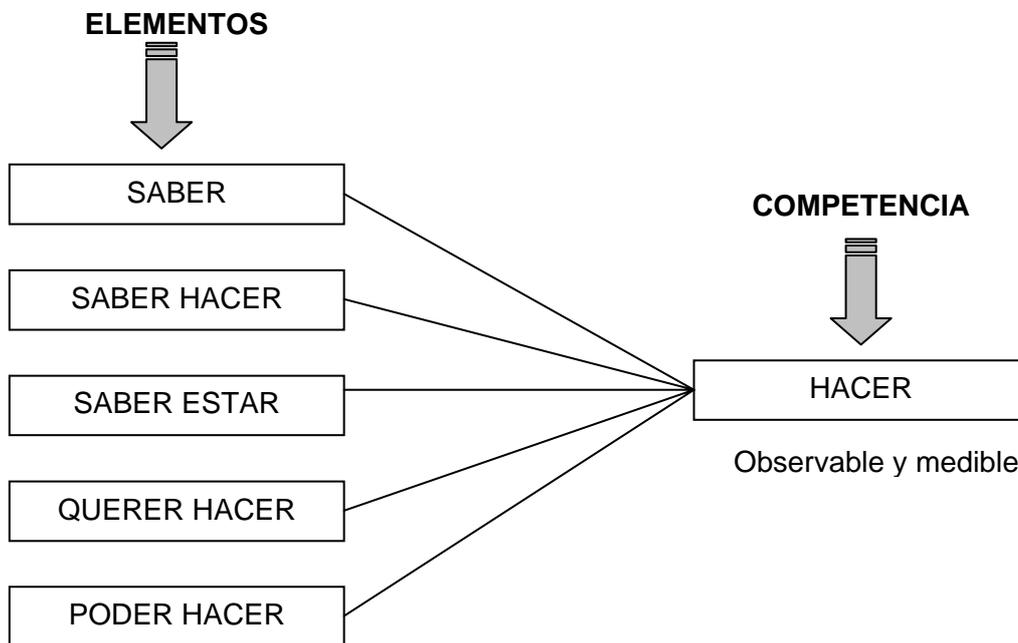


Figura 1.2. Elementos vertebradores de la competencia

Fuente: Elaboración propia basado en Campón (2004)

La descripción de competencia realizada por García-Sáiz y Pereda y Berrocal presenta la aproximación más completa y es la que delimita el concepto de competencia profesional. Esta definición está directamente relacionada con la práctica profesional y en la formación de expertos, además de aglutinar los elementos y aspectos metodológicos que se han descrito hasta ahora.

Por tanto, la competencia está compuesta por cinco elementos:

- 1.- SABER: Conjunto de *conocimientos* que se relacionan con los comportamientos básicos de la competencia. Pueden ser de corte técnico o de carácter social.
- 2.- SABER HACER: Conjunto de *habilidades* que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen.
- 3.- SABER ESTAR: Conjunto de *actitudes, valores, creencias, etc.*, sobre las principales características de las tareas y el entorno organizacional.
- 4.- QUERER HACER: Conjunto de *aspectos motivacionales*, tanto de naturaleza intrínseca como extrínseca, relacionados con el rendimiento de las tareas ejecutadas y contenidas en la competencia.
- 5.- PODER HACER: Intervienen factores personales, *aptitudes y rasgos personales*, así como el grado de favorabilidad del *medio o contexto* organizacional.

Además de los elementos mencionados, es de destacar también una serie de competencias generales básicas que facilitan la adquisición de tareas (García-Sáiz, 2000), como son la *competencia cognitiva* que está orientada a fomentar la capacidad de auto-dirección del aprendizaje: procesos de pensamiento o habilidades metacognitivas - aprender a pensar, aprender a aprender -, de diagnóstico de las diferentes situaciones que se afrontan, de estructuras mentales, etc.; la *competencia emocional*, que se refiere al papel de las emociones y la actividad psicofisiológica en el comportamiento laboral, así como la inteligencia intra e interpersonal, el autocontrol, la regulación de la ansiedad y el afrontamiento del estrés; y la *competencia social*, que implica los comportamientos laborales que son accesibles a los demás y las habilidades sociales necesarias para las situaciones de interacción, estilo interpersonal, (asertividad), capacidad de empatizar, afrontamiento de situaciones conflictivas trabajo en equipo, etc.

Resumiendo, el actual concepto de competencia, que bebe de su doble origen: por un lado, el *normativo- educativo*, que regula las cualificaciones de los trabajadores en ejercicio para su normalización en la Unión Europea y en los sistemas de formación

profesional con el fin de regular los títulos que se establezcan y, por otro, el *empresarial*, vinculado a las políticas de gestión de personal en las empresas con el fin de rentabilizar y optimizar la mano de obra a sus necesidades cambiantes derivadas de los cambios en la organización del trabajo (Guerrero, 1999), es *multidimensional* e incluye: conocimientos, actitudes, rasgos personales, habilidades, destrezas, emociones, motivación y aptitudes en distinto grado, pero, siempre refiriéndose a tareas y situaciones concretas de trabajo. Asimismo, define a la persona competente en su trabajo a aquel que desempeña con éxito sus tareas, sabe desenvolverse y sabe lo que tiene que hacer en el momento oportuno y que, además, lo hace (De Ansorena, 1996; Levy-Leboyer, 1997, Blas, 2007).

Hoy día, la importancia de las competencias en el mundo educativo y laboral es indudable. Solo se tiene que ver la integración de las mismas en la formación universitaria y su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior. Además, la aplicación de las competencias se está extendiendo a otros ámbitos como, por ejemplo, a la definición de perfiles profesionales: psicólogos, médicos, ingenieros, abogados, etc., (García-Sáiz, 2011).

Se puede concluir este apartado afirmando que la competencia es una característica subyacente a la persona, determina su conducta y, para que ésta pueda llevar a cabo un comportamiento eficaz de la actividad profesional conforme a las exigencias de producción y de los niveles requeridos en el empleo, será preciso que se den los siguientes componentes:

“*saber* (conjunto de conocimientos), *saber hacer*, (ser capaz de aplicar los conocimientos a la solución de los problemas), *saber ser/ estar* (adoptar un comportamiento adecuado a las normas, reglas y cultura de la organización), *querer hacer* (mostrar interés y motivación) y *poder hacer* (contar con los medios y recursos necesarios para llevar a cabo los comportamientos exigidos” (Pereda et. al, 2002).

A raíz de las investigaciones y estudios llevados a cabo en torno al concepto de competencias y su relación con el mundo laboral y educativo, surgen los principales enfoques y modelos, así como los tipos de competencias que se describen en el siguiente apartado.

4.- Enfoques teóricos, modelos de análisis y tipología de las competencias.

La variedad de definiciones mostradas, así como la delimitación del concepto de competencia, ponen de manifiesto que las concepciones sobre la competencia, en cuanto a su comprensión, manejo y desarrollo, se agrupan también en diferentes aproximaciones o enfoques. Gonczi, (1997) y Mertens, (1997) plantean una dimensión globalizadora de enfoques: el primer autor presenta tres modelos de análisis o de establecimiento de las competencias, marcadamente diferenciales, pero que evidencian, integralmente, el aspecto teórico de las competencias; el segundo, además, añade tres tipos de análisis o “niveles de aplicación”.

1) *Enfoque conductista*. Este enfoque tuvo mucho auge en las décadas de 1960 y 1970. Hoy día se ha quedado obsoleto por mostrar, por una parte, contrariedades en la conceptualización del trabajo profesional y ofrecer dudas metodológicas. (Jones y More, 1995).

Dicho esto, entiende la competencia dentro de las conductas asociadas con la conclusión de tareas, es decir, asocia conductas a tareas concretas a partir de las tareas de una ocupación determinada. No se preocupa por las conexiones entre las tareas e ignora la posibilidad de dicho vínculo que podría propiciar su transformación. Por lo tanto, no es posible su aplicación a otros contextos laborales. La evaluación de la competencia en este enfoque se realiza a partir de la observación directa de la ejecución.

Entre las bazas negativas que integra este enfoque, de características positivista, es reduccionista ya que ignora los procesos subyacentes que posee la persona, su efecto sobre la ejecución de las tareas y la ocupación o tarea.

2) *Enfoque genérico o atribucional*. Se concentra en aquellas características generales de las personas que son cruciales para una actuación efectiva. Enfatiza los procesos subyacentes (conocimiento, capacidad de pensamiento crítico, etc.) y su aplicabilidad a muchas situaciones. En este modelo, las competencias son conceptualizadas como características generales, ignorando el contexto en el que las mismas se aplican.

Las críticas más relevantes a este enfoque se centran en: a) es excesivamente genérico; b) duda sobre la transferibilidad; c) y no considera los aspectos subyacentes de la persona y la competencia queda descontextualizada de las situaciones concretas.

3) *Enfoque integrado u holístico*. Este enfoque intenta conectar el anterior, el de los atributos generales, con el contexto en el que se ponen en juego o son utilizados. También se le llama *relacional* porque dependiendo de los atributos (conocimiento, habilidades destrezas, actitudes, valores, etc.) y de las necesidades de una situación particular, se implicarán unos u otros atributos en la búsqueda de la solución más idónea. Por tanto, este enfoque considera que la competencia es “un conjunto estructural complejo e integrado de atributos necesarios para la actuación inteligente en situaciones específicas. Además, tiene la ventaja de evitar los problemas derivados del enfoque conductista y los aspectos problemáticos del enfoque genérico (Jones y More, 1995).

Por su parte, Leonard Mertens clasifica las competencias en tres niveles de aplicación (añade un cuarto que es el holístico o integrador). Éste considera los siguientes aspectos en relación a las competencias:

a) En el análisis *conductista*, las competencias son atributos que se buscan en los sujetos por las empresas y organizaciones. Es decir, la competencia es la conducta que se asocia a tareas concretas o, dicho de otra forma, este análisis se decanta por identificar las capacidades personales que conducen a los desempeños óptimos en la organización y, para ello, se alía con aquellos trabajadores que mejor hacen su labor o actividad. Se centra en el cómo se hace y ha tenido su desarrollo en Estados Unidos.

- b) El análisis *funcionalista*, que tuvo su expansión en el Reino Unido, pone el énfasis en el resultado del trabajo y establece que la competencia es el conjunto de habilidades y conocimientos que se aplican en el desempeño de una función ocupacional a partir de los requerimientos impuestos por el empleo.
- c) En el análisis *constructivista*, la finalidad que se persigue es que las competencias se vayan construyendo mediante un proceso de debate y trabajo en grupo entre los trabajadores: búsqueda de alternativas de resolución de problemas, reflexión sobre las tareas y dificultades que se pueda originar en la organización, etc. Todo ello encaminado a descubrir o construir las competencias profesionales. Aquí se concede importancia a las personas, al contexto donde se ejecutan las tareas y a sus objetivos y a sus posibilidades.
- d) El *holístico o integrado* atribuye la competencia a aquella persona que posee los atributos necesarios (conocimientos, habilidades, actitudes y valores) para el desempeño del trabajo de acuerdo con la norma apropiada. Por tanto, es una interacción integrada de todas las competencias requeridas en el desempeño profesional. Su principal representante es Australia.

En resumen, de los enfoques señalados por Gonczi y Mertens, cabe destacar que centran la competencia de acuerdo a:

- *Normas de competencia* (Funcionalista): se centra en los requerimientos del puesto de trabajo.
- *Mejor desempeño* (Conductista): centra la competencia en las cualidades de la persona.
- *Lo que la persona es capaz de hacer* (Constructivista): se centra en las actitudes y la conducta asociadas con el conocimiento, habilidad y destrezas en conjunto.
- *Relación de las competencias en entornos cambiantes* (Holístico): se centra en relación eficaz de la competencia que se da entre el ámbito interno de la persona y el ámbito externo.

Descritos los enfoques o modelos de análisis de las competencias de Gonczi y los tipos de análisis o niveles de aplicación de las competencias de Mertens, a continuación se destaca la dimensión holística o integrada, por cuanto que la misma satisface y se acerca a las exigencias de conceptualización y pragmatismo de las competencias.

Sin embargo, este enfoque o nivel de aplicación no está exento de polémica ya que no es considerado aún como la solución teórica definitiva al estudio de las competencias; también entraña fisuras que estriban, para muchos autores y expertos, en la controversia que existe respecto a la base teórica-empírica, a las técnicas empleadas, al contexto y a la acción personal en la que se desarrolla la actividad o tarea (Dalziel, Cubeiro y Fernández, 1996; Pereda y Berrocal, 1999; 2001; Hager y Beckett, 2002; Dirube, 2004; García-Sáiz, 2004; 2011; Sagi-Vela, 2004; Fernández, 2005; Blanco, 2007; Blas, 2007).

Por citar algunos ejemplos de esta controversia, a continuación se describen una serie de problemas del enfoque por competencias integrado u holístico:

- *Respecto a la base teórica.* Escasa fundamentación del enfoque y de su aplicación.
- *Respecto a las técnicas.* Empleo de técnicas de evaluación inadecuadas o empleo inadecuado de las técnicas disponibles; empleo de procedimientos de mejora inadecuados o aplicación inapropiada de los mismos;
- *Respecto al contexto.* El carácter fragmentado, competitivo, desigual y apremiante de las “realidades organizacionales” implica que, aun adoptando un mismo modelo de gestión, diferentes organizaciones desarrollen sus propios modelos de competencias.
- *Respecto a la acción.* No es fácil encontrar en un mismo perfil conductas apropiadas para ejecutar una actividad. Por ejemplo: *comunicar la visión estratégica de la empresa; tener pensamiento analítico; mantener el control en situaciones estresantes; conocer la dinámica organizacional; tener motivación al logro; aportar orientación al cliente; autoeficacia; etc.*

A pesar de estos aspectos negativos, este enfoque liga estrechamente con aquel comportamiento humano competente en contextos complejos, cambiantes, etc., teniendo que ser dicho comportamiento necesariamente reflexivo bajo la coordinación de una

mente reflexiva que diga cuándo, dónde y cómo utilizar las competencias para que sean adecuadas a la situación, el problema o el contexto (Gimeno et al, 2009: En Aguilar, 2012). Por tanto, la competencia es la relación exitosa que se da entre el ámbito interno de la persona y el ámbito externo; amén de ello, la capacidad innata y adquirida que tiene una persona y las muestras de esa capacidad al entorno que le rodea, no hace más que reconocer y aceptar públicamente la competencia de ese sujeto como miembro de la empresa u organización. A su vez, hace que se transforme e incremente en la persona su efectividad para posteriores o nuevas competencias. (Jones y Moore, 1995).

Como se comentó en el apartado 3.1.2., acerca del enfoque orientado a la competencia en el ámbito laboral y organizacional, “..., las personas pasaron de ser vistas como un coste..., a ser entendidas como el principal recurso con que cuenta la empresa”; en el sentido indicado, el enfoque holístico trata de subrayar esta característica: la persona es la pieza más importante de la empresa u organización y la misma debe tener una formación integral y ser capaz de combinar conocimientos generales y específicos con experiencia (laboral, personal, social, etc.). Lo especificado en este párrafo es, fundamentalmente, la concepción de la formación en competencias desde el enfoque holístico o integrado: la persona lleva a la práctica la competencia adquirida de modo que sabe dar solución a un posible problema presente o emergente (Aguilar, 2012).

En cuanto a los modelos de análisis de las competencias o modelos explicativos de las competencias, tampoco existe uniformidad al respecto. Existe una gran variedad de modelos dependiendo, sobre todo, del *enfoque teórico*, de la *organización* y del *contexto* donde se desarrolla. Esto es debido a que en las empresas, organizaciones, instituciones, organismos, etc., aun adoptando un mismo modelo de competencias, éstas desarrollan sus propios modelos; ya que mientras la ciencia tiende a unificar, aquellas tienden a separar (Anderson et al., 2001). Sin embargo, estos modelos de competencias pueden ser utilizados de base para la elaboración tanto de estrategias educativas y de estrategias empresariales como de estrategias de formación profesional a desarrollar en contextos laborales.

Los modelos que seguidamente se exponen engloban la estructura del significado del concepto de competencia y su evolución histórica, así como también los tipos de enfoque y niveles de aplicación señalados por Gonczi y Mertens respectivamente.

1) *Modelo de competencias basado en el contexto laboral*

Este modelo tiene su origen en el Reino Unido en la década de los ochenta y se enmarca dentro de las atribuciones del Consejo Nacional de Calificación Profesional - National Council for Vocational Qualification - (NCVQ) (véase punto 3.1.1.). Recuérdese que como objetivo principal, este Consejo se marcó mejorar e incrementar las competencias de los trabajadores y de describir las funciones que un trabajador debía reunir y ser capaz de realizar. El desarrollo de este objetivo y, por consiguiente del modelo, lo llevan a cabo Taylor y Fayol (1994). Basan su fundamentación en la base de la funcionalidad del puesto de trabajo. Es decir, para definir de forma correcta un puesto de trabajo, se deben establecer claramente las competencias necesarias para cubrirlo de manera eficiente. El lugar de trabajo debe ser observado, diseñado y planeado para que casi cualquier trabajador pueda estar capacitado para llevar adelante su función. Dicho de otra forma, *las competencias son observadas* en los puestos de trabajo, posteriormente se obtienen los estándares requeridos para cada competencia y por último se evalúa al trabajador según dichos parámetros. Esta observación posibilitará planificar la adquisición de nuevas competencias, así como de nuevos aprendizajes por parte del trabajador para que su desempeño profesional sea más eficiente, dependiendo de los requerimientos de cada puesto (Thompson y Harrison, 2000).

2) *Modelo de competencias basado en la conducta*

McClelland (1973) fue el precursor de este modelo desde la escuela conductista. El mismo se basa en los procesos de evaluación de las competencias mediante los comportamientos.

A partir de los estudios de este autor sobre las competencias, (véase punto 3.1.2.), éste llega a afirmar que el proceso de evaluación de las competencias deberá medir aspectos individuales del sujeto que evolucionarán con el aprendizaje y con la experiencia. Por tanto, esos aspectos individuales influirán en el desempeño profesional y serán demostrables a través del comportamiento.

Este modelo evolucionó desde los primeros planteamientos de McClelland ofreciendo e incluyendo, por un parte, más características al proceso de evaluación de las competencias; así, se asevera que las competencias de los sujetos se pueden medir, son cuantificables y susceptibles de mejora, además de que las mismas se pueden generalizar y extrapolar, ya que ciertas habilidades personales pueden ser útiles para una gran variedad de trabajos. Y, por otra, se dio más interés y protagonismo al desarrollo de los aspectos individuales de los que hacía referencia el profesor de la Universidad de Harvard. Al respecto, Spencer y Spencer (1993) conciben y atribuyen la columna vertebral de este modelo de competencias a los citados aspectos psicológicos individuales, pero mostrándolos como un aspecto subyacente, personal, que debe ser genérico y cuantificable en las personas. Esta realidad psicológica debe incluir motivos, rasgos, habilidades, autoconcepto, y conocimientos. De Miguel (2005) recopila y describe cada una de estas características subyacentes:

- Los *motivos* son las cosas que una persona piensa de modo consistente o quiere como causa de determinada acción. Por ejemplo, cuando un estudiante acude a clase, realiza una práctica o prepara un examen lo hace para lograr metas tales como aprobar una materia, dominar determinadas habilidades o satisfacer una necesidad personal.
- Los *rasgos de la personalidad* son características que se manifiestan físicamente y que suponen respuestas consistentes a situaciones o informaciones. Así, los estudiantes muestran diferentes tiempos de reacción ante una pregunta o a una situación planteada por un problema.
- El *autoconcepto* refleja las actitudes, los valores o la propia imagen de la persona.
- El *conocimiento* es la información con que cuenta una persona sobre áreas más o menos específicas de contenido. Esos conocimientos pueden estar referidos a conceptos, hechos o procedimientos.
- La *habilidad* es la destreza o capacidad de la persona para desarrollar una cierta actividad física o mental.

En la literatura que existe a este respecto, destacar que Spencer y Spencer estructuran este modelo sobre los mencionados aspectos psicológicos y lo ilustran como un

“iceberg”, en el cual las habilidades y conocimientos son la parte visible de la competencia, mientras que el autoconcepto, los rasgos de personalidad y los motivos son realidades más profundas que sustentan a las primeras. Todo ello forma parte de la competencia. Para hacernos una idea figurada de lo que se está hablando, la *figura 1.3* muestra el Modelo de “Iceberg” elaborado por Spencer y Spencer.

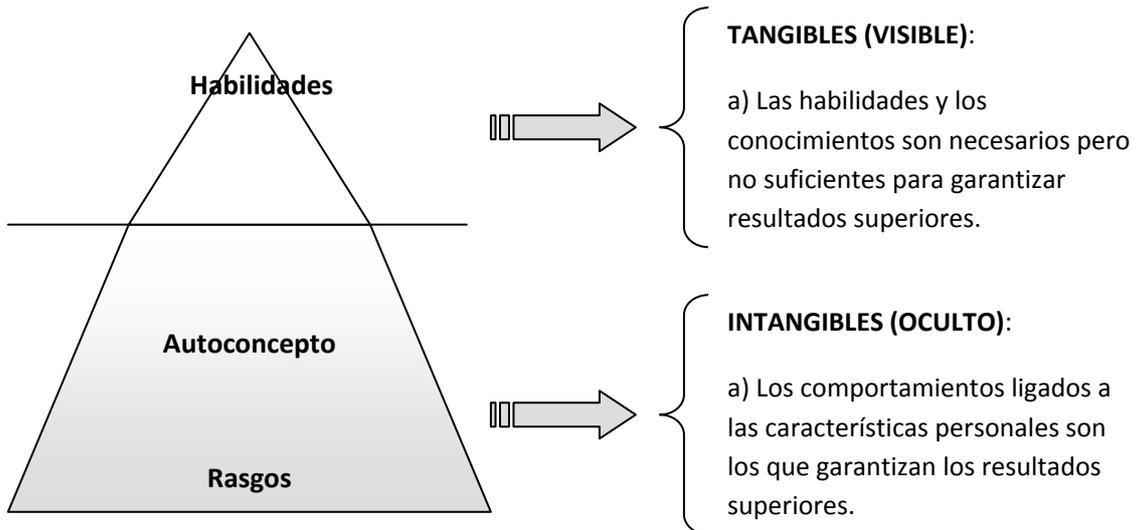


Figura 1.3. El Modelo de Iceberg de las Competencias (Spencer y Spencer, 1993)

Fuente: Elaboración propia adaptado de Spencer y Spencer (1993)

En resumen, este modelo de competencias da prioridad a las habilidades y conocimientos; ambos elementos son el reflejo de los otros componentes subyacentes que presenta la persona (rasgos, motivos y autoconcepto). En definitiva, los aspectos psicológicos individuales describen lo que el sujeto puede hacer y no lo que necesariamente hace, a la vez que ensalza la conducta de los individuos como elemento preconizador del desempeño profesional en un contexto determinado mediante la observación de resultados específicos (Spencer y Spencer, 1993).

3) Modelo de competencias basado en el enfoque cognitivo y de motivación

Este modelo se trata de un paradigma que se aplica, principalmente, en la enseñanza y está influenciado por la disciplina psicoeducativa y pedagógica. Se nutre de la taxonomía de objetivos de la educación de Bloom (1971), de la teoría del desarrollo cognitivo de Piaget (1967) y de la obra de Vygotski (1978) para identificar las

competencias y sus indicadores. Así pues, considera los aspectos psicológicos individuales como base del desarrollo de las competencias, pero también añade la importancia de contemplar otros aspectos como: la reflexión del sujeto en el puesto de trabajo y su contexto; los motivos internos; la cultura; los valores; y los aspectos éticos y de comportamiento. En este caso, las competencias se asocian y se relacionan con la actividad cognitiva, independientemente del contexto donde se realice la actividad o acción.

En la actualidad, los estudios basados en este tipo de modelo los lleva a cabo Foss, (2004) quien sostiene que para entender el aprendizaje hay que estudiar la motivación, sobre todo la interna, como condición necesaria en los procesos cognitivos. Asimismo declara la importancia de encontrar una interrelación entre los procesos cognitivos y de motivación en la persona y la empresa.

4) Modelo de competencias basado en la estrategia empresarial

El modelo de competencias basado en la estrategia empresarial, de corte conductista y aplicada al ámbito laboral, surge en la era postindustrial, fundamentalmente en la sociedad del conocimiento. Este modelo desarrolla el concepto de “núcleo de competencias” para determinar a la competencia como una realidad que permite dirigir los esfuerzos de una empresa hacia una ruta determinada, ruta que requiere de los trabajadores ciertas habilidades.

En el sentido indicado, el concepto de núcleo de competencias nace de la fusión del modelo de competencias distintivas de Prahalad y del modelo de acción estratégica empresarial de Hamel (Prahalad y Hamel, 1990), a saber:

- Hamel plantea una visión del proceso empresarial como resultado de la estrategia que sitúa como eje y centro de todo el conjunto de actividades y relaciones de la empresa con su entorno. Así, se relaciona la estrategia con los recursos y capacidades por una parte, y con la clientela por otra. Este modelo de acción estratégica lo sustenta una serie de factores que determinan el potencial de rentabilidad de la empresa: a) la eficiencia de los trabajadores; b) la exclusividad o diferenciación; c) el ajuste, entendido como coordinación entre la totalidad de los elementos del modelo, y d) generadores de beneficio que impulsen el modelo.
- Por su parte, el modelo de competencias distintivas de Prahalad entiende las competencias como las habilidades que poseen las personas que contribuyen a aumentar el valor añadido de las empresas; éstas son percibidas por los clientes y son tan exclusivas de las empresas que permite distanciarlas de los competidores. Además, plantea que las empresas deben identificar y mejorar las competencias sobre las que fundamentan su ventaja competitiva de largo plazo.

Dicho esto, ambos autores relacionan las competencias directamente con las estrategias corporativas de la empresa, ya que el principal indicador de esas estrategias no es otro que la capacidad de los trabajadores (conjuntamente con la empresa) para generar el núcleo de competencias. El concepto de núcleo de competencias originó un nuevo campo para definir a la persona competente y, en general, para redefinir la competencia, esta vez vinculada a la estrategia corporativa (*Figura 1.4*).

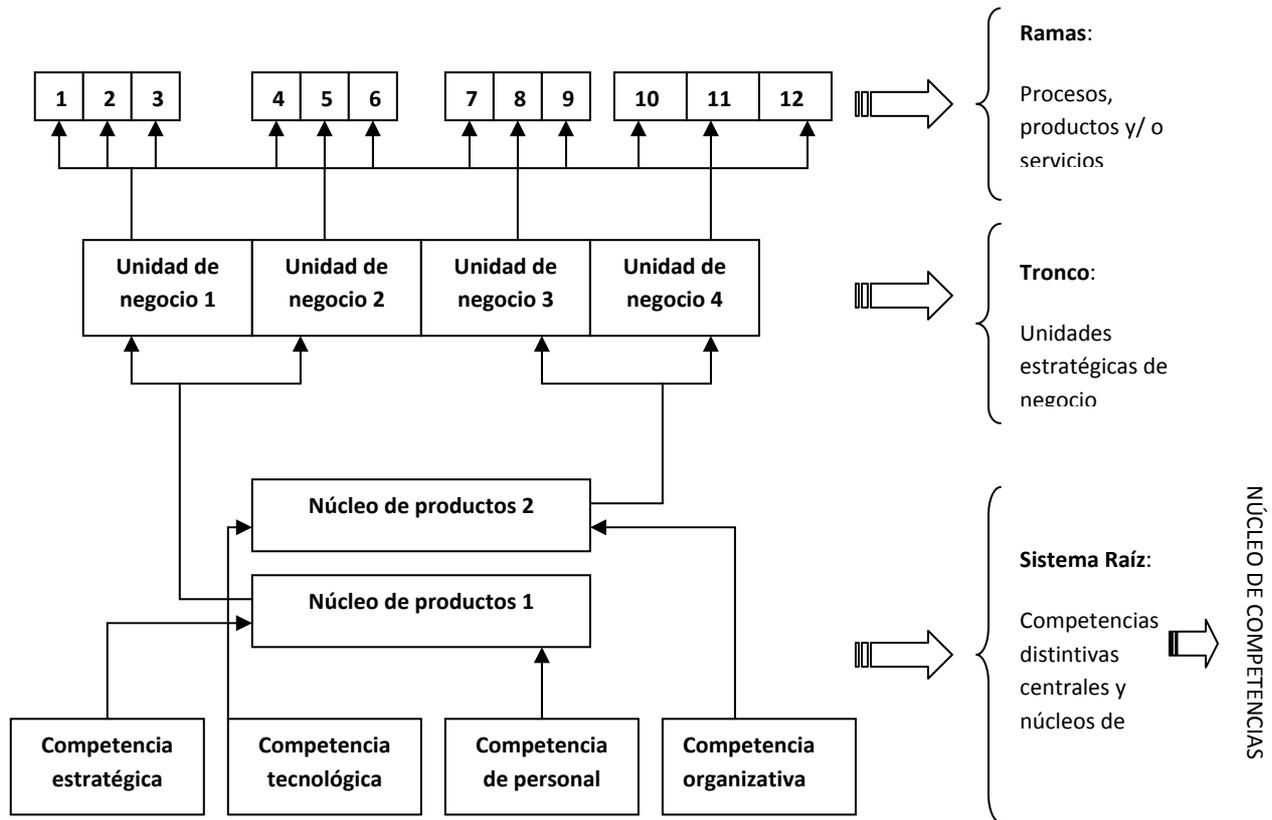


Figura 1.4. Competencias: Modelo de competencias basado en la estrategia empresarial. Conceptualización y relación del núcleo de competencias con la estrategia corporativa.

Fuente: la Metáfora del árbol: Elaboración propia adaptado de Hamel y Prahalad (1996)

Si se atiende la figura 1.4., se puede ver que la raíz (competencias y núcleo de productos) conforma el núcleo de las competencias: provee de “nutrición, mantenimiento y estabilidad” al árbol; los cuadros más arriba de la “raíz” están representados por el “tronco” (unidades de negocio) y sus “ramas” que contienen las “hojas”, “flores” y “frutos”, es decir, son los productos o servicios terminados.

Se debe señalar que las competencias básicas distintivas o competencias distintivas centrales que se encuentran situadas en la raíz del núcleo de competencias atienden a los siguientes criterios (Bueno y Morcillo, 1997; Sáez de Viteri, 2000):

- *La competencia estratégica.* Se asocia a la visión, la misión y los objetivos que quiere ser la empresa, los recursos (lo que es y sabe hacer), las capacidades (lo que es capaz de hacer) y la gestión y coordinación de los aspectos anteriores.

- *La competencia tecnológica.* Expresa la capacidad de diseñar y fabricar que tiene la empresa. Los componentes serían: el stock de tecnologías, el saber cómo aplicarlas y su capacidad de innovación.
- *La competencia de personal.* El conjunto de capacidades de las personas implícitas o explícitas. Es el llamado *Etos* de la organización que está compuesto por aptitudes o conocimientos (lo que saben hacer), habilidades (lo que pueden hacer) y las actitudes o comportamientos (lo que quieren hacer).
- *La competencia organizativa.* Se refiere a la coordinación de las capacidades, recursos y rutinas a través de la estructura organizativa de la empresa. Se encuentra conformada por el diseño de las tareas, rutinas y métodos, estructuras de poder, sistemas de dirección e información.

En resumen, este modelo viene a cambiar el planteamiento de la gestión de recursos humanos y de los procesos tradicionales organizacionales (véase punto 3.1.2. Fernández Enguita, 1990), enfocándolos en la persona para generar el núcleo de competencias desde su dimensión cognitiva, de generación y adecuación del conocimiento.

5) *Modelo de competencias basado en un enfoque holístico o sistémico*

Este modelo tiene su implementación en Estados Unidos y la Unión Europea. Está basado en un enfoque holístico y define la competencia como el resultado de una mezcla de aspectos personales subyacentes, como son la comunicación, la creatividad, el análisis y resolución de problemas, a las cuales se denomina metacompetencias, necesarias para el desarrollo de las competencias cognitivas, funcionales, comportamientos y valores éticos que en su conjunto determinan la competencia profesional (Cheetham & Chivers, 1998).

En este modelo se consideran las competencias como combinaciones complejas de atributos: conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores, unida a la función de los profesionales necesarios para la actuación inteligente en situaciones específicas. Por tanto se considera relacional, ya que dependiendo de las necesidades de la situación se implicarán unos u otros atributos en la búsqueda de la solución más idónea.

En el *cuadro 1.2* se muestra un resumen comparativo de los modelos explicativos de las competencias desarrollados.

CUADRO 1.2

Tipos de Modelos explicativos de las competencias

Modelos de competencias	Características	Ámbito de actuación	Teoría implícita	Países de desarrollo
<i>Contexto laboral</i>	Las competencias se establecen a partir de las funciones esenciales del individuo que contribuyen significativamente en los resultados deseados. La función del trabajador se debe entender en relación con el entorno. Las normas se basan en los resultados.	Laboral	Empirista	Reino Unido
<i>Enfoque Conductista</i>	Este enfoque resalta la conducta de los sujetos en el desempeño de la tarea y va a observar los resultados específicos en un contexto determinado. Normas orientadas a resultados. Especificaciones de rendimiento superior.	Laboral / educativo	Conductista	Estados Unidos
<i>Enfoque Cognitivo y motivacional</i>	Las competencias son atribuidas a la actividad cognitiva. Las competencias y sus indicadores se basan en la Bloom, y las obras de Piaget y de Vygotski.	Educativo	Cognitivo - Constructivista	Europa y Estados Unidos
<i>Estrategia empresarial</i>	Núcleo de competencias: La competencia es una realidad que permite dirigir los esfuerzos de la empresa hacia un fin determinado y, por tanto, requiere de las habilidades de sus	Laboral	Conductista	Estados Unidos y Japón

	trabajadores.			
<i>Enfoque holístico o sistémico</i>	<p>competencias fundamentales que maneja este enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La formación de la persona crítica y reflexiva; - el aprendizaje significativo e innovador en condiciones de colaboración; - el desarrollo de competencias transferibles y transversales. 	Laboral / Educativo	Sistémico/ Gestalt	Europa y Estados Unidos

Fuente: Elaboración propia

Una vez descritos y estudiados los diferentes modelos explicativos que han sido interpretados a través del concepto de competencia y del establecimiento de los enfoques teóricos o niveles de aplicación, la atención se centra en la clasificación de las competencias y, del mismo modo que ocurría con la conceptualización de las competencias y con la formación de los enfoques teóricos y de los modelos explicativos, la tipología de este constructo también presenta variedad. Esta pluralidad en la clasificación de las competencias depende, en gran medida, del contexto en donde se desarrollan; así, se pueden encontrar en la literatura sobre este tema diferentes tipos de competencias que son clasificadas de distinta manera por diversos autores, entre otras: competencias laborales, metodológicas, sociales, participativas, centrales, de gestión, culturales, técnicas, afectivas, discursivas, argumentativas, etc. (Alex, 1991; Bunk, 1994; Spencer y Spencer, 1993; Woodruffe, 1993; Ansorena, 1996; Levy-Leboyer, 1996; Corominas, 2001; Echeverría et al, 2001; Alles, 2005).

A continuación, se describen diferentes tipos de clasificación de competencias, aunque la tipología más extendida y de mayor consenso es la categorización realizada en el contexto educativo.

- La primera de ellas establece dos categorías: *competencias diferenciadoras* y *competencias de umbral* (Boyatzis, 1982; Hooghiemstra, 1996; García, 1998; Alles, 2000; Gallego, 2000; Hay Group, 2004). En la primera, se refiere a

aquellas características (competencias) que distinguen a un trabajador con actuación superior de un trabajador con actuación mediana; las segundas, también llamadas “esenciales” corresponden a las competencias que permiten un desempeño adecuado en una tarea, es decir, son las competencias que se necesitan para lograr una actuación media o mínimamente adecuada.

Estos autores afirman, igualmente, que dichas características (las competencias), predicen unas conductas que, a su vez, predicen un desempeño en el trabajo.

- Otro grupo de competencias se clasifican en *laborales* y *profesionales* (Wordruffe, 1993; Bunk, 1994). Las competencias laborales son propias de obreros calificados, se forman mediante estudios de formación y se aplican en labores específicas. Las *profesionales* son exclusivas de personas que han realizado estudios de educación superior (tecnológica o profesional), caracterizadas por su flexibilidad, abordaje de imprevistos, afrontamientos de problemas y alto nivel de complejidad.

En base a esta clasificación, Bunk (1994) desarrolla una categorización en la que distingue cuatro tipos de competencias profesionales:

- *Competencias técnicas*: Implica el dominio como experto de las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para su desempeño; *competencias metodológicas*: Implica la capacidad de reacción al aplicar el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten. Quien posee este tipo de competencia encuentra de forma independiente vías de solución y las transfiere adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo; *competencias participativas*: Implica saber participar en la organización de su puesto de trabajo y también en su entorno de trabajo. Es capaz de decidir y de asumir responsabilidades; *competencias personales*: participación activa en el trabajo, toma de decisiones y aceptación de responsabilidades. Asimismo, también implica saber colaborar con otras personas de forma comunicativa y constructiva, y muestra un comportamiento orientado al grupo, así como un entendimiento interpersonal. A su vez, y según Echeverría et al (et al., 1999; 2002) y Pereda y Berrocal (2001), consideran que la clasificación de las

competencias profesionales realizada por Bunk se deben describir como un conjunto de acciones profesionales. En el cuadro 1.3 se distingue esta clasificación:

CUADRO 1.3

Clasificación de las competencias de acciones profesionales

CRITERIO DE CLASIFICACIÓN	ACCIONES PROFESIONALES
Competencia Técnica (Saber)	Tener los conocimientos especializados que permitan dominar, como experto, los contenidos y las tareas vinculadas a la propia actividad laboral.
Competencia metodológica (Saber hacer)	Aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando los procedimientos adecuados, solucionar problemas de manera autónoma y transferir las experiencias adquiridas a situaciones novedosas.
Competencia participativa (Saber estar)	Atender al mercado laboral, predisposición al entendimiento interpersonal así como a la comunicación y cooperación con los otros demostrando un comportamiento orientado al grupo.
Competencia Personal (Saber ser)	Tener una imagen realista de uno mismo, actuar de acuerdo con las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.

Fuente: Elaboración propia adaptado de Echeverría, (1996), en Correa, (2007).

- Por último, y como se había indicado más arriba, la clasificación más empleada es la efectuada en el campo educativo. Están presentes en la mayoría de sistemas de enseñanza de la Unión Europea y de América. Las competencias de desempeño en el contexto educativo serían las siguientes: *competencias básicas* o instrumentales (se refiere a la educación básica); *competencias genéricas* o transversales o generales (se corresponde con la educación de grado medio); y las *competencias específicas* o técnicas o especializadas (se relacionan con la educación superior). La argumentación de las competencias educativas son descritas, de forma sucinta, de la siguiente forma (Díaz Barriga, 2006; Escudero 2007; Bolívar, 2008):

a) Competencias Básicas. Son competencias base sobre la cual se forman los demás tipos de competencias, además de ser competencias fundamentales para vivir en sociedad y saber desenvolverse en cualquier ámbito laboral. Posibilita el análisis, la comprensión y la resolución de problemas de la vida cotidiana. Es de interés de esta competencia el uso adecuado del lenguaje (oral y escrito), la habilidad para la lectoescritura, el desarrollo del razonamiento matemático, etc.

b) Competencias Genéricas. Son competencias comunes a varias ocupaciones o profesiones, por tanto, no están ligadas a una ocupación en particular. Favorecen la gestión, consecución y conservación del empleo por lo que permiten la adaptación a diferentes entornos laborales. Se adquieren a través de procesos sistemáticos de enseñanza.

c) Competencias Específicas. Son aquellas competencias propias de una determinada ocupación o profesión, por lo que es evidente que tienen un alto grado de especialización y educación superior en los que se implican procesos educativos específicos llevados a cabo en programas técnicos y de formación para el trabajo.

Guerrero, (1999; 2005), realiza una revisión de las múltiples clasificaciones existentes de las competencias. En un intento de recopilar, combinar, agrupar y desarrollar una tipología de competencias más exhaustiva, y de darle consistencia, mediante áreas de

conocimiento, al contenido de la misma, éste hace una clasificación basada, principalmente, en las competencias profesionales y en las competencias educativas. A modo de esquema-resumen se cita esta clasificación la cual se acerca y se aproxima a una categorización pormenorizada de las competencias:

1) *Competencias Básicas*. Son aquellas competencias comunes a todas las ocupaciones y que resultan imprescindibles para incorporarse al mercado de trabajo. Estas competencias son facilitadas por el sistema educativo en su formación básica e incluyen, agrupadas por áreas, las siguientes:

- Lenguaje y comunicación: hablar, leer, escribir, escuchar, acceder a y usar la información.
- Matemáticas: calcular, medir, comprender los símbolos matemáticos, etc.
- Ciencia y tecnología: comprender los conceptos científicos y tecnológicos, su impacto y sus destrezas.
- Cultura y sociedad: comprender los contextos nacionales desde una perspectiva intercultural.
- Subjetivas: analizar críticamente, tener creatividad, tomar decisiones, saber transferir las habilidades a nuevos contextos.

2) *Competencias técnico-profesionales*. Son aquellas competencias específicas de una profesión que vienen facilitadas por la formación profesional del nivel correspondiente. Se dividen en:

- Técnicas. Expresan la capacidad o dominio experto (conocimientos, destrezas y aptitudes), según el nivel del desempeño profesional.
- Metodológicas o competencias procedimentales. Incluyen las capacidades de: reaccionar ante las dificultades, hallar soluciones, aplicar procedimientos, resolver problemas, transferir experiencias, adquirir destrezas y conocimientos, adaptarse a la situación, etc.
- Sociales. Son aquellas competencias que se ponen en práctica en las relaciones con el entorno humano del centro de trabajo o actividad ocupacional. Incluyen las siguientes capacidades de colaboración con otros: comunicar con otros,

mostrar comportamiento, dirigido al grupo, relacionarse con otros, trabajar en equipo.

- Participativas u organizacionales. Son las competencias relativas a la organización del trabajo en la empresa, incluyendo capacidades tales como las de: organizar, decidir, integrar, innovar, iniciar, participar, etc.

3) *Competencias Transversales*. Son aquellas competencias que atraviesan las distintas ramas u ocupaciones de la producción y los servicios, según los diferentes niveles de realización profesional. Incluyen: los conocimientos aplicados de idiomas, informática, y de materias socioeconómicas, tales como el derecho, la economía, la sociología, la psicología, etc.

4) *Competencias Claves*. Son aquellas competencias profesionales que resultan esenciales para formar parte activa y efectiva en las nuevas formas de organización del trabajo que resultan de los recientes y profundos cambios derivados de los avances tecnológicos y de los cambios en el comportamiento de los consumidores. Su orientación se dirige a la capacidad de aplicar de modo integrado habilidades y conocimiento en situaciones reales de trabajo. Como características fundamentales se puede decir que estas competencias claves se distribuyen en:

- Genéricas. Se aplican al trabajo en general más que a tareas específicas de profesiones concretas.
- Esenciales para la participación efectiva en el trabajo y en la formación continua: marcan la diferencia en la adecuación al trabajo estable y de calidad; representan las capacidades esenciales requeridas para desempeñar el trabajo con eficacia; y su contenido varía según los niveles esperados de rendimiento.

5.- Competencias diferenciadoras

Hasta estos momentos, y después de desgranar el constructo de competencia a través de las definiciones, enfoques y paradigmas, modelos y clasificaciones existentes, parece evidente y se vislumbra que las competencias hacen referencia tanto al conocimiento de los requisitos técnicos de un trabajo y su puesta en práctica como también a las actitudes y rasgos psicológicos necesarios para un adecuado rendimiento y adaptación en situaciones laborales cambiantes. También, como pieza fundamental de este puzzle, las competencias se refieren, de un modo u otro, directa o indirectamente, a un “hacer” final, a una acción observable y evaluable como mejor o peor ejecutada; por tanto, se considera a la persona como aquella que lleva a cabo dicha acción como alguien más o menos competente o incompetente (García-Sáiz, 2011). Es por ello que ahora se centre el foco de atención en aquellos comportamientos, habilidades, conocimientos, etc., de las personas, en su conjunto, para reflexionar si estas capacidades y conductas son componentes discriminantes entre un rendimiento superior y un rendimiento medio en un trabajo (Klein, 1996); dicho de otro modo, si aquellas capacidades y conductas se relacionan causalmente con un rendimiento bueno o excelente en un trabajo y organización concretos en una situación social determinada (Spitzberg y Cupach, 1989; Pereda y Berrocal, 1999; 2001; García- Sáiz, 2000).

A este respecto, es necesario destacar también que para algunos autores la eficacia en el desempeño profesional se vincula con la motivación y las habilidades emocionales y socioafectivas, sobre todo, las dos últimas (Salovey y Mayer, 1990; Goleman, 1996, 2005; Mayer, 2003; Latham y Pinder, 2005; Luján et. al, 2015). Las competencias emocionales y socio-afectivas son las que distinguen a un profesional ejemplar de otro que no lo es. La competencia, a diferencia de la inteligencia, muestra hasta qué punto el sujeto sabe trasladar con éxito su potencial a un contexto concreto. Las habilidades sociales y emocionales comparten componentes cognitivos e implican la expresión de las emociones en contextos sociales, así como la regulación de las emociones propias y las de los demás. En todo caso, tanto las habilidades sociales como las habilidades emocionales están presentes en las competencias y, por consiguiente, del desempeño profesional eficaz; de ahí que, como proponen algunos investigadores, llamar a la interrelación de estas variables “inteligencia emocional” (habilidades emocionales) o

“inteligencia social” (habilidades sociales) no es más que usar una etiqueta. De todas formas, el etiquetado de estos dos constructos, su uso y medida aún sigue debatiéndose (Cherniss, 2010; Joseph y Newman, 2010).

Asimismo, se ha podido comprobar también cómo las empresas y las organizaciones han evolucionado desde la década de los años 1960 y 1970 (comprendiendo modelos tradicionales de mercado y de trabajo) hasta hoy día, donde el modelo empresarial se caracteriza, fundamentalmente, por su adaptación de manera dinámica a las nuevas realidades: el capital financiero o el tecnológico no son suficientes para lograr una mejor competitividad frente al resto de organizaciones y empresas; para ello, se requiere contar con un capital intelectual capaz, es decir, con personal cualificado y competente que responda rápidamente al cambio y sea capaz de satisfacer las necesidades del mercado, permitiéndole así alcanzar sus objetivos (Pérez, 2014). Por tanto, y como se ha podido ver en los puntos 3.1.1 y 3.1.2, las personas dentro de una organización o empresa, en la actualidad, son parte fundamental para lograr el crecimiento y desarrollo de las mismas. Las organizaciones buscan sujetos, además de estar bien formados, con habilidades, motivaciones, destrezas, etc., suficientes para alcanzar los objetivos organizacionales.

Ante este panorama, ¿qué importancia tienen las conductas y las características propias de una persona para ser éstos elementos (competencias) diferenciadores en el desempeño profesional? ¿Las habilidades o competencias emocionales y socio-afectivas pueden ser variables predictoras del desempeño profesional eficaz?

Para reconocer a la persona competente y en busca de la diferenciación en eficacia, el modelo de Boyatzis (1982) distingue dos tipos de competencia en la eficacia en el desempeño (como se ha podido ver en la clasificación de las competencias): las *competencias diferenciadoras*. Son aquellas que hacen discriminar a los trabajadores de mejor rendimiento frente a aquellos que tienen una actitud media; las *competencias de umbral*. Son aquellas competencias imprescindibles para un desempeño mínimo en el puesto, aunque no necesariamente están relacionadas con un buen desempeño. A esto, García-Sáiz, (2011) añade que: “... estas competencias no se ejecutan sin más. Es necesaria la acción conjunta e integrada de diferentes componentes. Estos componentes, aspectos o criterios son una serie de variables personales que se *activan* ante las

distintas situaciones que se afrontan y que, por lo tanto, condicionan las conductas”. En este supuesto, es evidente que existen diversos factores *personales* y *situacionales* que ejercen influencia en la forma de actuar y en el nivel de rendimiento que ofrece la persona. Estos factores personales y situacionales describen y predicen las conductas o características propias de la persona que le llevan a tener una actuación sobresaliente ante otras personas en un puesto de trabajo (Roe, 2003). Para que una acción sea sobresaliente, los factores o atributos se relacionan estrechamente con una serie de conductas o características propias de la persona, tales como:

a) Las *aptitudes (Saber)*. Las aptitudes, el saber, favorecen la actuación competente en el trabajo que giran en torno a métodos, procesos y procedimientos implicados en las actividades que han de realizarse. La persona debe *saber, saber qué, saber cómo y saber por qué, para qué, cuándo y dónde* aplicar los conocimientos (Sternberg, 2005).

b) Las *habilidades (Saber hacer)*. Favorecen la aplicación de las aptitudes, del saber. Son responsables del *qué* y del *cómo* y podrían clasificarse en (Zaccagnini, 2004; Sternberg, 2005; Costa y López, 2006; Gavino, 2008):

b.1. *Habilidades cognitivas*: favorecen la actuación competente en el trabajo y el desarrollo de las conductas de pensamiento, de aprendizaje, de establecimiento de objetivos, de autorregulación, de resolución de problemas y toma de decisiones, etc.

b.2. *Habilidades emocionales*: controlan la activación y el estrés a través de las habilidades cognitivas que permiten comprender las emociones propias y ajenas.

b.3. *Habilidades sociales*: refieren a aquellos comportamientos que se ponen en juego en las relaciones interpersonales con el fin de lograr algún objetivo: establecer y mantener relaciones cooperativas y productivas, ejercer influencia, coordinar acciones, etc. Destacan las habilidades de comunicación, desarrollar relaciones y redes de contactos, mostrar empatía, gestionar el rendimiento de otros, dirigir grupos y equipos de trabajo, persuadir, afrontar objeciones y críticas, gestionar conflictos, etc.

b.4. *Habilidades técnicas*: se relacionan directamente con objetos y no con personas. Tienen también carácter conductual como las anteriores pero se enfocan a objetos y no a personas, destacando los recursos materiales, herramientas o tecnologías diversas: habilidades para el manejo de ordenador y recursos informáticos, de recursos audiovisuales, de instrumental diverso, entre otros muchos.

c) Las *creencias, valores y actitudes (Saber estar)*. Son preferencias personales, condicionan el comportamiento y se relacionan con el contexto en el que se manifiestan:

c.1. Las creencias son pensamientos, impresiones, juicios o explicaciones que se forman sobre los conceptos, hechos, objetos o personas y sobre cómo se relacionan entre sí todos estos elementos.

c.2. Los valores son principios que guían a la persona hacia unos objetivos y una forma de comportarse que se considera deseable más allá de situaciones concretas, y que orientan a la hora de seleccionar y evaluar personas, conductas y hechos; varían en importancia e intensidad emocional, se van adquiriendo a través de los procesos de socialización y la experiencia personal, y condicionan buena parte de las elecciones importantes que realiza una persona en su vida.

c.3. Las actitudes son evaluaciones, relativamente duraderas, que se hacen sobre aquello que rodea a la persona: personas, ideas, objetos, hechos, o también llamados “objeto de actitud” (Baron y Byrne, 1998; Briñol et al., 2007). Las actitudes pueden ser favorables, desfavorables o neutras, así como más o menos resistentes. Tienen tres componentes: *cognitivo*, lo que se sabe, se cree o se piensa sobre el objeto de actitud; *afectivo*, las reacciones emocionales que nos genera el objeto de actitud; y *conductual*, conducta real o tendencia a actuar de un modo determinado en relación al objeto de actitud.

Las principales actitudes son el compromiso, la confianza, la satisfacción laboral y la confianza.

d) La *motivación (Querer hacer)*. Las personas se motivan en previsión del logro de metas. Una meta puede mejorar el rendimiento; aquellas personas que tengan una mayor *autoeficacia* para ejecutar una actividad, suelen ponerse metas más elevadas debido a que así se enfrentan a nuevas discrepancias motivadoras que han de dominar. Si no se alcanza la meta, la autoeficacia y el compromiso con la meta predicen si las personas redoblarán esfuerzos, reaccionarán con apatía o se quedarán abatidas.

Por tanto, la motivación predice el rendimiento (resultados conductuales) y la satisfacción (resultados actitudinales) en los entornos laborales; los efectos motivacionales más positivos se producirán en tanto mayor sea el ajuste *persona-contexto*.

También, los factores o atributos se relacionan estrechamente con *variables situacionales*:

Las conductas arriba comentadas siempre se ponen en práctica en un contexto o entorno donde ambos (conductas y entorno) interrelacionan e interactúan. La percepción que tenga la persona de las situaciones en las que se desenvuelve influirá en las estrategias que ésta seleccione. Por tanto, las variables situacionales ejercerán, al igual que las variables personales, un *efecto* importante en la forma de actuar y en el nivel de rendimiento que experimenta la persona dentro del contexto. Ese efecto presenta cuatro tipos de niveles o condicionantes, lo que supone un mayor nivel de complejidad para lograr o alcanzar un desempeño profesional óptimo o sobresaliente; pero, la realidad es compleja, y es dentro de esta complejidad donde debemos trabajar (Pereda y Berrocal, 2001):

- *Interpersonal*: se relacionan con aquellas personas que manifiestan un fuerte control y manejo de las emociones propias y las de los demás, saben manejar conflictos personales, realizar tareas que requieran coordinación con compañeros, etc.;
- *Grupal*: pertenencia a un equipo de trabajo con fuertes lazos y dinámica de trabajo consolidada;
- *Organizacional*: posibilidad de participar en decisiones estratégicas o desempeñar otros roles;

- *Ambiental*: capacidad para desenvolverse en contextos culturales diferentes, trabajar en un momento de fuerte crisis económica, recesión, recortes, etc.

Al respecto, y atendiendo a lo descrito en este párrafo, las diferencias individuales entre los más eficaces y los menos sobresalientes serán más visibles en aquellas situaciones que permitan un amplio rango de posibles respuestas (Pereda y Berrocal, 2001).

Ahora bien, teniendo en cuenta que las variables personales y situacionales mencionadas se relacionan con el nivel de competencia que muestran las personas ante una situación determinada, ¿cómo se puede medir o evaluar ese nivel de competencia para poder revelar el potencial o la capacidad de los trabajadores y averiguar los elementos o las claves que diferencian a los de mejor rendimiento frente a aquellos que tienen una actitud media? En este sentido, la respuesta para medir ese nivel de competencias se encuentra situada en dos vertientes. La primera, consiste en la *observación conductual*: en tanto que los comportamientos son observables, las competencias pueden y deben ser evaluadas directamente por medio de técnicas de *observación*, así se obtendrá información sobre *qué* se hace y *cómo*, siempre y cuando se cumplan los requisitos que garanticen su fiabilidad y validez (Fernández-Ballesteros, 2004). La segunda se fundamenta en el empleo de técnicas de evaluación basadas en *pruebas psicológicas* adecuadas a cada una de las variables (personales y situacionales) que permitan obtener información de los componentes cognitivos (conocimientos, habilidades cognitivas, creencias, actitudes, motivaciones, etc.) y emocionales implicados. El apropiado empleo y combinación de estas técnicas favorecerán una evaluación completa y eficaz de las personas. (Cook, 2004; Arnold et al., 2005): Autoinformes: cuestionarios, escalas, inventarios, autorregistros, etc.; entrevistas; pruebas psicométricas; registros psicofisiológicos.

De todo lo explicitado en este punto, queda evidenciada que la ejecución de las competencias depende de factores personales y situacionales, los cuales distinguen a un trabajador con una actuación superior, sobresaliente o eficaz de un trabajador con una actuación media o mínima. La *figura 1.5* recoge los atributos, los aspectos y los elementos que se imbrican en la construcción y ejecución de las competencias.

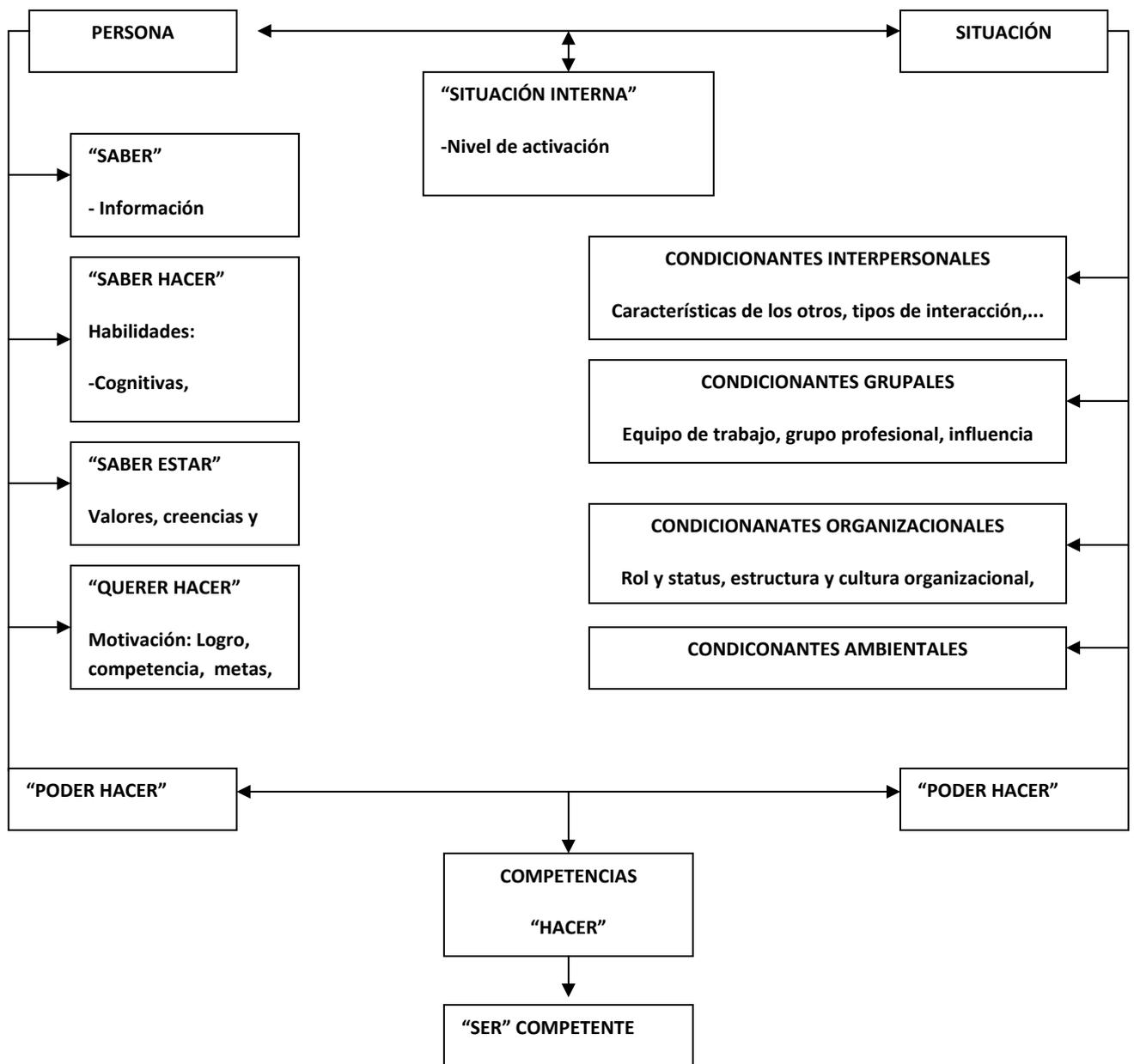


Figura 1.5. Elementos implicados en la construcción y ejecución de las competencias.

Fuente: Adaptado de García-Sáiz, 2011.

6.- El referente europeo de la enseñanza: desarrollo de la formación profesional basada en competencias

El recorrido que se ha realizado del enfoque orientado a las competencias a través de sus componentes, modelos y paradigmas, ha confirmado la importancia que tiene la enseñanza basada en competencias en la actualidad.

Las competencias son un recurso válido y necesario para la formación de las personas y de los trabajadores; son un objeto fundamental y un elemento vertebrador de la enseñanza y de la formación profesional. Sin ir más lejos, en el ámbito empresarial, organizacional y de otros agentes sociales, a raíz de las investigaciones y estudios llevados a cabo sobre las competencias, este constructo se ha constituido, en ese ámbito, como un sistema integrador del saber, saber hacer, saber ser y estar, poder hacer y querer hacer para un buen desempeño profesional (Cardona y Rey, 2008; 2010). Pero, sin embargo, el contexto educativo es el que ha contribuido a que el enfoque centrado en las competencias se sitúe y predomine en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Así, por ejemplo, en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, se da prioridad al desarrollo de los aprendizajes a través de competencias para la profesión y para la vida.

Al respecto, en Europa, los cambios que ha experimentado la sociedad en los últimos años, sobre todo en la década de 1990 y principios del nuevo siglo, han sido constantes y acelerados: en formas y maneras de vivir, en nuevos paradigmas organizacionales y de empresas, en relaciones de producción, en los movimientos demográficos, en los logros tecnológicos, en la cantidad de información disponible, etc. En estas circunstancias, se abrió un nuevo escenario social, político y económico que demandaba cambios en la formación de las personas. Ante esta demanda, los sistemas educativos se constituyeron como piedra angular de las necesidades que planteaba la sociedad. El desarrollo de la enseñanza por competencias es asumida como “básica” para la formación profesional de las nuevas generaciones de ciudadanos europeos; en palabras de Gonzci (1997) “...la enseñanza por competencias es considerada como elemento clave para un desempeño profesional adecuado y adaptada a las necesidades que el mercado laboral, cambiante y en constante progreso, exige”. Por tanto, el interés de los sistemas educativos, en este período de cambios y transformaciones, radica en la enseñanza por competencias.

Por una parte, se puede decir que uno de los documentos iniciales del proceso de reflexión sobre las *competencias básicas* es el llamado Informe DeSeCO (*Definición y Selección de Competencias*), elaborado por la OCDE, cuya primera versión aparece en el año 2000 y de forma definitiva se difunde en el año 2002; este Informe subraya la puesta en práctica de los aprendizajes y armonizar la calidad y homogeneidad de dichos aprendizajes. Mientras, las *competencias superiores o específicas* tuvieron sus orígenes en 1988, mediante la Carta Magna universitaria, ratificada años más tarde, el 25 de mayo de 1998 en la *Declaración de la Sorbona*, con la creación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En esta Declaración, los ministros de educación de cuatro países, Francia, Alemania, Italia y Reino Unido, llegaron a un acuerdo por el cual apostaron por un proceso político de cambio a largo plazo de la enseñanza en Europa, haciendo un llamamiento a los demás países miembros de la Unión y a otros países europeos a unirse a este objetivo de consolidar y mejorar la educación en el continente europeo (Gutiérrez y Heredero, 2010).

6.1.- Las competencias básicas en la educación obligatoria

Dicho lo anterior, ¿qué se entiende por competencias básicas? En la Declaración de la Sorbona, de la que se hacía alusión en el último párrafo del punto anterior, se hizo hincapié en la necesidad de reconstruir el currículo de la enseñanza y de pensar qué aspectos y criterios eran *básicos, claves o elementales* en la educación básica (para posteriormente adquirir las habilidades y capacidades superiores), ya que en los niveles educativos primarios y medios no se podía enseñar y aprender todo lo que gustaría que los niños y jóvenes aprendiesen; ni siquiera lo que con toda seguridad resultara beneficioso que los niños y jóvenes aprendieran. Por este motivo, la propuesta fue que “...cuando se amplían o se introducen contenidos nuevos, hay que recortar o excluir otros, reestructurando el aprendizaje y aplicando metodologías integradoras que vinculen el mundo de la educación y su entorno”. Por consiguiente, lo primero que se hizo fue dar una acepción al concepto "competencia básica" (si bien la conceptualización puede ser amplia y variada); hubo coincidencia en considerar como competencias básicas aquellas que son necesarias y beneficiosas para cualquier individuo y para la sociedad en su conjunto. Este concepto, en términos generales,

expresa cierta capacidad o potencial para actuar de modo eficaz en un contexto. Implica el uso eficaz de todo tipo de conocimientos y habilidades (OCDE, 2002). A partir de esta conceptualización, se llevó a cabo un proceso de reflexión sobre las competencias. Al respecto, un primer informe anterior a la Declaración de la Sorbona, el Informe Delors (1996), ya había expresado cuáles deberían ser los cuatro pilares de la educación: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser y lanzó una definición de competencia básica: “... es composición propia de cada individuo e incluye la totalidad de la capacitación y la cualificación que han sido obtenidas a través tanto de la formación técnica o profesional, del comportamiento social, de la aptitud para el trabajo en equipo o incluso de la propia iniciativa”.

Otro informe, en este caso el de DeSeCo (*Definición y Selección de Competencias*), elaborado por la OCDE, 2002, (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) fue el precursor del enfoque de la enseñanza basado en las competencias. A partir de este documento, la mayoría de los países de la unión Europea comenzaron a reformular su currículo escolar en torno al concepto de competencias claves (“Key competencies”).

Según el Informe DeSeCo, para que una competencia pueda ser considerada como clave o básica debe ser valiosa para la totalidad de la población, independiente del sexo, la condición social y cultural y el entorno familiar, y subraya explícitamente tres condiciones que debería cumplir: 1) ser desarrollada a lo largo de la enseñanza o formación obligatoria; 2) ser transferible, es decir, aplicable en muchas situaciones y contextos, y; 3) ser multifuncional, en tanto que pueda ser utilizada para lograr diversos objetivos, para resolver diferentes tipos de problemas y para llevar a cabo diferentes tipos de tareas.

Finalmente, este Informe definió la competencia como “*la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz*”. Consecuentemente, el Parlamento Europeo (2006) hizo lo mismo, ofreciendo el siguiente significado del concepto de competencia: “*son una combinación de conocimientos, capacidades y*

actitudes adecuadas al contexto. Las competencias claves son aquellas que todas las personas precisan para su realización y desarrollo personales, así como para la ciudadanía activa, la inclusión social y el empleo”.

No obstante lo indicado, a partir de estos referentes, y a lo largo de los primeros quince años del siglo XXI, el debate y la reflexión sobre este tema sigue aún en auge. Tal es así, que entidades educativas e incluso organizaciones políticas y económicas han presentado su listado de competencias básicas.

A modo resumen, se citan ejemplos, algunos ya contemplados anteriormente, de las entidades e instituciones que impulsaron la formación en competencias hasta llegar a la incorporación de las competencias básicas en el curriculum español:

- Año 1996. Informe DELORS. Los cuatro pilares de la educación: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.
- Año 2000. Consejo Europeo de Lisboa. Se inicia el proceso de elaboración de un marco europeo común de competencias básicas.
- Año 2002. La OCDE prepara el informe DeSeCo que sirve de base para las pruebas PISA.
- Año 2003. Informe PISA (Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos) Evalúa las competencias básicas adquiridas de los alumnos (áreas de lenguaje, matemáticas y competencia científica) cuando llegan al final de la etapa de enseñanza obligatoria.
- Año 2005. Se definen cuáles son las competencias claves para la educación en la Unión Europea.
- Año 2006. El Parlamento Europeo aprueba una recomendación a los estados miembros para la incorporación en sus currículos de las competencias claves.
- Año 2006. La LOE (Ley Orgánica de Educación, 2006), siguiendo las recomendaciones de la Unión Europea y del Parlamento Europeo, añade a su currículo de la enseñanza obligatoria las competencias básicas.

Con todo ello, muchos países de Europa, al incluir en sus currículos escolares la formación basada en competencias (básicas), aceptaron y desarrollaron, no sólo la

transmisión de saberes y de destrezas manuales, sino que tomaron en consideración otros aspectos, como los culturales, sociales y actitudinales que guardaban relación con las capacidades de las personas. Asimismo, esta nueva formación contribuyó a crear una nueva cultura del trabajo basada en criterios de calidad, productividad, eficiencia y competitividad desde cursos, programas, contenidos curriculares y metodologías (Mertens, 1997). Así pues, Europa empieza a configurar su educación a partir de incluir en sus sistemas de enseñanza la formación y, a este respecto, Leonard Mertens (1998) señala y recoge algunos rasgos que definen estos nuevos procesos formativos:

- Competencias cuidadosamente identificadas, verificadas y de conocimiento público.
- Instrucción dirigida al desarrollo de cada competencia y una evaluación individual para cada competencia.
- La evaluación toma en cuenta el conocimiento, las actitudes y el desempeño como principales fuentes de evidencia.
- El progreso del alumno/a en el transcurso del programa tiene en cuenta el ritmo de cada persona.
- La instrucción se personaliza al máximo posible.
- El énfasis se pone en los resultados.
- Requiere la participación de los trabajadores en la elaboración de la estrategia de aprendizaje.
- Las experiencias de aprendizaje son guiadas por una permanente retroalimentación.

Como bien se reflejaba en anteriores párrafos, el Consejo Europeo de Lisboa, celebrado en el año 2000, inició el proceso de elaboración de un marco europeo común de competencias básicas. Para ello, creó una Comisión de Trabajo de los estados miembros de la Unión Europea; ésta fue la encargada de organizar y transmitir las nuevas destrezas básicas del aprendizaje que todo ciudadano debería tener a lo largo de la vida, clasificándolas en categorías como las tecnologías de la información, las lenguas extranjeras, la cultura tecnológica, el espíritu empresarial y las destrezas sociales. Estas destrezas o competencias irían encaminadas a fomentar una mejor calidad, cantidad de empleo y de una mayor cohesión social en la nueva era del conocimiento y de la globalización.

Finalmente, en el año 2003, la citada Comisión Europea del Trabajo (2003) redactó *ocho competencias claves*, las cuales se tradujeron en las principales capacidades y destrezas básicas que toda persona debía aprender a lo largo de su vida:

1. La comunicación en lengua materna;
2. la comunicación en alguna lengua extranjera;
3. las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC);
4. el cálculo y las competencias en matemáticas, ciencia y tecnología;
5. el espíritu empresarial;
6. las competencias interpersonales y cívicas;
7. el aprender a aprender;
8. la cultura general.

En definitiva, países de la Unión Europea como Dinamarca, Bélgica, Grecia, Alemania, Francia, Irlanda, Austria, Portugal, Suecia, España, entre otros, adoptaron, para mejorar la calidad en la educación, las competencias claves como elementos fundamentales en sus sistemas de enseñanza para fomentar el desarrollo intelectual, emocional y físico de sus alumnos (tanto en términos de procesos como de resultados), ejerciendo éstas una influencia en los contenidos curriculares y en la metodología didáctica.

Se puede identificar el desarrollo de las competencias claves en los distintos países a través de tres enfoques (EURYDICE, 2003): 1) la adquisición de conocimientos, destrezas o capacidades; 2) la capacidad de aplicar los conocimientos y las destrezas adquiridas en los centros educativos a situaciones de la vida real; 3) el desarrollo de aquellas competencia claves, esenciales, para participar activamente en la sociedad.

Una vez establecidas las competencias básicas o clave en el panorama europeo, en el año 2007, se celebró una Comisión de las Comunidades Europeas. Ésta evaluó el progreso de los indicadores y puntos de referencia que se habían propuesto conseguir y alcanzar; presentó un comunicado donde se establecía un marco coherente de esos indicadores y puntos de referencias para el seguimiento de los avances hacia los objetivos que se habían marcado en Lisboa (2000) en el ámbito de la educación y la

formación. De cara al futuro, esta Comisión propuso que los citados indicadores y puntos de referencia se estructuraran en torno a ocho ámbitos clave observados dentro de la Estrategia de Lisboa. Estos ámbitos son los siguientes:

- Mejorar la equidad en la educación y la formación.
- Fomentar la eficacia de la educación y la formación.
- Convertir en realidad la formación permanente.
- Competencias clave para los jóvenes.
- Modernizar la enseñanza escolar.
- Modernizar la educación y formación profesionales.
- Modernizar la enseñanza superior.
- Empleabilidad.

En el caso particular de España y, concretamente, del sistema educativo español, a partir de la inclusión de la formación basada en las competencias, el proceso de enseñanza-aprendizaje se rigió por tres principios fundamentales (CIDE, 2000; EURYDICE, 2002):

- Estimular el desarrollo total de la persona.
- Alcanzar el pleno desarrollo de su personalidad
- Contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y solidaria.

Estos principios se traducen en objetivos generales que, a su vez, se expresan bajo la forma de capacidades que se han de conseguir. Así, en el La Ley Orgánica, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), se terminó de definir las competencias básicas: “una competencia básica es la forma en que cualquier persona utiliza sus recursos personales para actuar de manera activa y responsable en la construcción de su proyecto de vida tanto personal como social. Estas competencias básicas deben ser desarrolladas por los alumnos y alumnas al terminar la enseñanza obligatoria”.

Esta incorporación de las competencias básicas en el currículo tuvo como finalidades:

- Integrar los diferentes aprendizajes, tanto los formales, como los informales y los no formales.
- Integrar los aprendizajes y ponerlos en relación con distintos tipos de contenidos.
- Utilizar los aprendizajes de manera efectiva en diferentes situaciones y contextos.
- Inspirar las decisiones relativas al proceso de enseñanza y de aprendizaje.

Y, siguiendo las premisas de La Unión Europea, la LOE identifica *ocho competencias básicas*:

1. Competencia en comunicación lingüística
2. Competencia matemática
3. Competencia en el conocimiento y la interacción con el mundo físico
4. Tratamiento de la información y competencia digital
5. Competencia social y ciudadana
6. Competencia cultural y artística
7. Competencia para aprender a aprender
8. Autonomía personal

El recorrido que se ha realizado sobre la incorporación en los sistemas europeos de enseñanza la formación basada en competencias y, particularmente, de la inclusión de competencias básicas en el currículo (destacando los inicios en el Consejo Europeo de Lisboa celebrado en el año 2000), tuvo su “punto final” en una serie de consideraciones que se redactaron en las Conclusiones del Consejo el día 12 de mayo de 2009; estas consideraciones insisten en “la necesidad de la adquisición de las competencias básicas por parte de la ciudadanía como condición indispensable para lograr que los individuos alcancen un pleno desarrollo personal, social y profesional que se ajuste a las demandas de un mundo globalizado y haga posible el desarrollo económico, vinculado al conocimiento”.

Asimismo, se propusieron cuatro objetivos estratégicos a alcanzar en el año 2020 en el marco de cooperación europeo, teniendo como objetivos primordiales: a) la realización personal, social y profesional de todos los ciudadanos y; b) la prosperidad económica sostenible y la empleabilidad, al tiempo que se promueven los valores democráticos, la cohesión social, una ciudadanía activa y el diálogo intercultural.

Esos cuatro objetivos estratégicos son:

1. Hacer realidad el aprendizaje permanente y la movilidad;
2. mejorar la calidad y la eficacia de la educación y la formación;
3. promover la equidad, la cohesión social y la ciudadanía activa;
4. incrementar la creatividad y la innovación, incluido el espíritu empresarial, en todos los niveles de la educación y la formación

Por último, en España, este proceso culmina con la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de Calidad Educativa (LOMCE); ésta pone más énfasis en el diseño del currículo básico, en relación con los objetivos, las competencias, los contenidos, los criterios de evaluación, los estándares y resultados de aprendizaje evaluables, todo ello con el fin de asegurar una formación común, de carácter oficial y de validez en todo el territorio nacional de las titulaciones a que se refiere esta Ley Orgánica. Las competencias básicas llamaron a denominarse competencias clave:

- a) Comunicación lingüística.
- b) Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología.
- c) Competencia digital.
- d) Aprender a aprender.
- e) Competencias sociales y cívicas.
- f) Sentido de iniciativa y espíritu emprendedor.
- g) Conciencia y expresiones culturales.

Para finalizar este punto, el *cuadro 1.4* recoge la comparativa entre las competencias básicas que recoge la LOE (2006) y las competencias clave de la LOMCE, 2013 del sistema educativo español.

CUADRO 1.4

Comparativa entre las competencias básicas (LOE, 2006) y las competencias clave (LOMCE, 2013) en la enseñanza obligatoria del sistema educativo español.

COMPETENCIAS BÁSICAS	COMPETENCIAS CLAVE
Competencia en Comunicación Lingüística	Comunicación Lingüística
Competencia Matemática	Competencia Matemática de Ciencias y Tecnología - Se corresponde con la Competencia Matemática y con la Competencia de Conocimiento e Interacción con el Mundo Físico
Competencia en el Conocimiento y la Interacción con el Mundo Físico	-----
Tratamiento de la Información y Competencia Digital	Competencia Digital
Competencia Social y Ciudadana	Competencia Social y Cívica
Competencia Cultural y Artística	Conciencia y Expresiones Culturales
Competencia para Aprender a Aprender	Aprender a Aprender
Autonomía e Iniciativa Personal	-----
	Sentido de Iniciativa y Espíritu Emprendedor. - Incluye la Autonomía e Iniciativa Personal y la amplía

Fuente: Elaboración propia.

6.2.- Las competencias en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)

El Espacio Europeo de Educación Superior (en adelante EEES) comenzó su andadura con el *Tratado de Roma* de 1957 pero, no fue hasta 1963 cuando se tomaron las primeras decisiones educativas comunes entre los países centradadas, sobre todo, en el

carácter de la formación profesional, la educación superior y la investigación. Sin embargo, y de forma gradual, no fue hasta la década de 1970 que hubo una decidida voluntad de cooperación en materia educativa entre los países europeos (González, Luzón y Torres, 2009).

En los ochenta del siglo pasado tuvieron lugar una serie de programas comunitarios relativos a la educación que, para muchos investigadores (Martínez y Crespo, 2008; De Juana, 2010), constituyeron el comienzo del EEES. Estas actuaciones supusieron las primeras experiencias hacia la unión educativa superior: a) en 1986 el programa Comett; b) el programa Erasmus en 1987; c) la juventud con Europa en 1988; d) Lingua en 1989 y; e) Tempus en 1990.

Posteriormente, el 18 de septiembre de 1988, los rectores de las universidades europeas se reunieron en Bolonia con ocasión del IX centenario de la universidad más antigua. En este lugar firmaron la *Carta Magna de la Universidades Europeas (Magna Charta Universitatum)*, potenciando la movilidad de profesores y estudiantes y reconociendo que para desarrollar con éxito una política común europea de enseñanza superior era imprescindible la equivalencia en materia de estatus, títulos, exámenes y concesión de becas (Luzón, Sevilla y Torres, 2009). Por ende, en esta firma se pone de manifiesto que las universidades serán las encargadas de expandir el conocimiento y dar a las generaciones futuras la formación y el entrenamiento suficientes para su desarrollo tanto personal como profesional dentro de la tradición humanista europea.

Diez años después de la firma de la Carta Magna universitaria, el 25 de mayo de 1998 los ministros de Educación de Francia, Reino Unido, Italia y Alemania firmaron la Declaración conjunta para la armonización del diseño del Sistema de Educación Europeo, la *Declaración de La Sorbona*, como ya se ha comentado en el punto anterior. Destacan en la Declaración la necesidad de pensar en la Europa del conocimiento consolidando y desarrollando las dimensiones intelectuales, culturales, sociales y técnicas del Continente (Valle, 2009). Esta declaración consistía, básicamente, en la creación de una zona europea dedicada a la Educación Superior, en la que las identidades nacionales y los intereses comunes pudieran relacionarse y reforzarse para el beneficio de Europa, el de sus estudiantes y, en general, el de sus ciudadanos. Se

invitaba a otros estados para que se unan a esta iniciativa, y se proponía a todas las universidades europeas la consolidación de la presencia de Europa en el mundo a través de una Educación Superior continua y actualizada.

Finalmente, el 19 de junio de 1999, mediante la *Declaración de Bolonia*, fue cuando realmente se sentaron las bases para la construcción del EEES. El proceso de Bolonia (nombre con el que posteriormente se denomina a todo el proceso de creación del EEES) se basó en unos principios claros y definidos desde el inicio, como son: la calidad, la movilidad, la diversidad y la competitividad. A este respecto, treinta países suscriben un doble objetivo:

1. Incrementar el empleo en Europa.
2. Convertir el sistema europeo de formación superior en un polo de atracción tanto para estudiantes como para profesores de todas las partes del mundo.

De esta manera, la Europa del conocimiento y la globalización inicia su paso hacia el desarrollo social y humano y, la formación superior, se posiciona como un componente indispensable para consolidar y enriquecer el entorno europeo.

Con posterioridad, se sucedieron encuentros que fueron asentando las bases y criterios de lo que hoy día es el EEES:

- En el año 2001, con la *Declaración de Praga*, se reconoce la importancia de garantizar y asegurar la calidad de manera que se estandarice y se facilite la comparación de la cualificación. También es aquí donde se enfatiza la necesidad de aumentar la compatibilidad y la comparabilidad de los sistemas de educación superior de todos los países europeos respetando su diversidad.
- El 4 de julio de 2003 se firma en Leuven la *Declaración de Graz*, cuyo objetivo es consolidar el papel de las universidades europeas hasta el 2010 y más allá. Este mismo año, el día 19 de septiembre, se presentó en Berlín el Comunicado de la Conferencia de Ministros responsables de la Educación Superior: *Declaración/ Comunicado de Berlín* Los ministros responsables de la Educación Superior

procedentes de 33 países se reunieron con el objetivo de analizar el progreso efectuado y establecer prioridades y objetivos para los años siguientes.

- Posteriormente en 2005, en la *Declaración de Bergen*, se consigue adoptar ciertos estándares y guías de garantía de calidad en el EEES propuesto por la European Network of Quality Assurance in Higher Education (ENQA), organismo encargado de establecer un marco común que sirva de referente y permita la implantación progresiva de las buenas prácticas en las universidades y en el resto de instituciones de enseñanza superior.
- En Londres, en el año 2007, se produjo una reunión de ministros donde cabe destacar su propósito principal “conseguir que las Instituciones de Educación Superior (IES) preparasen a sus estudiantes como ciudadanos activos en una sociedad democrática, con una preparación para su futuro profesional de calidad y que tengan capacidad para su desarrollo personal”.
- En el año 2009, el *Comunicado de Lovaina* (Suiza), significó que cada país firmante de la EEES debería establecer metas medibles para ampliar totales de participación y aumentar los grupos insuficientemente representados. Asimismo, estableció que para el año 2020, al menos un 20% de los graduados en el EEES debería haber tenido un período de estudios o de formación en el extranjero. También promulgó que la educación permanente y la empleabilidad eran importantes misiones de educación superior y que el aprendizaje centrado en el estudiante debía ser el objetivo del curso de la reforma curricular.
- El último encuentro llevado a cabo entre los ministros de educación con este fin tuvo lugar en el año 2010, en la *Conferencia Ministerial de Budapest- Viena* a la que acudieron 47 países firmantes de la enseñanza superior europea. Esta Conferencia intensificó los esfuerzos para realizar las reformas educativas, para mejorar la enseñanza y el aprendizaje en las instituciones de educación superior, para mejorar la empleabilidad de posgrado y proporcionar una educación de mayor calidad para todos; asimismo, aumentó los esfuerzos en la dimensión social a fin de proporcionar igualdad de oportunidades para una educación de calidad, prestando especial atención a los grupos menos representados.

En España, el proceso de adaptación e incorporación al EEES fue lento. Sin embargo, en el mes de enero de 2005, el Gobierno aprobó los Reales Decretos (más abajo se detallan) que establecían la nueva estructura de las enseñanzas y las directrices generales de los estudios de grado y postgrado. También puso en marcha el procedimiento para la renovación de los actuales estudios de grado y en marzo de 2005 se modificaría el sistema de homologación y de reconocimiento de estudios extranjeros, facilitando así el acceso al EEES de estudiantes, profesores e investigadores.

Los principales documentos de la adaptación de España a la Educación Superior son los siguientes:

- Documento Marco de integración del sistema universitario español en el EEES, del 10 de febrero de 2003.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades españolas del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de agosto, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las situaciones de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios oficiales de grado (modificado por el Real Decreto 1509/2005).
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Postrado (Modificado por Real decreto 1509/2005).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Deroga el Real Decreto 55/2005 y el Real Decreto 56/205, sin perjuicio del periodo transitorio hasta el año 2015.

De lo que se ha relatado hasta estos momentos, se puede aseverar que las modificaciones producidas en la educación superior por el EEES lleva aparejado tres tipos de cambios fundamentales en el sistema educativo: *cambio estructural*, *cambio metodológico* y *cambio organizativo*.

El EEES vincula de manera directa la formación universitaria con el mundo profesional y con la libre circulación de estudiantes; por tanto, nuestro interés reside en el cambio metodológico y lo que este cambio supone para certificar competencias entre países. Entonces, el enfoque por competencias en el EEES ¿qué implicaciones tiene sobre la enseñanza y el aprendizaje?, ¿qué tipo de competencias consideradas como claves se manejan en el ámbito universitario europeo?

Según la Declaración de Bolonia, la Europa de los conocimientos debía conferir “a sus ciudadanos las competencias necesarias para afrontar los retos del nuevo milenio”.

El cambio metodológico que se hacía mención persigue la capacitación de profesionales e investigadores competitivos y establece la necesidad de certificar competencias que sean comparables entre unos países y otros (Gutiérrez y Heredero, 2010). Por este motivo, el proceso de enseñanza-aprendizaje se estructura de manera que el profesor no es la fuente de la que se obtiene el conocimiento sino que es un facilitador o un guía. Se trata, pues, de orientar *en cómo y en qué debe* aprender el alumno. Además, el proceso educativo se dirige hacia la inserción laboral por lo cual se debe enfocar este proceso a garantizar las competencias necesarias para ello. Dichas competencias determinarán capacidades a adquirir en tres ámbitos: *conocimientos*, *ejecución* (saber hacer) y *actitudes* (estilos de actuación, compromisos, valores,...). Por tanto, y haciendo alusión al Informe Delors, la estrategia metodológica se basará en *aprender a aprender*, que será necesaria para el desempeño profesional; en este sentido, la forma de proceder a la hora de aplicar las competencias en las universidades será:

1. Se inicia delimitando cuáles son las competencias generales de la titulación (*competencias genéricas*);
2. Se continúa delimitando las del curso (*competencias curriculares*);
3. Y por último las de la asignatura (*competencias disciplinares*).

Dicho esto, hay gran variabilidad de listados y clasificaciones de competencias según universidades e instituciones académicas afines; sin embargo, surge el denominado proyecto TUNING (2003), que persigue la armonización de los estudios universitarios europeos. Este proyecto seleccionó un total de treinta competencias objeto de estudio en

varias universidades con muestras procedentes de recientes graduados, profesores y personas vinculadas con la práctica profesional. Actualmente estas competencias, con variantes o modificaciones al contexto particular, forman parte de las competencias definidas en las diferentes universidades del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Por tanto, las competencias en la educación superior se pueden clasificar en *transversales* y *específicas* (Proyecto Tunig, 2003; Riesco, 2008).

Las transversales son genéricas y compartidas por todas las materias o ámbitos de conocimiento. Éstas se subdividen en instrumentales, interpersonales y sistémicas:

- Dentro de las instrumentales se distinguen entre habilidades cognitivas, capacidades metodológicas, destrezas tecnológicas y destrezas lingüísticas;
- Las interpersonales miden las habilidades de relación social y de integración en diferentes colectivos y la capacidad de trabajar en equipos específicos y multidisciplinares, esto es, se trata de las capacidades que permiten que las personas tengan interacción con los demás.
- Las competencias sistémicas miden las cualidades individuales y la motivación en el trabajo, ya que exigen destrezas relacionadas con la comprensión de la totalidad como un sistema.

Las específicas están relacionadas con disciplinas concretas y también se dividen en tres clases:

- Las académicas o relativas a conocimientos teóricos (saber);
- Las disciplinares o conjunto de conocimientos prácticos requeridos para cada sector profesional (hacer);
- Las de ámbito profesional, que incluyen habilidades de comunicación e indagación (y el *saber cómo*), aplicadas al ejercicio de una profesión concreta (saber hacer).

La figura 1.6 ilustra la tipología de competencias claves en la educación superior; mientras que el *cuadro 1.5* refleja un listado de habilidades, capacidades y destrezas

básicas que debe alcanzar el alumno con respecto a las competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas.



Figura 1.6. Clases de competencias en el EEES

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 1.5

Habilidades, capacidades y destrezas básicas en las competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas

Competencias instrumentales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para el análisis y la síntesis • Capacidad para organizar y planear • Conocimientos básicos generales • Fundamento de los conocimientos básicos de la profesión • Comunicación oral y escrita en lengua materna • Conocimiento de una segunda lengua • Habilidades informáticas fundamentales • Habilidades para gestionar la información: recuperar y • analizar información de diferentes fuentes • Solución de problemas • Toma de decisiones
	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para la crítica y autocrítica • Trabajo en equipo • Habilidades interpersonales • Habilidad por trabajar en un equipo

<p>Competencias interpersonales</p>	<p>interdisciplinario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para comunicarse con expertos de otros campos • Sensibilidad en relación con la diversidad y multiculturalidad • Habilidad para trabajar en un contexto internacional • Compromisos éticos
<p>Competencias sistémicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para llevar el conocimiento a la práctica • Capacidad de aprender • Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Capacidad de liderazgo • Comprensión de las culturas y costumbres de otros países • Habilidad para trabajar de manera autónoma • Capacidad para diseñar proyectos y dirigirlos • Iniciativa y espíritu empresarial • Preocupación por la calidad • Voluntad de éxito

Fuente: Elaboración propia basado en Proyecto Tuning, (2003)

En la actualidad, año 2015, existen un total de 48 países miembros del Espacio Europeo de Educación Superior que se acogen a las directrices marcadas por este organismo encargado de favorecer, en materia de educación, la convergencia europea:

1. Albania
2. Alemania
3. Andorra
4. Armenia
5. Austria
6. Azerbaijan
7. Bielorusia
8. Bélgica
9. Bosnia y Herzegovina
10. Bulgaria
11. Croacia
12. Chipre
13. Dinamarca
14. Eslovenia

15. El Vaticano
16. España
17. Estonia
18. Finlandia
19. Francia
20. Georgia
21. Grecia
22. Holanda
23. Hungría
24. Islandia
25. Irlanda
26. Italia
27. Kazajstán
28. Letonia
29. Liechtenstein
30. Lituania
31. Luxemburgo
32. Macedonia
33. Malta
34. Moldavia
35. Montenegro
36. Noruega
37. Polonia
38. Portugal
39. Rumania
40. Reino Unido
41. República Checa
42. República Eslovaca
43. Rusia
44. Serbia
45. Suecia
46. Suiza
47. Turquía
48. Ucrania

Ahora bien, si se atiende al modelo y a las orientaciones que ofrece el Espacio Europeo de Enseñanza Superior, la finalidad primera y última es la de dotar a los ciudadanos de las habilidades, de las destrezas y las capacidades necesarias para afrontar los desafíos que la sociedad de hoy día revela y, para ello, la formación por competencias juega un papel fundamental. Es por ello que, el proceso formativo orientado en el enfoque de las competencias debe ir desde la obtención de unas competencias en una titulación hasta el diseño de unos procedimientos de evaluación para verificar si el alumno ha conseguido las citadas competencias. El reto, por tanto, es diseñar unas modalidades y metodologías

de trabajo que sean adecuadas para que un estudiante considerado como “medio” pueda conseguir las competencias que se propone como metas del aprendizaje. Para ello, una vez establecidas las competencias a alcanzar, la planificación de una materia exigiría precisar de las modalidades y metodologías de enseñanza-aprendizaje adecuadas para su adquisición, así como los criterios y procedimientos de evaluación que se utilizarán para comprobar si se han adquirido realmente.

Para concluir este apartado dedicado a la formación profesional basada en competencias desde el referente de la educación, queremos reflejar mediante una figura y, a modo de propuesta, un modelo, de elaboración propia, del proceso de enseñanza-aprendizaje basado en este enfoque, el cual incide, de manera directa e interaccional, en la adquisición y desarrollo de competencias a través del uso eficaz de habilidades, capacidades y destrezas básicas o claves, las cuales serán la base integrante del desarrollo personal y del desempeño profesional óptimo, así como de la participación activa en la sociedad. En la *figura 1.7*, y siguiendo el diseño del modelo ecológico de Bronfenbrenner (1987): “...el desarrollo evolutivo es una función conjunta de la persona y todos los niveles del medio ambiente”, se estructura este modelo o dimensión, de carácter sistémico, dialéctico y contextual, desde una orientación basada en competencias.

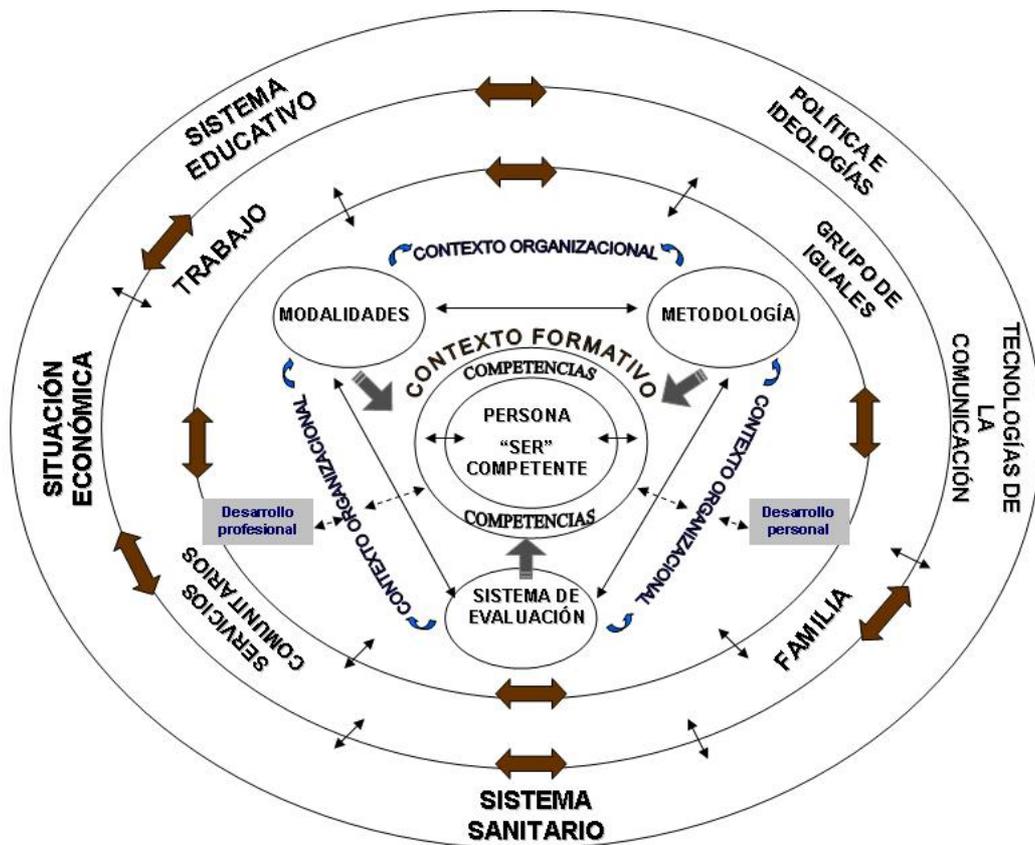


Figura 1.7. Dimensión Teórico-Circular del enfoque orientado por competencias.
Contextos, actores y componentes intervinientes en el proceso de enseñanza-aprendizaje
Fuente: (López, Luján, Rodríguez-Mateo, 2015)

La ilustración muestra las relaciones que se producen entre los diferentes sistemas y subsistemas que configuran el proceso de enseñanza-aprendizaje por competencias y su efecto en las restantes áreas.

El centro de atención en la planificación de ese proceso de enseñanza-aprendizaje está en las competencias a adquirir por la persona que pretende “ser” competente. Así, el *modelo tradicional lineal* de enseñanza: 1) profesor, 2) contenidos, 3) métodos de enseñanza y 4) sistema de evaluación, es sustituido por un *modelo circular*: los métodos

de enseñanza, las modalidades o escenarios en los que se llevan a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje y los sistemas de evaluación se definen de forma relacional e integrada en conexión con las competencias a alcanzar.

Son en las dimensiones “relación” e “integración” donde se conforma y configura la enseñanza-aprendizaje por competencias. No sería posible la competencia sin la interrelación con variables personales (conductas, destrezas, capacidades, habilidades, etc.) y situacionales (contexto educativo, organizacional, familiar,...), sin formación, sin el contexto y realidad inmediata que rodea a la persona, etc. El haz de relaciones que se producen intrasubistemas e intersistemas, son los elementos capitales que conforman la adquisición de competencias y, por ende, del “ser” competente. En consecuencia, desde esta perspectiva circular, el proceso de enseñanza-aprendizaje se comprende dentro de la consideración de la competencia como un sistema integrador de relaciones.

Por tanto, la enseñanza de competencias se considera como un sistema central, compuesto de varios subsistemas, y de otros sistemas que lo rodean e interaccionan con el mismo.

Las relaciones que se producen en los subsistemas mencionados tienen vinculación con los restantes sistemas. Por ejemplo, si la persona alcanza las metas propuestas en la enseñanza basada en las competencias y desarrolla comportamientos, habilidades, destrezas, etc., óptimas y eficaces en diversas situaciones y contextos, su desarrollo personal y su desempeño profesional será exitoso, con lo que, con toda probabilidad, le reportará satisfacciones en otros ámbitos más amplios, como la familia, el trabajo, el entorno de amigos, etc., siendo extrapolable este éxito a la comunidad, a la sociedad, etc.

Cabe decir también que esas relaciones se caracterizan por entidades propias del sujeto (variables personales) y del entorno inmediato en el que se mueve (variables situacionales): relaciones *emocionales*, relaciones *sociales*, se transmiten *valores*, *creencias*, etc.

Por tanto, el proceso de enseñanza-aprendizaje de las competencias se inicia, se vincula, se relaciona, se integra y se desarrolla en este complejo conglomerado de relaciones en el que se establece una relación sistémica, dialéctica, holística y circular, siendo el eje central de todo ello el microsistema de las competencias – ser competente.

En conclusión, el recorrido que en este capítulo se ha realizado del enfoque orientado a las competencias a través de su doble origen, educativo y organizacional, en el que se ha contemplado la definición, así como las orientaciones teóricas, los modelos de análisis, la tipología que conforma a esta perspectiva y la formación profesional desde una disciplina educativa, ha servido para comprobar que este constructo posee un significado amplio y complejo, además de ser multidimensional, multidisciplinar y entrañar cierta dificultad a la hora de encontrar una definición consensuada:

- Es amplio porque incluye aspectos y criterios vinculados *al ser, al saber, al saber hacer, al querer hacer y al poder hacer*.
- Difícil de definir ya que contiene tanto *elementos internos* como *externos* al sujeto.
- Es multidimensional porque incluye *conocimientos, actitudes, aptitudes y rasgos personales, habilidades, destrezas, emociones, motivación*, entre otras conductas y características;
- Es multidisciplinar porque los enfoques y los modelos explicativos que sustentan y orientan la praxis del mismo van desde *disciplinas psicológicas y educativas* hasta *estrategias empresariales-organizacionales y contextuales*.

Pero, a pesar de todos estos matices, existe un consenso entre los autores en calificar a la competencia como al conjunto de variables personales, (procesos cognitivos y conductas observables) y situacionales que se encuentran relacionadas con un desenvolvimiento bueno o excelente en una determinada labor y en una organización concreta (Gallego, 2000; Alcover et al., 2004; Pereda y Berrocal, 2011). Dicho de otra forma, la competencia se presenta a través de la combinación de conocimientos, conductas, habilidades, actitudes, aptitudes y rasgos personales, recursos del entorno y aspectos motivacionales, etc., que favorecen que la persona sea efectiva; es decir, para

que exista un buen desempeño en diversos contextos se necesita ser flexible, tener capacidad de adaptación y habilidades socio-cognitivas-afectivas. (Mischel, 1999; 2004; Blanco, 2007; Helleriegel, 2009).

Como se ha comprobado, el enfoque orientado a las competencias es positivo en cualquier organización e institución formativa, ya que permite no sólo conocer los contenidos de una profesión específica, sino también los procedimientos, las habilidades, las destrezas, las capacidades, la resolución de problemas ante situaciones de incertidumbre y de entornos cambiantes, etc., Todos estos componentes van a ser condicionantes (véase figura 1.4.) en cualquier diseño y planificación formativa.

Por ello, el siguiente capítulo gira en torno a estudiar las competencias profesionales del agente de Policía Local y, específicamente, las de los agentes de Policía Local de Canarias. También se hará referencia a estudios e investigaciones que sobre este tema se han efectuado, haciendo mención especial a los dos últimos trabajos realizados en Canarias.

En el capítulo 1 se ha podido ver que una formación profesional integral basada en el desarrollo de competencias a través de los conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades, etc., permite resolver de manera eficaz las tareas y funciones propias de un puesto de trabajo, a la vez que el sujeto tendía a detectar y adelantarse a los posibles problemas emergentes e intervenir antes de que éstos pudieran llegar a materializarse. En este sentido, ¿es necesario una selección y formación policial centrada en la capacitación por competencias para un desempeño profesional eficaz? ¿Qué importancia tiene la formación basada en este constructo en las competencias psicológicas y socio-afectivas del agente de policía?

CAPÍTULO 2.

2.- LAS COMPETENCIAS EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL CUERPO DE LA POLICÍA LOCAL. ESPECIAL REFERENCIA A LA POLICÍA LOCAL DE CANARIAS.

LAS COMPETENCIAS PSICOLÓGICAS Y SOCIO-AFECTIVAS EN EL DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN POLICIAL.

1.- Introducción.

La evolución que ha experimentado la sociedad en los últimos años es un hecho innegable. Es más, aún continúa en ese proceso de desarrollo. Ha sido un proceso acelerado de cambios y transformaciones constantes, principalmente, en el campo tecnológico, económico, político y social. El foco de esos cambios ha girado en torno a dos tipos de dimensiones: cambio de *pensamiento y acciones* enfocada a satisfacer las necesidades de una sociedad que demanda más y mejores bienes y servicios (Peters, 2000; Palomares, 2004; García-Peñalvo, 2011).

Desde esta perspectiva, y como se ha podido comprobar en el capítulo anterior, el mercado laboral y la comunidad educativa “exigen” personas cada vez mejor preparadas, con mayores capacidades y habilidades para poder afrontar y dar respuestas a aquellas situaciones complejas con las que las empresas, organizaciones, instituciones, etc., se enfrentan actualmente. Así, se requiere de personas que sepan trabajar en equipo, que exploten su creatividad, que sepan tener autocontrol en situaciones y contextos diversos, que tengan poder de decisión, etc. Por tanto, y ante este contexto en el que dichos cambios juegan un papel importante, la formación profesional basada en las competencias se concibe como un recurso necesario, aspecto que han tenido en cuenta los principales representantes europeos en materia de educación (véase capítulo 1, punto 6). De ahí que dicha formación basada en competencias hoy día sea una realidad en muchas naciones de Europa y en otros países extracomunitarios (Bricall y Brunner, 2000; Comisión Europea, 2002; Mora, 2004; Goñi, 2005); aunque se debe comentar que dicha formación empezó a concebirse en la década de 1.990 en instituciones formativas como modelo de enseñanza basado en actuaciones, procedimientos, habilidades, actitudes, destrezas, lógicas, etc., para que los sujetos aprendieran a explorar y ejecutar

las estrategias a seguir ante situaciones complejas, problemáticas y cambiantes. Por tanto, las citadas acciones, procedimientos, actitudes, etc., eran elementos fundamentales, integrantes y condicionantes del proceso formativo (Schön, 1992; 1998).

A este respecto, muchas instituciones y organismos en la actualidad han empezado a adaptar sus procesos formativos hacia un enfoque por competencias; de este modo, algunos países miembros de la Unión Europea comenzaron a cambiar su sistema de formación en los cuerpos de seguridad, dando un salto cualitativo hacia los fundamentos de una enseñanza orientada a las competencias, adaptándose, de esta manera, a los acuerdos alcanzados en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior sobre una educación basada en el desarrollo de competencias claves. (Hans-Gerd, 2007; Perrenoud, 2008).

No obstante lo indicado, hay que decir también que esos cambios que ha experimentado la sociedad actual, sobre todo, en este comienzo de siglo, además de generar transformaciones en el ámbito económico, político y social, han provocado igualmente, como consecuencia de la globalización y de la rápida transmisión de información y conocimiento (sociedad del conocimiento), el aumento del delito en sectores ya consolidados y en otras áreas novedosas como, por ejemplo, la irrupción del crimen organizado en la circulación de mercancías y de personas entre fronteras (delito transfronterizo), el ya mencionado rápido intercambio de información y del conocimiento de las personas (delitos informáticos, de bienes, etc.), el multiculturalismo (delito entre culturas por creencias, ideologías, etc.), la desigualdad social, el tráfico de drogas, etc. (Camacho, 2010; Cepol, 2015). Por lo indicado, se hace necesario que, en la actualidad, la formación policial centrada en la capacitación de sus miembros sea un recurso práctico, fundamental e imprescindible para un desempeño profesional competente frente a todos estos tipos de cambios, inconvenientes y nuevos delitos.

Todas estas circunstancias expuestas han desembocado en que las instituciones responsables de las actuaciones formativas en materia policial hayan adoptado y adaptado el enfoque orientado por competencias a su proceso de formación, no sin presentar algunas dificultades derivadas de aspectos estructurales y metodológicos (Perrenoud, 2004; Montero, 2010).

A partir de todos los cambios sociales citados y de la inclusión de la enseñanza por competencias en el proceso formativo de los cuerpos de seguridad, una de las funciones policiales importantes, dentro de la organización, es la que fundamenta su cometido hacia la adecuación y mejora de las características psicológicas del comportamiento de los agentes. El desarrollo de las características psicológicas de las personas ha sido primordial dentro de cualquier institución (Peiró, 1986): a) habilidades, capacidades motoras, intelectuales, cognitivo-afectivas, perceptivas,...; b) desempeño de tareas de entrenamiento y adquisición de roles; c) la motivación y satisfacción laboral; d) la dimensión evolutiva o también llamada “esperanza de vida” en el desarrollo de la carrera; e) ajuste emocional y adaptación al medio. Asimismo, también intervendrían otras características tales como (Mayer y Salovey, 1993): a) la capacidad para controlar las propias emociones y las de otros; b) la capacidad de actuación, toma de decisiones, asumir responsabilidades, adaptarse a situaciones cambiantes, etc., c) la calidad y cantidad de relaciones internas y externas y su mantenimiento.

Como consecuencia de lo especificado, en los cuerpos de seguridad y, en especial, el de la policía local, la finalidad prioritaria del desempeño de la función policial radica en que los agentes realicen su labor de manera eficaz para garantizar y asegurar que las personas que ejercen dicha profesión estén capacitadas para su desempeño, y que si llegara a existir alguna disfunción, ésta no sería atribuible a una deficiente planificación en la selección y la formación tanto inicial como a lo largo de su carrera; relacionado con esta finalidad, se vincularía otro propósito: el desempeño profesional de los agentes, además de adaptarse y ofrecer respuestas adecuadas a las nuevas exigencias sociales y a los nuevos problemas y dificultades con los que tienen que lidiar a diario, también tendrían que saber emplear estrategias preventivas y asertivas para superar esas exigencias y problemas con garantías y, para ello, es necesario dotar al agente de policía, mediante una formación profesional integral, de conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan resolver de forma eficaz y exitosa las tareas y funciones propias de su trabajo, a la vez que sepa intervenir en la diversidad de situaciones cambiantes.

En definitiva, la formación del agente de policía basada en el enfoque orientado a las competencias no solo se centraría en el aprendizaje de conocimientos (jurídicos, policiales, etc.) propios de su profesión para poder desempeñar su labor de manera eficaz, sino que también son imprescindibles otros elementos o aspectos igual de

importantes como son las capacidades, las habilidades, las destrezas, las actitudes, la motivación, los rasgos personales, etc., a potenciar en los agentes de policía; se estaría hablando de que dichos agentes desarrollarían su *saber ser y saber estar, su saber hacer, su querer hacer y su poder hacer* para ser mejores agentes con calidad humana y con una acción o actuación afectiva y efectiva.

En este segundo capítulo se abordará el estudio de las competencias en el desempeño profesional desde una doble perspectiva. La primera será objeto de revisión la normativa legal que regula las funciones y competencias que presta la Policía Local a nivel nacional, haciendo hincapié en la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo, se describirá la función que lleva a cabo la Academia Canaria de Seguridad del Gobierno de Canarias para la formación y perfeccionamiento profesional de la Policía Local y que está basada en el desarrollo de las capacidades profesionales y la adecuación de éstas a las funciones de los cuerpos policiales.

La segunda perspectiva, en un primer momento, se hablará de cuatro conceptos clave en las competencias psicológicas y socio-afectivas; los dos primeros se refieren a los constructos de *Personalidad e Inteligencia*; los dos segundos se corresponden con la *competencia emocional y el desempeño profesional*.

El concepto de personalidad, en los últimos años, se ha orientado hacia los modelos socio-cognitivos, apartándose de otros más tradicionales como el biológico/ rasgos, el conductual, el psicodinámico o el fenomenológico, para explicar las características psicológicas que subyacen en el comportamiento de las personas, aportando de esta manera un desarrollo conceptual y aplicado más acorde con los planteamientos de la gestión de recursos humanos por competencias (Mischel, 2004; Bandura, 2006).

Por su parte, el constructo de inteligencia se atenderá, básicamente, desde dos tipos de inteligencia: la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal. Éstas son elementos esenciales para conocer las intenciones e ideas, los sentimientos e interpretar la conducta de los demás, así como las propias (Gardner, 2001).

El tercer concepto se vincula a las competencias psicológicas y socio-afectivas. Éste es el de competencia emocional, término relacionado con la Inteligencia emocional. La competencia emocional desempeña un papel fundamental en el bienestar personal;

además, es considerada como un factor decisivo para que el individuo afronte los retos diarios, y a la vez interaccione con su medio de manera adecuada (Gardner, 1995; Goleman, 1999).

Y el cuarto componente es el del desempeño profesional: “es aquel tipo de comportamiento donde las personas muestran un mayor control sobre sus acciones, su rendimiento” (García-Sáiz, 2011). Dicho de otra manera, el desempeño es el valor que se espera sea aportado a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo, que sumados temporalmente o grupalmente contribuyen a la eficacia organizacional (Motowidlo, 2003). En este sentido, se distinguirán dos tipos de desempeño, el de tarea y el contextual (Borman y Motowidlo, 1993).

Y para acabar este capítulo se hará referencia a los dos estudios que se han realizado sobre las competencias psicológicas y socio-afectivas en el desempeño de la función policial en Canarias en los últimos años; el primero pertenece a García y López (2006) y el segundo corresponde a Díaz Vilela y colaboradores (2008) y que sirven de referente para el estudio que se ha realizado en esta tesis.

2.- Normativa Legal que regula la Seguridad Pública en España: el Cuerpo de la Policía Local. Competencias y funciones de la Policía Local de Canarias.

2.1.- Normativa legal que regula las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado Español. El Cuerpo de la Policía Local.

A Partir de la Constitución Española de 1978¹, España se constituye como un Estado social y democrático de Derecho, que propugna valores superiores de su ordenamiento jurídico como la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político. Asimismo, en la misma, se configura un nuevo modelo policial llamado Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de carácter público, que se distancia de la profesión militar en la época de la dictadura.

Los dos principales artículos que versan sobre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado son los que siguen:

Artículo 104.

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.

Artículo 148.

1. Las comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias:
 - La vigilancia y protección de sus edificios e instalaciones.
 - La coordinación y demás facultades en relación con las policías locales en los términos que establezca una ley orgánica.

¹ Constitución Española. (BOE núm. 311, 29 de diciembre de 1978).

A raíz de lo especificado en el articulado de la Constitución, se elabora y se aprueba la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de Marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (LOFCS) y la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y con respecto a la determinación de los principios básicos y actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad señala lo siguiente:

En el Título I: de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, capítulo I, en las Disposiciones Generales:

Artículo 1.

1. La Seguridad Pública es competencia exclusiva del Estado. Su mantenimiento corresponde al Gobierno de la nación.
2. Las Comunidades Autónomas participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos que establezcan los respectivos estatutos y en el marco de esta Ley.
3. Las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos establecidos en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el marco de esta Ley.
4. El mantenimiento de la Seguridad Pública se ejercerá por las distintas Administraciones Públicas a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Artículo 2.

Son Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:

- A. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado dependientes del Gobierno de la nación.
- B. Los Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas.
- C. Los Cuerpos de Policía dependientes de las Corporaciones Locales.

En el capítulo III, en las disposiciones estatutarias comunes:

Artículo 7.

1. En el ejercicio de sus funciones, los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tendrán a todos los efectos legales el carácter de agentes de la autoridad.
2. Cuando se cometa delito de atentado, empleando en su ejecución armas de fuego, explosivos u otros medios de agresión de análoga peligrosidad, que puedan poner en peligro grave la integridad física de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, tendrán al efecto de su protección penal la consideración de autoridad.

En el Título V, referido a las Policías Locales:

Artículo 52.

1. Los Cuerpos de Policía Local son institutos armados, de naturaleza civil con estructura y organización jerarquizada, rigiéndose, en cuanto a su régimen estatutario, por los principios generales de los Capítulos II y III del Título I y por la sección cuarta del Capítulo IV del Título II de la presente Ley, con adecuación que exija la dependencia de la administración correspondiente, las disposiciones dictadas al respecto por las Comunidades Autónomas y los reglamentos específicos para cada cuerpo y demás normas dictadas por los correspondientes ayuntamientos. Por lo que respecta al ejercicio de los derechos sindicales, y en atención a la especificidad de las funciones de dichos cuerpos, les será de aplicación la Ley que se dicte en cumplimiento de lo establecido en la disposición adicional segunda, apartado 2, de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical.

Artículo 53.

1. Los Cuerpos de Policía Local deberán ejercer las siguientes funciones:
 - a. Proteger a las autoridades de las corporaciones locales, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones.

- b. Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
- c. Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.
- d. Policía administrativa, en lo relativo a las ordenanzas, bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
- e. Participar en las funciones de policía judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de esta Ley.
- f. La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de protección civil.
- g. Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.
- h. Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la policía de las Comunidades Autónomas la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- i. Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

2. Las actuaciones que practiquen los Cuerpos de Policía local en el ejercicio de las funciones previstas en los apartados c) y g) precedentes deberán ser comunicadas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado competentes.

El siguiente artículo es introducido por Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre:

Artículo 54

- 1. En los municipios que tengan Cuerpo de Policía propio, podrá constituirse una Junta Local de Seguridad, que será el órgano competente para establecer las formas y procedimientos de colaboración entre los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en su ámbito territorial.
- 2. La constitución de dichas Juntas y su composición se determinará reglamentariamente. La presidencia corresponderá al Alcalde, salvo que concurriera

a sus sesiones el Gobernador civil de la provincia, en cuyo caso, la presidencia será compartida con éste.

En la Disposición Adicional Quinta, se detalla la colaboración para la prestación de servicios de policía local.

- En los supuestos en los que dos o más municipios limítrofes, pertenecientes a una misma Comunidad Autónoma, no dispongan separadamente de recursos suficientes para la prestación de los servicios de policía local, podrán asociarse para la ejecución de las funciones asignadas a dichas policías en esta Ley.
- En todo caso, el acuerdo de colaboración para la prestación de servicios por los Cuerpos de Policía Local dependientes de los respectivos municipios respetará las condiciones que se determinen por el Ministerio del Interior y contará con la autorización de éste o, en su caso, de la Comunidad Autónoma correspondiente con arreglo a lo que disponga su respectivo Estatuto de Autonomía.

A este respecto, la Orden INT/2944/2010, de 10 de noviembre, por la que se determinan las condiciones para la Asociación de Municipios con la finalidad de prestar servicios de Policía Local, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional quinta de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, fija las condiciones requeridas para que los municipios que se encuentren incluidos en las situaciones de asociación puedan ejercer esa opción para la prestación de servicios de policía local.

Asimismo, Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo, también determina unos principios básicos de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Estos principios básicos de actuación se constituyen como columna vertebral en cuyo seno se desarrollan las funciones policiales en orden a promulgar otros principios de carácter más general como son el de legalidad, el de adecuación al ordenamiento jurídico, el de legalidad, entre otros. La actuación policial va a tener una relación directa con estos principios y la misma dependerá de la acción efectiva del agente. Se destacan los siguientes principios:

1) La adecuación al ordenamiento jurídico:

- Ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución y al resto del Ordenamiento Jurídico.
- Actuar, en el cumplimiento de sus funciones, con absoluta neutralidad política e imparcialidad y, en consecuencia, sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión.
- Actuar con integridad y dignidad. En particular, deberán abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a él resueltamente.
- Sujetarse en su actuación profesional, a los principios de jerarquía y subordinación. En ningún caso, la obediencia debida podrá amparar órdenes que entrañen la ejecución de actos que manifiestamente constituyan delito o sean contrarios a la Constitución o a las Leyes.
- Colaborar con la Administración de Justicia y auxiliarla en los términos establecidos en la Ley.

2) Relaciones con la comunidad:

- Impedir, en el ejercicio de su actuación profesional, cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral.
- Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, a quienes procurarán auxiliar y proteger, siempre que las circunstancias lo aconsejen o fueren requeridos para ello. En todas sus intervenciones, proporcionarán información cumplida, y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de las mismas.
- En el ejercicio de sus funciones deberán actuar con la decisión necesaria, sin demora cuando de ello dependa evitar un daño grave, inmediato e irreparable; rigiéndose al hacerlo por los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.
- Solamente deberán utilizar las armas en las situaciones en que exista un riesgo racionalmente grave para su vida, su integridad física o las de terceras personas, o en aquellas circunstancias que puedan suponer un grave riesgo para la

seguridad ciudadana y de conformidad con los principios a que se refiere el apartado anterior.

3) Tratamiento de detenidos, especialmente:

- Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberán identificarse debidamente como tales en el momento de efectuar una detención.
- Velarán por la vida e integridad física de las personas a quienes detuvieren o que se encuentren bajo su custodia y respetarán el honor y la dignidad de las personas.
- Darán cumplimiento y observarán con la debida diligencia los trámites, plazos y requisitos exigidos por el Ordenamiento Jurídico, cuando se proceda a la detención de una persona.

4) Dedicación profesional:

- Deberán llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo y lugar, se hallaren o no de servicio, en defensa de la Ley y de la seguridad ciudadana.

5) Secreto profesional:

- Deberán guardar riguroso secreto respecto a todas las informaciones que conozcan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones. No estarán obligados a revelar las fuentes de información salvo que el ejercicio de sus funciones o las disposiciones de la Ley les impongan actuar de otra manera.

6) Responsabilidad:

- Son responsables personal y directamente por los actos que en su actuación profesional llevaren a cabo, infringiendo o vulnerando las normas legales, así como

las reglamentarias que rijan su profesión y los principios enunciados anteriormente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial que pueda corresponder a las Administraciones Públicas por las mismas.

“También esta Ley pretende configurar una organización policial basada en criterios de profesionalidad y eficacia, atribuyendo una especial importancia a la formación permanente de los funcionarios y a la promoción profesional de los mismos”.

Además, la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en su *Título III, de la Policía Judicial*, expone, en su *artículo 547*, que la función de la Policía Judicial comprende el auxilio a los juzgados y tribunales y al Ministerio Fiscal en la averiguación de los delitos y en el descubrimiento y aseguramiento de los delincuentes. Esta función competirá, cuando fueren requeridos para prestarla, a *todos los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*, tanto si dependen del Gobierno central como de las comunidades autónomas o de los entes locales, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su Disposición Adicional Décima: Policías locales hace corresponder en el marco de lo dispuesto en la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial; en la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; y en la Ley 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, en las disposiciones legales reguladoras del régimen local ...”*se potenciará la participación de los Cuerpos de policía local en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, como policía de proximidad, así como en el ejercicio de las funciones de policía judicial*, a cuyos efectos, por el Gobierno de la Nación, se promoverán las actuaciones necesarias para la elaboración de una norma que defina y concrete el ámbito material de dicha participación.

Por último, destacar la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en su Título I, *Objeto y ámbito de aplicación*, el *artículo 3*, referido al personal funcionario de las Entidades Locales, expone:

1. El personal funcionario de las Entidades Locales se rige por la legislación estatal que resulte de aplicación, de la que forma parte este Estatuto y por la legislación de las Comunidades Autónomas, con respeto a la autonomía local.

2. Los Cuerpos de Policía Local se rigen también por este Estatuto y por la legislación de las Comunidades Autónomas, excepto en lo establecido para ellos en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Ahora bien, se debe indicar que en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en el *Capítulo I, artículo noveno y undécimo*, éstos dejan circunscrito el modelo de Policía en España en base a tres niveles de cualificación. Así, el *primer nivel* está destinado al *Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil*.

Para proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, las principales *funciones* a desempeñar por los cuerpos de seguridad de este nivel son:

- a. Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.
- b. Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- c. Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicos que lo requieran.
- d. Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.
- e. Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.
- f. Prevenir la comisión de actos delictivos.
- g. Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a disposición del juez o tribunal competente y elaborar los informes técnicos y periciales procedentes.
- h. Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la Seguridad Pública, y estudiar, planificar y ejecutar los métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.
- i. Colaborar con los servicios de Protección Civil en los casos de grave riesgo, catástrofe, o calamidad pública, en los términos que se establezcan.

Y, entre las *competencias*, destacan las siguientes:

a) De la *Policía Nacional*:

1. La expedición del Documento Nacional de Identidad y de los pasaportes.
2. El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.
3. Las previstas en la legislación sobre extranjería, refugio y asilo, extradición, expulsión, emigración e inmigración.
4. La vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en materia de juego.
5. La investigación y persecución de los delitos relacionados con la droga.
6. Colaborar y prestar auxilio a las policías de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales sobre las Leyes, bajo la superior dirección del Ministerio del Interior.
7. El control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación, de su personal, medios y actuaciones.
8. Aquellas otras que le atribuya la legislación vigente.

b) De la *Guardia Civil*:

1. Las derivadas de la legislación vigente sobre armas y explosivos.
2. El resguardo fiscal del Estado y las actuaciones encaminadas a evitar y perseguir el contrabando.
3. La vigilancia del tráfico, tránsito y transporte en las vías públicas interurbanas.
4. La custodia de vías de comunicación terrestre, costas, fronteras, puertos, aeropuertos y centros e instalaciones que por su interés lo requieran.
5. Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y medio ambiente, de los recursos hidráulicas, así como de la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza.
6. La conducción interurbana de presos y detenidos.
7. Aquellas otras que le atribuye la legislación vigente.

El *segundo nivel* correspondería a los *Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas*.

Las Comunidades Autónomas, en cuyos Estatutos esté previsto, podrán crear Cuerpos de Policía para el ejercicio de las funciones de vigilancia y protección a que se refiere el artículo 148.1.22ª de la Constitución y las demás que le atribuye la presente Ley 2/1986.

En este sentido las Comunidades Autónomas podrán ejercer, a través de sus Cuerpos de Policía, las siguientes funciones:

1) *Con carácter propio autonómico:*

- a. Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma.
- b. La vigilancia y protección de personas, órganos, edificios, establecimientos y dependencias de la Comunidad Autónoma y de sus entes instrumentales, garantizando el normal funcionamiento de las instalaciones y la seguridad de los usuarios de sus servicios.
- c. La inspección de las actividades sometidas a la ordenación o disciplina de la Comunidad Autónoma, denunciando toda actividad ilícita.
- d. El uso de la coacción en orden a la ejecución forzosa de los actos o disposiciones de la propia Comunidad Autónoma.

2) *En colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado:*

- a. Velar por el cumplimiento de las Leyes y demás disposiciones del Estado y garantizar el funcionamiento de los servicios públicos esenciales.
- b. Participar en las funciones de policía judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de la Ley 47.
- c. Vigilar los espacios públicos, proteger las manifestaciones y mantener el orden en grandes concentraciones humanas.

3) *De prestación simultánea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado:*

- a. La cooperación a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- b. La prestación de auxilio en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de protección civil.
- c. Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y medio ambiente, recursos hidráulicos, así como la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza

El *tercer nivel* se relaciona con los *Cuerpos de Policía* dependientes de las Corporaciones Locales.

El artículo 39 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad establece que: “Corresponde a las Comunidades Autónomas, de conformidad con la presente Ley y con la de bases de régimen local, coordinar la actuación de las policías locales en el ámbito territorial de la comunidad, mediante el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Establecimientos de las normas-marco a las que habrán de ajustarse los reglamentos de policías locales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y en la de Bases de Régimen Local.
- b) Establecer o propiciar, según los casos, la homologación de los distintos cuerpos de policías locales, en materia de medios técnicos para aumentar la eficacia y colaboración de estos, de uniformes y de retribuciones.
- c) Fijar los criterios de selección, formación, promoción y movilidad de las policías locales, determinando los distintos niveles educativos exigibles para cada categoría, sin que, en ningún caso, el nivel pueda ser inferior a graduado escolar.
- d) Coordinar la formación profesional de las policías locales, mediante la creación de escuelas de formación de mandos y de formación básica.

De este modo y según el artículo 51, los municipios podrán crear Cuerpo de Policía propio, de acuerdo con lo previsto en la presente Ley, definidos como Institutos

armados de naturaleza civil, con funciones, estructura y organización jerarquizada, (véase artículos 52, 53 y 54, pp. 8-10).

2.2.- Normativa legal correspondiente a las funciones y competencias del Cuerpo de la Policía Local de Canarias

En la actualidad y, conforme a los últimos datos revelados por la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias (año 2013), existen 88 Cuerpos de Policía Local con un total de 3280 efectivos.

Por otra parte, el Decreto 43/2003, de 7 de abril, crea y regula el Instituto Canario de las Cualificaciones Profesionales, y lo define en función del conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de cualificaciones Profesionales.

El cuerpo de Policía Local se encuentra en la Familia Profesional *Seguridad y Medio Ambiente*, Código SEA 2, cualificación profesional: *Servicio Público de policía local*, nivel competencial 2: “Competencia en un conjunto de actividades profesionales bien determinadas con la capacidad de utilizar los instrumentos y técnicas propias, que concierne principalmente a un trabajo de ejecución que puede ser autónomo en el límite de dichas técnicas. Requiere conocimientos de los fundamentos técnicos y científicos de su actividad y capacidades de comprensión y aplicación del proceso, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo”.

“Se entiende que una persona está cualificada cuando en su desempeño laboral obtiene los resultados esperados, con los recursos y el nivel de calidad debido”.

Dicho esto, la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de Policías Locales de Canarias, es la normativa que regula el Cuerpo de la Policía Local de Canarias. Sin embargo, esta Ley ha sido modificada por otras leyes dando lugar a un texto consolidado para una mejor lectura. Las Leyes que han modificado la Ley 6/1997 son:

- La Ley 2/1999, de 4 de febrero, de medidas urgentes económicas, de orden social y relativas al personal y a la organización administrativa;
- La Ley 2/2000, de 17 de julio, de medidas económicas, en materia de organización administrativa y gestión relativas al personal de la Comunidad Autónoma de Canarias;
- La Ley 9/2007, de 13 de abril, por la que se crea el sistema canario de seguridad y emergencias y se modifica la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de las policías locales de Canarias;
- La Ley 9/2009, de 16 de julio, de modificación de la Ley 2/2008, de 28 de mayo de 2008, por la que se crea el Cuerpo General de la Policía Canaria;
- La Ley 9/2012, de 27 de diciembre, de modificación de diversos aspectos del Estatuto profesional de los Cuerpos de Policías de las Administraciones Públicas de Canarias.

Asimismo, la Ley 9/2014, de 6 de noviembre, de medidas tributarias, administrativas y sociales de Canarias, a través de su Capítulo VIII, también ha introducido modificaciones en el texto legal de la Ley 6/1997.

Aclarado este punto, la Ley 6/1997 es la que establece y delimita las competencias del agente de policía local de Canarias en base a las funciones que le son propias. Esta Ley manifiesta que el Cuerpo de Policía Local es un servicio de carácter público destinado a la seguridad pública, como se puede observar en la *Exposición de Motivos*:

“La Policía Local, como parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ejerce, entre otras funciones, una parcela de la actividad pública encargada de la seguridad ciudadana, por lo que se hace indispensable que se mantengan criterios uniformes, en cuanto a su ámbito de actuación, conforme a lo establecido en el artículo 39 de la referida Ley Orgánica 2/1986, para lograr así establecer unos cauces de actuación general para la protección de los derechos y libertades públicas y el mantenimiento de la seguridad ciudadana.

La seguridad pública, como expresa el propio preámbulo de la citada Ley Orgánica 2/1986, constituye una competencia difícil de parcelar, toda vez que no permite delimitaciones o definiciones con el rigor y precisión de otras materias”.

Asimismo, en el *Título I, de las Policía Locales*:

El *artículo 1, punto 2*, refleja: “Las Policías Locales son institutos armados de naturaleza civil con estructura y organización jerarquizada”, siendo funciones de los policías locales de Canarias, como se recoge en el *punto 1, artículo 8*: “Las previstas en la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como las establecidas en la legislación básica estatal y demás convenios marcos de colaboración legalmente”.

No obstante, en este punto 1, del artículo 8, también se reflejan otras funciones específicas que se le atribuye a la policía Local y que quedan recogidas en la esta Ley 6/1997:

- a) Policía Social. Atención y denuncia ante la Administración de las situaciones de marginación que afecten a los sectores más frágiles de la sociedad.
- b) La asistencia al usuario turístico, especialmente, en el deber de información, de conformidad con la normativa turística canaria.
- c) Policía Ambiental.
- d) Policía Urbanística.

El punto 2, del artículo 8 declara que: “También podrán ejercer, en el ámbito de sus respectivos territorios, las funciones previstas en el artículo 38.1 de la Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, mediante convenio del Gobierno de la Comunidad con las corporaciones locales.

Estas funciones van a conformar un conjunto de *competencias municipales* en seguridad ciudadana, abarcando distintos aspectos tal y como se recoge a continuación:

- En materia de *policía de seguridad*: Protección de edificios, infraestructuras e instalaciones municipales; la protección de las autoridades locales; la protección de

las instalaciones y el funcionamiento de los servicios públicos locales; el control de espectáculos y de locales de concurrencia pública; control de la tenencia y el consumo de bebidas alcohólicas y drogas tóxicas y estupefacientes; la vigilancia de la tenencia de armas; la intervención en casos de vandalismo y daños en el espacio público; la respuesta urgente a las demandas de seguridad; la prevención de actos delictivos o de actos que atentan contra la seguridad ciudadana.

- En materia de *policía comunitaria o de proximidad*: la intervención en casos de conflictos privados y la promoción de la mediación; la acción preventiva; la educación cívica y la colaboración con las entidades y los servicios sociales; la vigilancia de la escolaridad obligatoria y la detección y prevención de conflictos sociales.
- En materia de *policía judicial*. Los atestados por delitos contra la seguridad en el tráfico o en la tenencia de vehículos y las diligencias por delitos y faltas contra el patrimonio público o contra las autoridades locales, sus agentes y funcionarios municipales; primeras actuaciones por delito flagrante; la atención y tramitación de denuncias; las primeras diligencias de prevención y custodia de detenidos y la prevención y custodia de objetos provenientes de un delito o relacionados con la ejecución de este; las diligencias por delitos o faltas de violencia doméstica; conflictos de convivencia vecinal y los cometidos por menores.
- En materia de *policía asistencial y de atención al ciudadano*: la información a los ciudadanos; el auxilio, asistencia y la atención a las víctimas o las personas en situación de riesgo o dependencia; la colaboración con los servicios de emergencia y de protección civil; la búsqueda de personas, animales u objetos desaparecidos; la protección y cuidado de los colectivos especialmente vulnerables.
- En materia de *policía administrativa*: la función de velar por el cumplimiento de las leyes que les atribuyen competencias específicas en materia de intervención administrativa; las ordenanzas, los reglamentos y las resoluciones municipales; la realización de actividades de inspección sometidas a inspección local; la denuncia de toda actuación ilícita y la ejecución forzosa de los actos y disposiciones municipales.
- En materia de *policía de tráfico*: la regulación y el control del tráfico, la movilidad y

los usos de las vías urbanas; la promoción de campañas y políticas locales de seguridad en el tráfico y la asistencia en caso de accidentes o de otras incidencias en las vías urbanas.

Estas competencias municipales van a corresponderse con las distintas realizaciones profesionales recogidas en las cualificaciones profesionales: *Protección y Seguridad Ciudadana*, *Servicio Público de Policía Local* y *Servicio de Seguridad autonómico*. Estas realizaciones, describirán los comportamientos esperados de la persona en su entorno profesional (objetivables por sus consecuencias o resultados) para poder considerarlo competente en dicho entorno.

La coordinación de las Policías Locales de Canarias queda regulada en el *Título II, Capítulo I*:

El *artículo 9, punto 2*, explicita las funciones de la coordinación de la actividad de las policías locales:

- a) Promover la homogeneización de los distintos Cuerpos de Policías Locales en materia de medios técnicos y de defensa, uniformes, acreditación, régimen retributivo, distinciones y recompensas.
- b) Fijar las condiciones básicas de acceso, formación, promoción y movilidad de los miembros de las policías locales.
- c) Promover la mejora de la formación profesional de los policías locales con el establecimiento de los medios necesarios para su adecuada formación básica, perfeccionamiento, especialización y promoción.
- d) Dar a las entidades locales que lo soliciten el asesoramiento necesario en esta materia.
- e) Proponer planes de actuación entre los diversos ayuntamientos para atender eventualmente sus necesidades en situaciones especiales o extraordinarias.
- f) Establecer los criterios y medios que hagan posible un sistema de información recíproca.
- g) Constituir un Registro de policías locales de la Comunidad Autónoma de Canarias en el que se inscribirán a quienes pertenezcan a las mismas.

Asimismo, el *artículo 11* establece que La coordinación de las policías locales comprenderá también el establecimiento de las normas marco a las que habrán de ajustarse los reglamentos de policías locales de Canarias y regulará, fundamentalmente, las siguientes materias:

- a) La organización y estructura interna de los Cuerpos de Policías Locales.
- b) Las funciones a desarrollar por cada una de las escalas y empleos.
- c) Las normas comunes de funcionamiento.
- d) Criterios para la selección, formación, promoción y movilidad, de acuerdo con lo previsto en la ley.

Por su parte, en el *Título II, Capítulo II*, la coordinación de policías locales se organiza y estructura en base a una Comisión que tendrá las siguientes funciones (*artículo 13*):

1. La Comisión ejercerá funciones de información, consulta y propuesta a efectos de establecer un marco coordinado de actuación para las policías locales.
2. Corresponden a la Comisión, en especial, las siguientes funciones:
 - a) Informar todos los proyectos de ley, reglamentos y cualesquiera otras disposiciones relacionadas con la coordinación de las policías locales que se elaboren por los diversos órganos de la Administración autonómica, así como los proyectos de reglamentos que se promuevan por los ayuntamientos de Canarias.
 - b) Proponer a los órganos competentes de las distintas Administraciones públicas la adopción de cuantas medidas consideren convenientes para la mejora de los servicios de las policías locales.
 - c) Informar sobre los proyectos de programación de los cursos básicos y formación que se hayan de impartir.
 - d) Recabar de los organismos públicos y privados cuantas informaciones y asesoramiento técnico precise para documentar sus estudios y proyectos.
 - e) Cualquiera otra que se le atribuya reglamentariamente por el Gobierno de Canarias.

En esta Ley 6/1997 es de destacar también el acceso y la promoción profesional de los policías locales, reflejado en el Título IV, capítulo I, sección 1ª, artículo 22²:

1. El acceso al empleo de policía se realizará por oposición libre, según las respectivas bases de cada convocatoria que, en cualquier caso, deberá contener los requisitos exigidos en la presente ley.
2. En los anteriores procedimientos selectivos podrán tomar parte quienes además cumplan las siguientes:
 - a) Ser mayor de edad y no exceder de la edad establecida para el pase a la situación de segunda actividad con destino antes de que finalice el plazo de presentación de instancias. Las bases no podrán contener pruebas distintas en función de la edad de los aspirantes.
 - b) Tener la estatura mínima e índice de corpulencia que reglamentariamente se determine.
3. Se incluirán en la oposición, como mínimo, pruebas culturales, físicas, psicotécnicas y médicas.
4. Será requisito indispensable, en cualquier caso, superar un curso selectivo en la Academia Canaria de Seguridad³

Por último, se subrayan dos puntos correspondientes al *Título VI, Disposiciones Estatutarias*, en su *Capítulo II*, referido a los *Derechos del Policía Local*:

Artículo 45:

“Los miembros de las policías locales tendrán los derechos que les corresponden como funcionarios de las Administraciones locales, los derivados de su régimen estatutario,

² Los procesos de selección a los distintos empleos de los Cuerpos de Policía Local han sido modificados en primer lugar por la Ley 9/2007 en el sentido de modificar las denominaciones de los empleos. No obstante en cuanto al Artículo 22 se mantiene igual. Simplemente se modifica el apartado a) por la Ley 9/2012 en cuanto a la edad, se sugiere el empleo del término masa corporal en la letra b) en vez de corpulencia y se incluye el requisito obligatorio en todos los casos de superar el curso selectivo.

³ La Academia Canaria de Seguridad es un Organismo Público suprimido en virtud de lo dispuesto en la disposición final tercera del Decreto 2/2013, de 10 de enero, que modifica el Decreto 170/2011, de 12 de julio, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias y atribuye sus competencias a la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

los contenidos en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y en la presente Ley y, en especial, los siguientes”:

- 1) A una adecuada formación profesional, que se configura también como un deber para los funcionarios.
- 2) A una adecuada promoción profesional.

En cuanto al acceso a las Policías Locales de Canarias, además de lo que refleja la Ley 6/1997, la Orden de 24 de marzo de 2008, por la que se desarrolla el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, establece las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias. Así, tenemos que en el *artículo 2* de la citada Orden se establece los requisitos mínimos que deben regir los procesos de selección:

Pruebas selectivas:

La fase de oposición constará de las siguientes pruebas y se desarrollarán con el orden que se establece a continuación:

1. Aptitud Física.
2. Psicotécnica.
3. Conocimientos.
4. Proyecto de organización operativa o de gestión.
5. Idiomas.

En cuanto a las pruebas psicotécnicas y de conocimiento, la primera consiste (como se recoge en el anexo II de esta Orden) en la realización de *pruebas psicológicas* que analizan y miden lo siguiente:

1. Habilidades Cognitivas que reflejen la Habilidad Mental General.
 2. Variables de personalidad que permitan obtener valores en las tres dimensiones de Estabilidad, Extraversión y Conciencia, o dimensiones homólogas.
- Además de las dimensiones secundarias de Integridad y Orientación hacia la Seguridad.

La puntuación de los candidatos en este apartado dependerá del ajuste de su perfil de personalidad a los criterios siguientes:

- Estabilidad Emocional: Alta-Muy Alta.
- Extraversión: Media-Alta.
- Conciencia: Alta.
- Integridad: Alta-Muy Alta.
- Orientación a la Seguridad: Alta-Muy Alta.

A la línea de mandos, además, se medirán los factores de independencia y flexibilidad, debiéndose ajustar a los criterios siguientes:

- Independencia: Media.
- Flexibilidad Media-Alta

3. Posibles desórdenes de personalidad a partir de pruebas psicométricas suficientemente validadas y con aplicaciones demostradas para detectar estas anomalías. Los candidatos con alguno de los desórdenes mostrados a continuación, en un grado superior al normal serán declarados No Aptos: a) Narcisista; b) Paranoide; c) Sadista; d) Evitadora; e) Depresiva; f) Negativista; g) Masoquista; h) Esquizotípica; i) Límite; j) Esquizoide; k) Compulsiva; l) Histriónica; m) Antisocial; n) Dependiente.

En lo que se refiere a la segunda prueba, la de *conocimiento*, el anexo III incluye tres pruebas: test, desarrollo y supuesto práctico.

a) Pruebas teóricas: test y desarrollo.

a.1. Test: consistirá en la contestación a un cuestionario de preguntas concretas extraídas del temario (véase áreas de conocimiento más abajo).

a.2. Desarrollo: consistirá en el desarrollo por escrito de un tema de la parte general y dos temas de la parte específica, elegidos mediante sorteo público. Se valorará, además del conocimiento de la materia concreta, la claridad y el orden en la exposición de ideas; la presentación, caligrafía y ortografía.

a.3. Para obtener la puntuación final del ejercicio tipo test y el de desarrollo se calculará la media entre ambos ejercicios debiendo obtener una puntuación superior a cinco en cada una de ellas para superarla.

Áreas de conocimiento: a) Parte General: Constitución y Estatuto, Derecho administrativo y Régimen Local; b) Parte específica Básica: Régimen jurídico de la policía (Cuerpos y fuerzas de seguridad), Derecho penal y procesal, Tráfico y Seguridad vial, Policía administrativa especial; c) Parte específica particular: Formativas y características del municipio.

b) Supuesto práctico:

b.1. Para el acceso a las escalas básica y ejecutiva, la prueba consistirá en dos casos prácticos que versarán sobre alguno de los contenidos de los temas que 4744 Boletín Oficial de Canarias núm. 61, miércoles 26 de marzo de 2008 figuran en el anexo III, Parte Específica. El tiempo de desarrollo para esta prueba será de dos (2) horas.

b.2. El caso práctico será presentado y defendido ante el Tribunal por espacio de al menos una hora en cuyo tiempo se le podrán realizar al aspirante cuantas preguntas consideren oportunas.

b.3. La puntuación será de cero a diez puntos, siendo eliminados aquellos aspirantes que no obtengan una calificación mínima de 5 puntos.

b.4. En la prueba se valorará la aplicación de los conocimientos teóricos al caso, la claridad de ideas y la exposición y defensa del caso.

El Temario, para el acceso (Escala Básica) al empleo de agente de policía local, es el que sigue:

PARTE GENERAL

Tema 1. La Constitución Española. El Título Preliminar. Los derechos y deberes fundamentales. La dignidad de la persona. La nacionalidad y la mayoría de edad. Derechos y libertades de los extranjeros en España.

Tema 2. El derecho a la vida y a la integridad física y moral. La libertad ideológica y religiosa. Los derechos de libertad personal. Los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen. El derecho de libre residencia y circulación. Las libertades de expresión e información. El derecho de reunión y manifestación. El derecho de asociación.

Tema 3. Garantías de las libertades y Derechos fundamentales. El Defensor del Pueblo. La suspensión de los derechos y libertades. Estado de sitio, estado de excepción y estado de alarma.

Tema 4. La Corona. Las Cortes Generales: el Congreso de los Diputados y el Senado. Composición y funcionamiento. La circunscripción electoral. Inviolabilidad e inmunidad.

Tema 5. El Gobierno de España. Composición y Funciones. Control jurisdiccional. Audiencia de los ciudadanos. La organización territorial del Estado. Tema 6. El Poder Judicial. El Ministerio Fiscal: composición y funciones. El Tribunal Constitucional: composición y funciones. El Tribunal Supremo. El Tribunal Superior de Justicia de Canarias: composición y funciones.

Tema 7. El Estatuto de la Comunidad Autónoma de Canarias. La reforma del Estatuto de la Comunidad Autónoma de Canarias. Las Instituciones de la Comunidad Autónoma. El Parlamento: composición y funciones. El Gobierno de Canarias: composición y funciones. Los Cabildos: composición y funciones.

Tema 8. La Administración del Estado. Estructura y funciones. Las Comunidades Autónomas. La Administración autonómica. Distribución competencial entre el Estado y las Comunidades Autónomas. La Administración Local. Colaboración, cooperación y coordinación entre Administraciones.

Tema 9. El acto administrativo. Validez, nulidad y anulabilidad del acto administrativo. Notificación de los actos administrativos y cómputo de los plazos. El procedimiento administrativo y los recursos administrativos.

Tema 10. La jurisdicción contencioso-administrativa. Procedimientos ordinarios y especiales. El proceso contencioso-administrativo. Las partes, actos impugnables. La ejecución de la sentencia.

Tema 11. Las Administraciones Públicas Canarias: Comunidad Autónoma, Cabildos Insulares y Ayuntamientos. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias: organización y competencias.

Tema 12. Elementos del municipio. Territorio y población. Organización municipal. Competencias municipales. Atribuciones del Alcalde. Atribuciones del Pleno del Ayuntamiento. Junta de Gobierno Local, composición y atribuciones.

Tema 13. El estatuto de los miembros de las Corporaciones locales. Personal al servicio de las Entidades locales. Adquisición y pérdida de la condición de funcionario. Incompatibilidades. Régimen estatutario.

Tema 14. Las Ordenanzas municipales. Reglamentos y Bandos. Procedimiento de elaboración y aprobación. Régimen sancionador. Clasificación de las infracciones. Sanciones. Licencias o autorizaciones municipales: tipos y actividades sujetas. Tema 15. Los Municipios Canarios. Sesiones de los órganos municipales. Adopción de acuerdos. Información y participación ciudadana.

PARTE ESPECÍFICA

PARTE ESPECÍFICA BÁSICA

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA POLICÍA: Cuerpos y Fuerzas de Seguridad

Tema 1. Normativa sobre los Cuerpos y fuerzas de seguridad. Disposiciones generales. Principios básicos de actuación. Disposiciones estatutarias comunes. Los Cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado. Las funciones. Escalas. Sistema de acceso. Los derechos de representación colectiva. El Régimen disciplinario.

Tema 2. Sistema Canario de Seguridad y Emergencias: Sistema Canario de Seguridad. Las policías de las Comunidades Autónomas: previsión estatutaria. Funciones. Régimen estatutario. La coordinación y la colaboración entre las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y los cuerpos de policía de las Comunidades Autónomas. Órganos de coordinación.

Tema 3. Las Policías Locales de Canarias: estructura y organización. Derechos y deberes de sus miembros. Acceso, promoción y movilidad. Régimen disciplinario: faltas y sanciones. Procedimiento sancionador. Coordinación de las Policías Locales de Canarias. Modificación de la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de las Policías Locales de Canarias. La Academia Canaria de Seguridad.

Tema 4. Normativa sobre protección de la seguridad ciudadana. Actividades de la Policía Local en 4746 Boletín Oficial de Canarias núm. 61, miércoles 26 de marzo de 2008 materia de protección de la seguridad ciudadana. Regulación de la utilización de

videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos y su normativa de desarrollo.

Tema 5. La policía judicial. Integrantes de la policía judicial y funciones. El atestado policial: contenido y partes. Conocimiento de la Autoridad judicial o del Ministerio Fiscal: plazos y sanciones por incumplimiento.

Tema 6. El sistema de protección civil. Normativa básica de Protección Civil y sus normas de desarrollo. El Sistema Canario de Emergencias: principios básicos. Conceptos y contenidos básicos de los planes de emergencia.

Tema 7. Las relaciones entre policía y sociedad. Policía comunitaria o de proximidad. Sistemas de patrullaje. Recogida y tratamiento de datos. Creación y gestión de archivos. Protección de datos de carácter personal.

Tema 8. Deontología policial: ética y actividad policial. Policía y sistema de valores en democracia. Resoluciones y recomendaciones de la Asamblea parlamentaria del Consejo de Europa, y de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre deontología policial.

DERECHO PENAL Y PROCESAL

Tema 9. Los delitos y sus penas. Circunstancias modificativas de la responsabilidad criminal: atenuantes, Agravantes y Eximentes. Delitos contra la vida y la integridad física: homicidio y lesiones. Delitos contra la libertad. Delitos contra la libertad e indemnidad sexuales. La omisión del deber de socorro.

Tema 10. Los delitos contra el patrimonio y contra el orden socioeconómico. Delitos contra el patrimonio: de los hurtos (artículos 234 al 236); de los robos (artículos 237 al 242); del robo y hurto de uso de vehículos (artº. 244); de la usurpación. (artículos 245 al 247); de las defraudaciones: de las estafas (artículos 248 al 251) y de la apropiación indebida (artículos 252 al 254).

Tema 11. Delitos relativos a la ordenación del territorio y protección del medio ambiente. Delitos contra la seguridad colectiva: de los incendios, delitos contra la salud pública y contra la seguridad del tráfico. Las falsedades. Delitos contra la administración pública. Delitos contra el orden público.

Tema 12. La violencia de género. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de Género. Derechos de las Mujeres víctimas de violencia de género. Tutela institucional; Tutela Penal; Medidas Judiciales de protección y de seguridad de las víctimas.

Tema 13. Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores: de las medidas; instrucción del procedimiento, de las medidas cautelares; ejecución de las medidas.

Tema 14. Las faltas y sus penas. Faltas contra las personas. Faltas contra el patrimonio. Faltas contra los intereses generales. Faltas contra el orden público.

TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL

Tema 15. Tráfico, circulación y seguridad vial. Normas reguladoras. Normas de comportamiento en la circulación de vehículos y peatones. Bebidas alcohólicas y sustancias estupefacientes. Límites de velocidad y distancias exigibles. Prioridad de paso. Incorporación

a la circulación. Cambios de dirección, sentido y marcha atrás.

Tema 16. Adelantamientos. Parada y estacionamiento. Cruce de pasos a nivel y puentes levadizos. Otras normas de circulación: apagado de motor. Cinturón, casco y restantes elementos de seguridad. Tiempo de descanso y conducción. Peatones. Auxilio. Publicidad.

Animales.

Tema 17. La señalización. Normas generales sobre señales. Prioridad entre señales. Formato de las señales. Idioma de las señales. Mantenimiento de señales y señales circunstanciales. Retirada, sustitución y alteración de señales.

Tema 18. Las autorizaciones administrativas. Permisos y licencias de conducción. Permisos de circulación y documentación de los vehículos. La matriculación. La declaración de nulidad o lesividad y pérdida de vigencia. Suspensión cautelar.

Tema 19. Régimen sancionador: infracciones y sanciones. Tipificación de las faltas y graduación de las sanciones. Responsabilidad. Prescripción de las faltas y de las sanciones. Procedimiento sancionador: fases del procedimiento. Incoación. Tramitación.

Pérdida de puntos. Recursos. Medidas cautelares: inmovilización y/o retirada del vehículo. Intervención del permiso o licencia de conducción.

POLICÍA ADMINISTRATIVO ESPECIAL

Tema 20. Actividad en materia de sanidad, consumo y abastos. Obras y edificación: competencias y licencias. Régimen Jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas. Licencias y autorizaciones.

Tema 21. Protección del medio ambiente. Normativa sobre emisiones y vertidos contaminantes. Humos, ruidos y vibraciones. Régimen sancionador en las infracciones administrativas.

Boletín Oficial de Canarias núm. 61, miércoles 26 de marzo de 2008 4747

Tema 22. Ordenación del Turismo en Canarias. Normativa básica. Sujetos, actividades y establecimientos regulados. Competencias de la Administración municipal en materia de turismo. Servicios públicos turísticos municipales. Infracciones turísticas.

Tema 23. Población y Ecología humana. Estructura de la población en Canarias. Multiculturalismo y cohesión social. Normativa actual en materia de extranjería. El análisis de los fenómenos demográficos en Canarias.

PARTE ESPECÍFICA PARTICULAR

Los Ayuntamientos convocantes establecerán dos temas específicos de su municipio. A efectos orientativos sobre su posible contenido se hacen públicos los siguientes:

Tema 24. Características del Municipio: ámbito geográfico, social, y demográfico. Toponimia general. Localización de centros públicos y lugares de interés. Organización del Ayuntamiento. Organigrama de la Corporación. Normativa interna de la policía. Estructura y distribución de efectivos. Instalaciones y recursos materiales.

Tema 25. Ordenanzas y Bandos del municipio relativas al espacio público y a la convivencia. Regulación y licencias de actividades. Normativa de urbanismo y de obras. Regulación de la actividad comercial y la venta ambulante.

Por último, se deben citar dos Leyes. La primera se refiere a la Ley 9/2007, de 13 de abril, del Sistema Canario de Seguridad y Emergencias y de modificación de la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de las Policías Locales de Canarias, ya que la misma, lo que persigue es “contribuir a la articulación de un verdadero Sistema Canario de Seguridad y Emergencias, que proporcione mayores garantías a los canarios y a nuestros visitantes en materia de seguridad ciudadana y protección civil... ya que, al cabo de diez años después de la aprobación de la Ley 6/1997, el escenario de la seguridad pública en Canarias ha experimentado cambios muy importantes que han alterado sustancialmente el papel que, de hecho, desempeñan las Policías Locales en dicho ámbito. Una de las manifestaciones más claras de esos cambios radica en el protagonismo que ha adquirido la Policía Local en un campo, en principio ajeno a sus cometidos básicos, como es la seguridad ciudadana”.

Así pues, en el *Título I*, del Sistema canario de seguridad, en el *Capítulo I, artículo 7*, relata los principios básicos del Sistema Canario de Seguridad, destacando entre ellos los relativos a los intereses que se persiguen en esta Tesis, los *apartados g) y h)*:

- a) El énfasis en la prevención como estrategia previa a la represión, mediante planes preventivos de seguridad.
- b) La participación ciudadana mediante sus organizaciones representativas, a través de órganos específicos y programas en las políticas y en los procesos de prevención de la delincuencia y los riesgos.
- c) Promover la estrecha cooperación interdisciplinaria entre el Gobierno de Canarias, el Gobierno del Estado, los Cabildos insulares y las Administraciones municipales, con la participación del sector privado y las entidades representativas de la comunidad interesada.
- d) La coordinación institucional entre las Administraciones y con los servicios relacionados con la seguridad pública y los demás agentes sociales bajo los principios de solidaridad y lealtad institucional, información recíproca, colaboración y cooperación.
- e) La adecuación de las actuaciones conforme a la complementariedad y subsidiariedad de medios y recursos y a la integración, capacidad y suficiencia en la aplicación de los planes de emergencia de protección civil.

- f) El conocimiento de las necesidades ciudadanas y la adaptación del servicio público a las mismas.
- g) El sometimiento de las actuaciones a la planificación, la evaluación y la transparencia e información a los ciudadanos.
- h) La eficacia y la eficiencia de las actuaciones de los servicios públicos de seguridad y emergencias.

La segunda se corresponde con la Ley 2/2008, de 28 de mayo, del Cuerpo General de la Policía Canaria.

En el *Capítulo II, artículo 12*, establece, como objetivos principales:

- a) Proteger a las personas y bienes;
- b) Garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades;
- c) Velar por la seguridad ciudadana
- d) Contribuir a la consecución del bienestar social.

A raíz de estos propósitos, los principios que inspiran la actuación del Cuerpo General de la Policía Canaria se configuran de acuerdo con esta Ley, *Capítulo II, sección 2ª*, como un servicio público dependiente del Gobierno de Canarias y, en sus relaciones con la ciudadanía, este Cuerpo y sus agentes:

- a) Impedirán cualquier abuso, discriminación o actuación arbitraria que entrañe violencia física o moral; Tendrán en todo momento un trato correcto y esmerado;
- b) Auxiliarán y protegerá a las personas siempre que las circunstancias lo aconsejen y proporcionarán información veraz, clara y precisa de sus actuaciones;
- c) Preservarán la intimidad de las personas;
- d) Recurrirán a la fuerza sólo en caso de absoluta necesidad y con el único objetivo de obtener un fin legítimo; Deberán actuar en todo momento, estén o no de servicio, para garantizar la seguridad ciudadana;
- e) Recabarán sólo aquellos datos que sean indispensables para sus actuaciones y le darán la protección debida en su tratamiento.

Y, las competencias a desempeñar en materia de seguridad, se establecen conforme a la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado; de este modo, el Cuerpo General de la Policía Canaria, en su condición de Policía autonómica, garantizará el libre ejercicio de los derechos fundamentales, la convivencia ciudadana, el uso pacífico de los espacios públicos y la prevención del delito.

Asimismo, Las acciones expuestas en el *artículo 18* de este Capítulo II a llevar a cabo por el Cuerpo General de la Policía Canaria para garantizar la seguridad ciudadana, aun amplias y diversas, en resumen son:

- a) Vigilar las vías públicas y los espacios públicos garantizando su uso pacífico.
- b) Informar a los ciudadanos de sus derechos y deberes cívicos.
- c) Auxiliar y proteger a los ciudadanos en los casos que las circunstancias así lo aconsejen o sean requeridos para ello.
- d) Inspeccionar el desarrollo de actividades públicas o privadas que puedan afectar a la seguridad ciudadana si no se realizan conforme a la normativa vigente
- e) Denunciar ante las autoridades competentes aquellos hechos que pudieran constituir delito o infracción administrativa porque han producido una alteración del orden público o han menoscabado el libre ejercicio de los derechos de las personas.

A continuación, se ofrece un listado de la normativa que contempla la jurisprudencia de la Policía Local de Canarias:

Coordinación de las Policías Locales de Canarias

- Resolución de 10 de junio de 2015, por la que se da publicidad al Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Canarias.
- Texto consolidado de la Ley 6/1997 de Coordinación de Policías Locales de Canarias.
- Ley 9/2012, de 27 de diciembre, de modificación de diversos aspectos del estatuto profesional de los Cuerpos de Policías de las Administraciones Públicas Canarias (BOC 254 de 31 diciembre 2012).

- Ley 9/2009, de 16 de julio, de modificación de la Ley 2/2008, de 28 de mayo del Cuerpo General de la Policía Canaria (BOC 141 de 22 julio 2009).
- Ley 2/2008, de 28 de mayo, del Cuerpo General de la Policía Canaria (BOC 109 de 3 de junio de 2008).
- Ley 9/2007, de 13 de abril, del Sistema Canario de Seguridad y Emergencias y de modificación de la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de las Policías Locales de Canarias.
- Corrección de errores de la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de Policías Locales de Canarias
- Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de Policías Locales de Canarias

Distinciones y reconocimientos

- Orden de 19 de marzo de 2015, por la que se crean y regulan los distintivos oficiales de la permanencia en el servicio activo en los Cuerpos de las Policías Locales de Canarias.
- Orden de 26 de enero de 2015, por la que se regula el reconocimiento oficial de los policías locales de Canarias en situación de jubilación.
- Orden de 22 de mayo de 2012, por la que se establece la descripción de la placa colectiva y de la medalla al mérito policial reguladas en el Decreto 55/2007, de 13 de marzo. (BOC 103 de 25 mayo 2012).
- Decreto 60/2015, de 23 de abril, que modifica el Decreto 55/2007, de 13 de marzo, por el que se crean las condecoraciones y distinciones del Sistema Canario de Seguridad.
- Decreto 55/2007, de 13 de marzo, por el que se crean las condecoraciones y distinciones del Sistema Canario de Seguridad.

Comisión de coordinación de PPLL Canarias:

- Orden de 20 de noviembre de 1998, por la que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Comisión de Coordinación de PPLL de Canarias (BOC 155 de 11 diciembre 1998).

Normas Marco:

- Decreto 75/2003, de 12 de mayo, por el que se establecen las normas marco y otras normas de Coordinación de Policías Locales de Canarias.

Coste de Reposición del Pase a la situación de Segunda actividad:

- Orden de 8 de febrero de 2010, por la que se fija, para el ejercicio 2009 y sucesivos, el coste de reposición de los agentes de la Policía Local que pasen a situación de segunda actividad sin destino hasta su jubilación (BOC 31 de 16 de febrero de 2010).
- Decreto 43/2009, de 21 de abril, por el que se establece y regula el procedimiento de abono a los ayuntamientos del coste de reposición de los agentes de la Policía Local que pasen a situación de segunda actividad sin destino hasta su jubilación.

Signos externos de las Policías Locales de Canarias

- Orden de 12 de mayo de 2014, por la que se modifica el Anexo I de la Orden de 3 de abril de 2003, por la que se establecen los contenidos mínimos de los signos externos de identificación de las Policías Locales de Canarias.
- Orden de 21 de septiembre de 2012, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 3 de abril de 2003 (BOC 201 de 15 de octubre de 2012).
- Orden de 12 de noviembre de 2009, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 3 de abril de 2003, que establece los contenidos mínimos para la homogeneización de los signos externos de identificación de las Policías Locales de Canarias (B.O.C. nº 71, de 11.4.03)
- Orden de 29 de junio de 2006, por la que se establecen disposiciones para la homogeneización de los signos externos de identificación de las Policías Locales de Canarias en funciones de Policía autonómica y de apoyo a los Cuerpos de Policía de otros municipios
- Orden de 3 de abril de 2003, por la que se establecen los contenidos mínimos para la homogeneización de los signos externos de identificación de las Policías Locales de Canarias

Lenguaje Policial

- Orden de 12 de mayo de 2014, por la que se aprueban los criterios de homogeneización del lenguaje radiofónico policial por los Cuerpos de Policía Local de Canarias.

Acceso a las Policías Locales de Canarias

- Orden de 24 de marzo de 2008, por la que se desarrolla el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, que establece las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias
- Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, por el que se establecen las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias

Registro de las Policías Locales de Canarias

- Orden 217/2004, de 4 de Noviembre, por la que se crea y regula el fichero automatizado de datos que contiene el Registro de Policías Locales de la Comunidad Autónoma, así como su utilización
- Decreto 134/2002, de 23 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 5/2001, de 22 de enero, que crea el Registro de Policías Locales de Canarias
- Decreto 5/2001, de 22 de enero, por el que se crea el Registro de Policías Locales de Canarias

Medios Técnicos y Defensivos de las Policías Locales de Canarias

- Decreto 157/2015, de 18 de junio, que aprueba el Reglamento por el que se regula la utilización de desfibriladores semiautomáticos y automáticos externos por los primeros intervinientes en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden de 31 de marzo de 2015, por la que se establecen determinadas condiciones en las autorizaciones de uso temporal a favor de entidades jurídicas públicas privadas sin ánimo de lucro de dispositivos en materia de seguridad pública, protección civil y atención de emergencias cuya gestión le corresponde a la

Dirección General de Seguridad y Emergencias y se delega en la persona titular de este Centro Directivo la competencia para la autorización.

- Orden de 20 de febrero de 2003, por la que se complementa la Orden de 16 de febrero de 2001, que establece la estandarización de los medios técnicos y defensivos de los efectivos de las Policías Locales de Canarias
- Orden de 17 de junio de 2002, por la que se complementa la Orden de 16 de febrero de 2001, que establece la estandarización de los medios técnicos y defensivos de los efectivos de las Policías Locales de Canarias
- Orden de 16 de febrero de 2001, por la que se establece la estandarización de los medios técnicos y defensivos de los efectivos de las Policías Locales de Canarias

Unidad de Comunicación Policial

- Resolución de 27 de mayo de 2002, por la que se establece la organización y funcionamiento de la unidad funcional de comunicación de las PPLL de Canarias (BOC 79 de 12 de junio 2002)

Día de la Coordinación de la PPLL

- Orden de 27 de junio de 2002, por la que se organizan los actos protocolarios del día de la coordinación de las Policías Locales de Canarias

2.2.1.- La Academia Canaria de Seguridad. Centro para la formación y perfeccionamiento profesional de la Policía Local de Canarias.

La ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de Policías Locales de Canarias, en el *Título IV, Capítulo III*, crea la Academia Canaria de Seguridad como organismo autónomo que se encarga de la formación y el perfeccionamiento profesional de la Policía Local de Canarias. Los *artículos 31 y 32* señalan lo siguiente:

Artículo 31

1. Se crea la Academia Canaria de Seguridad⁴ como organismo autónomo de carácter administrativo, adscrito a la Consejería competente en materia de coordinación de Policías Locales, dotada de personalidad jurídica propia.

2. La Academia Canaria de Seguridad tendrá a su cargo la formación, perfeccionamiento y especialización de los miembros de los Cuerpos de Policía de Canarias y participará en los procesos de selección de los mismos. Además, desarrollará funciones de investigación, estudio y divulgación en materias relacionadas con la seguridad pública.

3. La estructura y funcionamiento de la Academia se adecuará al hecho insular, organizando ésta actividades y servicios por todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 32

El Gobierno de Canarias establecerá mediante reglamento, un sistema de ayudas económicas que se estimen más adecuadas para los que accedan como alumnos a la Academia Canaria de Seguridad, tanto en los cursos de selección a Policía y demás empleos, como en aquellos de perfeccionamiento, especialización y reciclaje.

Una vez creada la Academia Canaria de Seguridad, ésta es regulada por el Decreto 172/1998, de 8 de octubre. Éste es un organismo autónomo adscrito a la Consejería de Presidencia y Justicia, y está dotada de personalidad jurídica propia. Posee las funciones de formación, perfeccionamiento y especialización de los miembros de los Cuerpos de Policía Local. La finalidad principal es que las Corporaciones Locales Canarias dispongan de unos servicios de policía más modernos y eficaces ante las tareas que tienen encomendadas, así como un nuevo talante para enfrentarse a los nuevos retos y necesidades que se plantean en la sociedad canaria.

⁴ La Academia Canaria de Seguridad es un Organismo Público suprimido en virtud de lo dispuesto en la disposición final tercera del Decreto 2/2013, de 10 de enero, que modifica el Decreto 170/2011, de 12 de julio, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias y atribuye sus competencias a la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

Además, la Academia Canaria de Seguridad persigue los siguientes fines recogidos en el citado decreto, en el *artículo 3*:

- Promover la mejora de la formación profesional de los policías, así como el perfeccionamiento, especialización y promoción de sus miembros.
- Promover la mejora de la formación profesional del personal integrante de los cuerpos de bomberos, agrupaciones de protección civil y otros servicios relacionados con la seguridad pública.
- La realización de trabajos de investigación y divulgación en materia de seguridad.

Asimismo, la Academia Canaria de Seguridad busca en el trabajo policial un componente profesional y éste solo se consigue con una buena formación y con la capacidad para aprender de la propia experiencia, potenciando conceptos como trabajo en equipo, policía comunitaria, tratamiento de los problemas sociales y la búsqueda de la calidad máxima en el servicio.

Como se indicó en el punto 2.2.2., la familia profesional a la que pertenece el Cuerpo de la Policía Local de Canarias es la de “Seguridad y Medioambiente” y la Academia Canaria de Seguridad toma esta cualificación en consideración para desarrollar las competencias profesionales requeridas con arreglo a criterios de conocimientos, iniciativa, autonomía, responsabilidad y complejidad, etc., Así, por ejemplo, la Policía Local debe tener competencias profesionales bien determinadas para poder utilizar instrumentos y técnicas propias. Requiere conocimientos de los fundamentos técnicos y científicos de su actividad y capacidades de comprensión y aplicación del proceso. Asimismo, se requiere responsabilidad de coordinación y supervisión del trabajo técnico y especializado; exige la comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y la evaluación de los factores de proceso y de sus repercusiones económicas, entre otros.

Teniendo lo anterior en consideración, la Formación Básica que desarrolla la Academia Canaria de Seguridad tiene como objetivo el logro de esas competencias por parte de los destinatarios a los que va dirigida. Las *competencias generales* de la cualificación citada anteriormente son las siguientes:

- Realizar las operaciones y los cometidos específicos asignados a los servicios públicos de Policía Local para garantizar la circulación libre y segura de personas y vehículos, verificar y ordenar el cumplimiento de la normativa administrativa, y promover actitudes y conductas que posibiliten un ejercicio de la función policial al servicio de la ciudadanía.
- Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, mediante el cumplimiento, a nivel básico, de las funciones, operaciones y cometidos que el ordenamiento jurídico asigna con carácter general a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, con arreglo a las directrices, métodos, valores y procedimientos establecidos por el Cuerpo de pertenencia.
- Ejercer las funciones propias de policía autonómico en las áreas específicas de policía administrativa, asistencial y de control de tráfico, apoyando a los superiores en las tareas de planificación y gestión, y garantizando los derechos de los ciudadanos en todas las actuaciones policiales propias de estos ámbitos.

Las competencias generales descritas se agrupan en *unidades de competencia* que describe la cualificación necesaria en un campo de actuación o desempeño profesional. Estas unidades de competencias serían: a) Servicio público de policía local; b) Protección y seguridad ciudadana y; c) Servicio de seguridad autonómico.

El *cuadro 2.1* describe la relación existente entre estas unidades de competencia, así como los módulos profesionales que recoge la formación de la Academia Canaria de Seguridad.

CUADRO 2.1

Academia Canaria de Seguridad: Módulos profesionales del proceso formativo de los agentes de policía local de Canarias y su relación con las tres unidades de competencia

Módulos	Unidades de Competencia		
	Servicio público de policía local	Protección y seguridad ciudadana	Servicio de seguridad autonómico
1.Auxilio y protección a la ciudadanía		X	
2.Prevenición de la delincuencia		X	
3.Dominio técnico policial		X	
4.Comunitaria y asistencial	X		
5.Ordenación y regulación del tráfico en el ámbito urbano	X		
6.Investigación de accidentes de tráfico en el ámbito urbano	X		
7. Judicial y de investigación		X	
8.Administrativa	X		X
9.Fundamentos de la profesión de la Policía local			
10. Policía Local y Sociedad Canaria			
Formación en Centros de Trabajo	X	X	X

Fuente: Proyecto Curricular Formación Básica. Academia Canaria de Seguridad (2008⁵)

⁵ Academia Canaria de Seguridad (2008). Proyecto de análisis y adecuación a la realidad canaria de las cualificaciones profesionales. Servicio público de policía local, Protección y seguridad ciudadana local y Servicios de seguridad autonómicos. Gobierno de Canarias.

En definitiva, de entre los objetivos generales de la formación básica que ofrece la Academia Canaria de Seguridad, y que están establecidos en términos de competencia, unos orientados a la adquisición de conocimientos jurídicos, procedimientos de ordenación de tráfico y otros a conocer la normativa administrativa local, autonómica y estatal, etc., destacamos tres objetivos que se vinculan con el objeto que se persigue en esta Tesis:

- Promover actitudes y conductas con el fin de posibilitar y ejercicio de la función policial al servicio de la ciudadanía.
- Adoptar las medidas necesarias para prevenir, proteger y restablecer el orden público y la seguridad ciudadana.
- Velar por el cumplimiento de la legalidad para asegurar los derechos y libertades constitucionales.

Tras haber realizado un recorrido por la normativa que regula las competencias y funciones del Cuerpo de Policía Local a través de sus orígenes en la Constitución Española de 1978, pasando por las distintas Leyes que lo configuraron a nivel estatal, sobre todo, la Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y terminando con el marco reglamentario de la Policía Local de Canarias, haciendo hincapié en los procesos selectivos y de formación, en estos momentos se da paso a exponer la importancia de las competencias psicológicas y socio-afectivas en el desempeño profesional de la Policía Local.

¿Qué papel juegan las competencias psicológicas y socio-afectivas en la labor del agente de policía local? ¿El uso eficaz de las mismas es substancia para una adecuada salud mental del agente de policía? En este sentido, ¿las competencias psicológicas y socio-afectivas que posea un sujeto se pueden considerar como variables o indicadores diferenciadores de la eficacia en el desempeño profesional? Si esto así, ¿qué elementos se pueden considerar como factores que identifiquen o establezcan la diferenciación entre aquellos sujetos que son considerados como eficaces de los no eficaces?

3.- Competencias psicológicas y socio-afectivas en el desempeño profesional.

3.1.- Elementos clave en las competencias psicológicas y socio-afectivas: personalidad, inteligencia, competencias emocionales y desempeño profesional.

3.1.1.- Personalidad

En la actualidad, el enfoque de la *personalidad* viene marcado por un carácter socio-cognitivo-afectivo (Mischel, 1999; 2004); es decir, la persona se caracteriza por perfiles “*situación externa-conducta-situación interna*”, lo que conforma una especie de firma o sello personal de esta interacción. La “situación externa – conducta” se relaciona con el desenvolvimiento de la persona en, por ejemplo, ambientes de trabajo, organización de la empresa, protocolos de actuaciones, etc.; mientras que la “conducta – situación interna” se refiere al estado emocional/ afectivo (dolor, enfado, alegría, etc.) de la persona, la cual puede interferir favorable o desfavorablemente al afrontar las contingencias externas. Por tanto, para explicar la personalidad o el funcionamiento humano se debe partir de la interacción recíproca de *factores personales, conducta y factores ambientales* (Bandura, 1987; 2006).

De acuerdo con lo dicho en el párrafo anterior, una dificultad, por ejemplo, de rendimiento en el trabajo se puede deber a factores personales: baja motivación, escasa satisfacción laboral, etc.; a la *conducta*: insuficientes habilidades sociales para tratar con otras personas, limitadas destrezas técnicas, etc.; y/o a *factores ambientales*: mala remuneración económica, roles de compañeros abusivos, etc. Por consiguiente, la competencia cognitiva y emocional (*factores personales*), la competencia social y técnica (*conductas*) y/o las condiciones del entorno en que se desarrolla la actividad (*factores ambientales*) son factores o variables que miden o predicen el rendimiento, la motivación, la satisfacción personal, las relaciones intra e interpersonales, etc., de la persona en su puesto de trabajo.

Así pues, Bandura defiende la creencia que el ser humano es capaz de ejercer una influencia personal sobre su propio desarrollo y adaptación al entorno cambiante y es posible gracias a una serie de *capacidades humanas básicas* (Bandura, 2006):

a) *Capacidad de simbolización*: “... cuando simbolizamos nuestras experiencias, estamos dando coherencia, dirección, significado y continuidad al desarrollo personal y profesional”;

b) *capacidad vicaria*: el aprendizaje por observación facilita la adquisición y mejora de competencias. La plasticidad para el aprendizaje y el desarrollo continuo de las competencias en los sujetos sirve para afrontar las demandas cambiantes que se les presentan y facilitan el progreso en la capacidad de aprendizaje vicario;

c) *capacidad de anticipación*: en la medida en que el comportamiento se rige por un propósito, éste se puede regular por medio del pensamiento anticipatorio. Se predicen las consecuencias más probables de las acciones futuras, se fijan metas, etc. Gracias a la previsión la persona se motiva y dirige sus actos de forma anticipada, lo cual le permite desarrollar un importante poder de autodirección sobre su vida;

d) *capacidad autorregulatoria*: una vez que se desarrolla, la conducta está motivada y regulada por criterios internos; cuando se ejecuta la (auto) evaluamos en relación con esos criterios personales y con las claves contextuales bajo las que se produce;

e) *capacidad autorreflexiva*: permite analizar las experiencias y reflexionar sobre los procesos mentales; gracias a ella, se puede alcanzar un conocimiento genérico sobre nosotros mismos y el mundo que nos rodea, así como evaluar y modificar nuestros pensamientos y acciones.

Entre estos tipos de capacidades destaca, por su influencia en el comportamiento, la “*autoeficacia*”: Son las creencias propias sobre si somos capaces de afrontar de un modo eficaz distintas situaciones, distintas realidades, distintas tareas. La autoeficacia:

a) Nos motiva por medio de retos, metas y expectativas de resultados;

b) influye en la forma de pensar, sentir y actuar;

c) valora qué desafíos se pueden acometer;

d) considera cuánto esfuerzo debemos dedicarle a la tarea;

- e) tiene en cuenta cuánto resistimos ante los obstáculos y fracasos;
- f) y si consideramos esos obstáculos y fracasos como desmoralizantes o motivadores.

En definitiva, en palabras del propio Bandura (1988): “la Teoría Social Cognitiva proporciona pautas explícitas sobre cómo equipar a la gente con las competencias, las capacidades auto-regulatorias y un fuerte sentido de eficacia que les capaciten para mejorar su bienestar psicológico y sus logros personales.

3.1.2.- Inteligencia

Ahora bien, si se centra la atención en el constructo *inteligencia*, hoy día, el mismo está en consonancia con el *enfoque de competencias* (Mayer y Salovey, 1993; Goleman, 1999; Hernández, 2002; Stenberg, 2002; Gardner, 2004) más que con lo estipulado en épocas pasadas, que colocaba este factor únicamente con medidas de tests estructurados y la permanencia de los resultados, en esencia, constante a lo largo de la vida (García – Saíz, 2011). De esta manera, se encuentran los trabajos Sternberg (Teoría de la Inteligencia Exitosa) y Gardner (Teoría de las Inteligencias Múltiples), quienes desde hace décadas vienen desarrollando y consolidando sus propuestas, lo que les ha proporcionado un lugar destacado en esta disciplina la disciplina.

Así pues, siguiendo la línea de Sternberg propone el constructo de *inteligencia exitosa*, que considera más adecuado para comprender la naturaleza básica de las aptitudes humanas, más que recurrir a decadentes tests de inteligencia.

Este autor indica que, la inteligencia se muestra a través de procesos y reglas en las actividades cotidianas de cualquier persona, pero son diferentes a las que se ponen en juego frente a los problemas estructurados y formales que se incluyen en los *tests* de inteligencia al uso (Sternberg, 2002). De ahí que defina y desarrolle la inteligencia en relación con el logro de objetivos: “...dado que las personas tienen diferentes objetivos en la vida, la inteligencia sería la habilidad con la que se logran dichos objetivos en el contexto sociocultural, rentabilizando las fortalezas y compensando o corrigiendo las debilidades propias” El logro de esos objetivos implica, necesariamente, algo que se ha hecho bien, un “hacer” adecuado, que se produce gracias al ejercicio de nuestros puntos fuertes y a la superación de los puntos débiles, todo ello a través del equilibrio entre una

serie de aptitudes analíticas, creativas y prácticas, con el fin de adaptarnos a los contextos, moldearlos o seleccionarlos. Por tanto, su *Teoría de la Inteligencia Exitosa* consiste en que esas aptitudes serían:

- *Analíticas*: analizar y evaluar ideas, resolver problemas y tomar decisiones.
- *Creativas*: ir más allá de lo establecido para generar ideas nuevas e interesantes.
- *Prácticas*: encontrar el mejor ajuste entre uno mismo y las demandas del contexto y situación.

Para alcanzar el éxito en la consecución de los objetivos, es necesario dominar las aptitudes de un modo adecuado, de ahí que la inteligencia se constituye en un conjunto de *competencias en desarrollo* y que éstas, a su vez, representan la habilidad, la destreza, la pericia para desarrollar y ejecutar de forma exitosa las competencias (Sterngber, 2005). Es decir, una competencia en desarrollo supone un proceso dinámico de adquisición y consolidación de un conjunto de habilidades necesarias para mostrar un desempeño bueno o superior en uno o diferentes campos. La *figura 2.1* refleja de forma ilustrada este proceso dinámico.

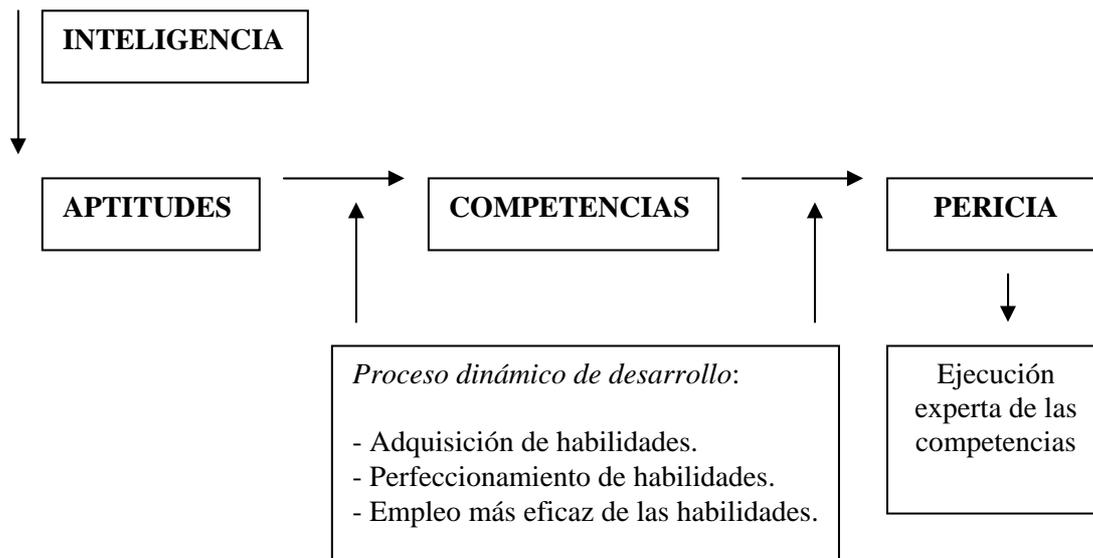


Figura 2.1. Proceso dinámico: inteligencia-competencias-pericia

Fuente: Elaboración propia adaptado de Sternberg (2005)

Este modelo o enfoque de la inteligencia de Sternberg se construye en torno a las competencias y orienta el desarrollo y el dominio eficaz de las mismas en un contexto determinado. La inteligencia no es un elemento pasivo, estático, que permanece impasible e inalterable en el tiempo; tiene un carácter cambiante, dinámico, de ahí la importancia, por una parte, de la situación y el contexto donde se desarrolla y, por otra, de la identificación de competencias implicadas tanto en el aprendizaje como en la ejecución práctica de la misma.

Ahora se fija el interés en la Teoría de Gardner sobre las Inteligencias Múltiples.

A diferencia del enfoque de Sternberg, Gardner difiere de éste en que no existe un único contexto o ambiente donde el ser humano desarrolla su actividad; las personas crecen y actúan en multitud de contextos, cada uno de los cuales exigen y fomentan diferentes formas de inteligencia. A partir de este paradigma que plantea, entiende que la inteligencia es "... un potencial biopsicológico para procesar información, que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura" (Gardner, 2001). Sus trabajos en este campo durante años le llevaron a formular su *Teoría de las Inteligencias Múltiples*, lo que se tradujo en siete tipos de inteligencia; el *cuadro 2.2* muestra esta tipología:

CUADRO 2.2**Teoría de las Inteligencias Múltiples: tipos de inteligencia (Gardner, 2001)**

TIPOS DE INTELIGENCIA	CARACTERÍSTICAS
Lingüística	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio del lenguaje hablado y escrito para expresarse o recordar cosas. • Aprender idiomas. • Emplear el lenguaje para lograr determinados objetivos.
Lógico-matemática	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar patrones. • Analizar problemas de una manera lógica • Llevar a cabo operaciones matemáticas. • Razonar de un modo deductivo • Realizar investigaciones de una manera científica.
Musical	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer y componer tonos, ritmos y pautas musicales, e integrarlos en una interpretación o composición.
Corporal-cinestésica	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear el cuerpo o partes de él para resolver problemas o elaborar productos.
Espacial	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer y manipular pautas en espacios grandes y en espacios más reducidos.
Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer y comprender las intenciones, sentimientos y motivaciones de los demás. • Trabajar eficazmente con otras personas. • Mostrar un buen nivel de habilidades sociales.
Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Comprenderse a uno mismo. • Desarrollar un modelo útil y eficaz de uno mismo (con sus propios deseos, miedos y capacidades). • Emplear esa información con eficacia para regular la vida propia.

Fuente: Elaboración propia

Las inteligencias descritas y según Gardner, “suponen diferentes potenciales que todos poseemos (aunque con perfiles distintos) y que podemos movilizar de acuerdo con nuestras preferencias y/o necesidades o las del contexto en que nos encontremos”. Cada una de las siete inteligencias incluye un conjunto específico de aptitudes que se pueden observar, medir y mejorar; pueden llevar asociado, también, un componente emocional. Posteriormente ha incluido la inteligencia naturalista y la existencial.

Un aspecto importante a destacar de este enfoque o disciplina, y que es de sumo interés para lo que en esta Tesis se quiere comprobar, es que este autor defiende la idea que “diferentes profesiones, niveles de aprendizaje, áreas de trabajo y, más concretamente, diferentes puestos, requerirán distintas combinaciones de estas inteligencias para un desempeño del mismo eficaz” (Gardner, 2001). Además, para que la persona pueda mantenerse y tener éxito en contextos cambiantes como en las organizaciones, empresas, etc., es necesaria la combinación de estas inteligencias. Así pues, el potencial de cada persona se desarrollará, en mayor o menor medida, como resultado de las experiencias (práctica cotidiana, entrenamiento sistemático), los factores contextuales (grupo, organización, sociedad) y las motivaciones propias (Gardner, 1998; 2001).

Ahora bien, y dicho lo anterior, si se fija la atención en las dos últimas inteligencias del cuadro 2.2, orientadas hacia “inteligencias personales”, como son la inteligencia interpersonal e intrapersonal, ambas muestran relación con constructos como el de “inteligencia social” e “inteligencia emocional”. La primera de ellas se entiende como “la capacidad que tiene una persona de entender, tratar y llevarse bien con las personas que le rodea”, esto es, este tipo de inteligencia interpersonal se utiliza para relacionarnos con efectividad con los demás. Algunos elementos que formarían parte de la inteligencia social serían: la empatía, el liderazgo, la asertividad, saber escuchar y prestar atención, interpretar correctamente las situaciones sociales que ocurren a nuestro alrededor, etc. Por su parte, la inteligencia emocional defiende la idea de que el éxito de una persona no depende solamente del coeficiente intelectual o de sus estudios académicos. Lo que más importa es el nivel de inteligencia emocional, eso quiere decir tener conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, además de habilidades para afrontar los retos de la vida (Goleman, 1999).

3.1.3.- Competencias emocionales

McClelland, fue el primer investigador, en la década de 1960, en estudiar qué era lo que determinaba el éxito profesional y, para garantizar los buenos resultados en el puesto de trabajo, trabajó sobre las competencias o características personales que destacaban en las personas sobre aquellas conductas que definían un desempeño superior.

A raíz de los trabajos de McClelland, Gardner centró su estudio en el desarrollo de las inteligencias múltiples (como se ha podido ver anteriormente). Entre la tipología de inteligencias múltiples que desarrolla, éste define la inteligencia interpersonal como la capacidad de comprender a los demás: qué los motiva, cómo actúan, cómo relacionarse o cooperar satisfactoriamente con ellos. Asimismo, la inteligencia intrapersonal la conceptualiza como la capacidad de formarse una idea rigurosa y verídica de uno mismo y ser capaz de usar esa idea para operar de forma efectiva en la vida. Estos dos tipos de inteligencia se van a constituir en los pilares básicos del concepto de inteligencia emocional que elabora Goleman, ya que Gardner, al enfocar los tipos de inteligencia consideró a las emociones como un elemento fundamental dentro de la estructura de las mismas.

En la década de 1990 el constructo psicológico de las emociones pasa a ser un tema de estudio relevante en el escenario científico de las ciencias sociales y humanas. Así, autores como Salovey y Mayer (1990) y Goleman (1999) desarrollan y difunden el concepto de "Inteligencia Emocional".

Salovey y Mayer (1990) se constituyeron como los primeros autores que utilizaron el término de inteligencia emocional. Basándose en las tesis de las inteligencias múltiples de Gardner, señalan cinco capacidades las cuales conforman dicho constructo:

- *Reconocer las propias emociones*: Saber valorar y ordenar las propias emociones de manera consciente.
- *Manejar las propias emociones*: Manejar las emociones de forma inteligente.
- *Empatía*: Comprender los sentimientos de los demás.

- *Crear relaciones sociales*: Capacidad de crear y cultivar relaciones amistosas, además de tener habilidades para resolver conflictos.
- *Motivación*: Creer en su propio potencial y tener autoconfianza para seguir adelante.

Sin embargo, Goleman se constituyó como el auténtico precursor de la inteligencia emocional. Éste se apoyó en las investigaciones de los autores anteriores citados, así como siguió el modelo de Boyatzis (1982). Los trabajos de éste último fueron pioneros en desarrollar modelos del desarrollo humano que mejoraban las capacidades y características personales.

Goleman, se fundamentó en todo ello para reivindicar la importancia de las emociones en la vida personal y profesional, ligando el éxito profesional a un conjunto de dimensiones y competencias emocionales que pueden ser desarrolladas a lo largo de la vida. Así, declara que un rendimiento exitoso o sobresaliente en el trabajo no correlaciona con tener conocimientos académicos o un coeficiente intelectual alto, sino lo que verdaderamente importa es el nivel de inteligencia emocional que muestra la persona (como ya se indicaba más arriba).

En su obra, "La práctica de la inteligencia emocional" (1999), define la competencia emocional, en el ámbito de la empresa, como "una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente". Esa capacidad adquirida se centra en reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

Es más, este autor revela que la competencia emocional se divide en dos grupos que son vitales para alcanzar el éxito:

- a) La *competencia personal*: conciencia de uno mismo, autorregulación y motivación.
- b) La *competencia social*: empatía y habilidades sociales.

Por tanto, la competencia emocional es aquella capacidad en la que la persona es consciente de sus propias emociones y la relación de interacción que mantiene con el medio. Desde esta óptica, y atendiendo a este elemento clave dentro de las competencias psicológicas y socio-afectivas, se puede considerar que *la persona*

competente es aquella que es capaz de identificar las propias emociones y las de los demás, tiene autocontrol, empatía y habilidades emocionales.

Goleman (1999), a raíz de los dos grupos que definen y desarrollan el constructo competencia emocional, establece tres dimensiones en la competencia personal y dos enfoques en la competencia social (total cinco dimensiones), en las que describe veinticinco características o aptitudes de las competencias emocionales fundamentales que debe tener y/ o aprender una persona. En el *cuadro 2.3* figura la relación de las competencias emocionales con las cinco dimensiones y el conjunto de características de las competencias emocionales.

CUADRO 2.3

Competencias Emocionales: relación de las competencias emocionales con las cinco dimensiones y el conjunto de características de las competencias emocionales

Competencias emocionales	Dimensiones	Características de las competencias emocionales
<p>Competencia personal</p>	<p><i>Autoconocimiento</i> (Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e Intuiciones)</p>	<p>1) <i>Conciencia emocional.</i> Reconocer las propias emociones y sus efectos; el individuo tiene conciencia de las emociones que está sintiendo, sabe conectar con sus sentimientos y los exterioriza de manera adecuada a través de palabras y acciones.</p> <p>2) <i>Valoración adecuada de uno mismo.</i> Conocer las propias fortalezas y debilidades; los individuos que tienen esta competencia, son capaces de reconocer sus puntos débiles sin mayores frustraciones, buscan aprender a través de las experiencias tanto negativas como positivas.</p> <p>3) <i>Confianza en uno mismo.</i> Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades. Las personas dotadas de esta competencia tienen la capacidad de expresar su punto de vista en los momentos de adversidad, esto es así por qué son personas que confían en su propio potencial.</p>

Competencia personal	<i>Autorregulación</i> (Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos)	<p>4) <i>Auto-control</i>. Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos. Los individuos dotados de esta competencia, tienen la capacidad de controlar las emociones e impulsos conflictivos; saben gobernar de manera adecuada sus sentimientos, impulsos y emociones conflictivas. En momentos críticos y adversos permanecen emocionalmente equilibradas.</p> <p>5) <i>Confiabilidad</i>. Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad; Son personas que velan por la sinceridad, la ética y la integridad, guían sus acciones por estos principios y a través de su conducta honrada obtienen la confianza de los demás.</p> <p>6) <i>Integridad</i>. Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal. Son personas responsables que asumen sus compromisos, promesas y sus propios objetivos; son organizadas y cumplidoras de su trabajo.</p> <p>7) <i>Adaptabilidad</i>. Flexibilidad para afrontar los cambios, desafíos y nuevas situaciones. Son personas que se adaptan a los cambios, saben reorganizar sus prioridades y adecuarse a las más diversas circunstancias.</p> <p>8) <i>Innovación</i>. Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información. Esta habilidad se refiere a la búsqueda de uno a nuevas ideas e inspiraciones desde diversas perspectivas. Son auténticos al aportar soluciones y saben asumir los nuevos retos y</p>
-----------------------------	---	---

<p>Competencia personal</p>		<p>consecuencias.</p>
	<p><i>Motivación</i> (Tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos)</p>	<p>9) <i>Motivación de logro.</i> Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia. Son personas orientadas hacia el resultado, tienen una motivación muy fuerte para cumplir objetivos; son exigentes en la realización de los cumplidos, no vacilan en afrontar desafíos desafiantes y en asumir riesgos calculados; recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en que se hallan implicados.</p> <p>10) <i>Compromiso.</i> Secundar los objetivos de un grupo u organización; Las personas dotadas de esta competencia están dispuestas a sacrificarse en aras del objetivo superior de la organización; encuentran sentido en su subordinación e a una misión más elevada; recurren a los valores esenciales del grupo para clarificar las alternativas y tomar las decisiones adecuadas; buscan activamente oportunidades para cumplir la misión del grupo.</p> <p>11) <i>Iniciativa.</i> Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión; Son personas con iniciativas, dispuestas a aprovechar las oportunidades; persiguen los objetivos superando las expectativas de los demás; saltar las rutinas habituales cuando fuera necesario para llevar a cabo un trabajo; transmiten a los demás la perseverancia para emprender sus objetivos.</p> <p>12) <i>Optimismo.</i> Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos. Aunque se presenten situaciones adversas, las personas optimistas operan desde una expectativa de éxito, insisten en conseguir sus objetivos y atribuyen los contratiempos más a</p>

		las circunstancias que a fallos personales.
Competencia social	<i>Empatía</i> (Consciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas)	<p>13) <i>Comprensión de los demás.</i> Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan; son personas atentas a las emociones de los demás y tienen un comportamiento de escucha activa; prestan apoyo a los demás desde sus necesidades y sentimientos.</p> <p>14) <i>Ayudar a los demás a desarrollarse.</i> Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.</p> <p>15) <i>Orientación hacia el servicio.</i> Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás; en la empresa tratan de satisfacer con sus servicios o productos; a través de la satisfacción del cliente buscan obtener la "fidelización".</p> <p>16) <i>Aprovechamiento de la diversidad.</i> Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas; son personas dotadas de esta competencia respetan y se relacionan bien con los individuos procedentes de diferentes substratos culturales; comprenden distintas visiones, respetan las diferencias entre los grupos; consideran la diversidad como una oportunidad; afrontan los prejuicios y la intolerancia.</p> <p>17) <i>Consciencia política.</i> Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo; Ser capaces de registrar las corrientes políticas y sociales subyacentes en toda organización. Las personas dotadas de esta competencia advierten</p>

		<p>con facilidad las relaciones clave del poder; perciben claramente las redes sociales más importantes; comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de las personas (en la empresa: clientes, consumidores y competidores); interpretan adecuadamente tanto la realidad externa como la interna de una organización.</p>
<p>Competencia social</p>	<p><i>Habilidades Sociales</i> (Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás)</p>	<p><i>18) Influencia.</i> Utilizar tácticas de persuasión eficaces. Las personas dotadas de esta competencia son muy persuasivas; recurren a presentaciones muy precisas para captar la atención de su auditorio; utilizan estrategias indirectas para recabar el consenso y el apoyo de los demás; orquestan adecuadamente los hechos más sobresalientes para exponer más eficazmente sus opiniones.</p> <p><i>19) Comunicación.</i> Emitir mensajes claros y convincentes. Las personas dotadas de esta competencia saben dar y recibir información; captan las señales emocionales; sintonizan con su mensaje; abordan abiertamente las cuestiones difíciles; escuchan bien; buscan la comprensión mutua; no tienen problemas en compartir la información de que disponen; alientan la comunicación sincera; permanecen abiertos tanto a las buenas noticias como a las malas.</p> <p><i>20) Liderazgo.</i> Inspirar y dirigir a grupos y personas; son personas que tienen la capacidad de articular y estimular el entusiasmo por las perspectivas y los objetivos compartidos; cuando resulta necesario saben tomar decisiones independientemente de su posición; son capaces de guiar el desempeño de los demás; lideran con el ejemplo.</p> <p><i>21) Catalización del cambio.</i> Iniciar o dirigir los cambios; Las personas dotadas de esta</p>

Competencia social		<p>competencia reconocen la necesidad de cambiar y eliminar barreras; desafían el status quo y reconocen la necesidad de cambiar; promueven el cambio y consiguen que otros hagan lo mismo; modelan el cambio de los demás.</p> <p>22) <i>Establecer vínculos.</i> Fomentar relaciones instrumentales con los demás. Las personas dotadas de esta competencia cultivan y mantienen amplias redes de relaciones informales; crean relaciones mutuamente provechosas; crean y consolidan la amistad personal con los miembros de su entorno laboral.</p> <p>23) <i>Resolución de conflictos.</i> Capacidad de negociar y resolver conflictos. Las personas capaces de manejar los conflictos identifican a las "personas difíciles" y se relacionan con ellas de forma diplomática; manejan las situaciones tensas con tacto; reconocen los posibles conflictos; sacan a la luz los desacuerdos; fomentan la bajada o relajamiento de la tensión; y alientan al debate y a discusión abierta; buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados.</p> <p>24) <i>Colaboración y cooperación.</i> Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común. Las personas capaces de implicarse en la consecución de objetivos compartidos equilibran y comparten planes, información y recursos; promueven un clima de amistad y cooperación; buscan y alientan las oportunidades de colaboración.</p> <p>25) <i>Habilidades de equipo.</i> Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas</p>
---------------------------	--	---

		colectivas. Las personas dotadas de esta competencia alientan cualidades grupales como el respeto, la disponibilidad y la cooperación; despiertan la participación y el entusiasmo; consolidan la identidad grupal y el compromiso; cuidan al grupo y su reputación; comparten los méritos.
--	--	---

Fuente: Elaboración propia adaptado de Goleman (1999)

No cabe duda que la inteligencia intrapersonal (el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación) y la inteligencia interpersonal (habilidades sociales, empatía) son competencias que se definen y se desarrollan a través del trabajo personal: se descubren, en primer lugar, cuáles son los valores y las creencias que se tienen sobre las cosas a través de nuestra forma de pensar y, partir de esos pensamientos, se definen las creencias que pueden limitar o potenciar, lo que se piensa de los demás, o lo que se piensa de uno mismo (Goleman, 1999).

En fin, ya sea que se tengan o se adquieran dichas aptitudes o competencias inter e intrapersonales, lo que parece evidente es que, adquiridas, aquella parte sumergida del iceberg del comportamiento (véase capítulo 1, apartado 1.1.4, “modelo de competencias basado en la conducta”) describirá lo que la persona *puede hacer efectivamente* y no lo que necesariamente hace; Esa efectividad será un componente preconizador del desempeño profesional sobresaliente dentro de contextos cambiantes y diversificados. Por tanto:

“Las competencias emocionales expresan la conducta, la cual es rica en valores humanos, y muestra la esencia de nuestra propia humanidad; es una capacidad aprendida (o se adquiere), basada en la inteligencia emocional que origina un desempeño laboral sobresaliente”.

3.1.4.- Desempeño profesional

La Psicología del Trabajo y de las Organizaciones es la disciplina que ha desarrollado el constructo de desempeño laboral o profesional. Se define como un conjunto de conductas llevadas a cabo por un sujeto que contribuyen a conseguir los objetivos que pretende la organización (Campbell, 1990; Campbell et al. 1993; Viswesvaran, 2001). Este término liga, fundamentalmente, con dos componentes: la *eficacia* y el *rendimiento*, aunque no son lo mismo que el desempeño.

Por un lado, en toda organización, la eficacia organizacional es el resultado de las consecuencias de las conductas o actividades del desempeño (Sinangil, Viswesvaran, Ones, y Anderson, 2001). Y, por otra, el rendimiento implica las conductas dirigidas a alcanzar unos resultados; por tanto, el rendimiento es sinónimo de comportamiento, de

lo que hacen las personas y puede ser observado (García – Sáiz, 2011). El rendimiento no se debe confundir ni mezclar con otros términos como productividad, eficacia, eficiencia o efectividad, por muy relacionados que estén. Éstos se refieren a resultados. En definitiva, el rendimiento incluye aquellas acciones relevantes que ejecuta una persona para alcanzar las metas de la organización y puede ser medido en términos de lo que realmente hace cada individuo, esto es, su nivel de contribución (Muchinsky, 2001; Alcover et al., 2004).

El desempeño, pues, se encuentra en el mismo grado de validez que cualquier otro constructo relacionado con el entorno laboral; tanto es así, que se puede aplicar (conductas) en muchas situaciones que suceden en ese contexto laboral, generando consecuencias (resultados) positivas, o negativas, según sea el caso. Así, por ejemplo, esos resultados que dependen del comportamiento desarrollado por el sujeto, pueden ser tan importantes como la cuantía de la remuneración, la obtención de algún tipo de recompensa o beneficio, el ascenso u otros factores asociados con el desarrollo de carrera de las personas implicadas. Esto lleva a considerar los tres tipos de dimensiones que se dan en el constructo desempeño:

- 1) En la primera, de *carácter racional*, los diferentes contextos se consideran una medida relevante.
- 2) En una segunda dimensión, numerosos estudios han argumentado el constructo desempeño a través de datos recopilados de diferentes medidas para identificar *factores mediante análisis factorial* (Rush, 1953; Viswesvaran, Ones y Schmidt, 1996).
- 3) La tercera dimensión ha argumentado su praxis desde las teorías organizacionales (Borman y Motowidlo, 1993; 1997; Welbourne, Johnson y Erez, 1998; Motowidlo, 2003).

Las tres dimensiones descritas, y como resultado de investigaciones y trabajos realizados (Campbell, 1990; Campbell et al, 1993; Viswesvaran, 1993), se agrupan, fundamentalmente, en dos grandes áreas:

- a) El *desempeño de tarea* y,
- b) el *desempeño contextual*.

a) *Desempeño de tarea*

Esta variable se define como “efectividad con la que el desempeño de la actividad formalmente adscrita al puesto de trabajo contribuye al núcleo técnico de la organización, bien directamente, implementando una parte de sus procesos tecnológicos o bien, indirectamente, proporcionando necesidades materiales y servicios” (Borman y Motowidlo, 1993). Es decir, el desempeño de tarea son aquellas conductas que hacen las personas en relación con sus tareas u obligaciones laborales. Implicaría tener la formación necesaria y aplicarla con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales. Así, por ejemplo, para la labor de policía local, el desempeño de tarea consistiría en realizar operaciones de vigilancia y control de tráfico, de auxiliar a llamadas de socorro, etc. Por lo tanto, se puede afirmar que el desempeño de tarea se centra en las acciones o tareas prescritas en las funciones del puesto laboral. En este sentido, se ha indicado que las habilidades cognitivas están más vinculadas al desempeño de tarea que las variables de personalidad (Motowidlo, Borman y Schmit, 1997), por lo que las habilidades y conocimientos asociados a la tarea constituyen buenos predictores del desempeño de la misma (Borman y Motowidlo, 1993; Van Scotter y Motowidlo, 1996).

b) *Desempeño contextual*

El desempeño contextual es una actitud de voluntariado para llevar a cabo tareas que no están formalmente adscritas al puesto pero que ayudan a lograr los objetivos de la organización (Borman y Motowidlo, 1997). En otras palabras, el desempeño contextual se define como aquellos comportamientos que tiene el sujeto y son beneficiosos para la organización, aunque ésta no los exige ni están directamente relacionados con la tarea. Son voluntarios, intencionales, positivos y desinteresados. Así, por ejemplo, fomentar la confianza entre compañeros, colaborar en la resolución de conflictos, ayudar a otros compañeros en tareas, etc., sería un tipo de desempeño contextual. Además, y según los autores arriba indicados, el desempeño contextual se relaciona y complementa con el desempeño de tarea, ya que contribuye a la eficacia organizacional, de manera que sirve como catalizador para el desarrollo de las tareas y los procesos. Sin embargo, aunque se

relacionen y complementen, difieren en que el desempeño de tarea implica tener habilidades cognitivas, mientras que el contextual atiende a variables de personalidad (Borman y Motowidlo, 1997).

Los estudios llevados a cabo por Borman y Motowidlo (1993; 1997) en esta área y, en su conjunto, del desempeño profesional, compilaron una clasificación del desempeño contextual en la que identifican cinco componentes (Borman, Penner, Allen y Motowidlo, 2001):

- 1) Persistencia en el esfuerzo para completar las propias tareas satisfactoriamente.
- 2) Voluntarismo para realizar tareas no asignadas formalmente al puesto.
- 3) Ayuda y cooperación con otros.
- 4) Seguimiento de las reglas y procedimientos organizacionales.
- 5) Aprobación, apoyo y defensa de los objetivos organizacionales.

Lo descrito en este punto invita a pensar en el cómo y dónde se establecen los límites de un desempeño bajo, medio, satisfactorio o excelente, o de un resultado más o menos aceptable dependiente de las conductas desarrolladas en la organización. Creemos que estos aspectos dependerán del nivel de exigencia de cada organización y empresa.

Una vez descritos los cuatro elementos clave de las competencias psicológicas y socio-afectivas, y estableciendo relación con el Cuerpo de Policía Local, se debe decir lo siguiente:

Se ha comprobado que la Policía (la Policía Local en particular), es un tipo de organización estructurada y jerarquizada, con funciones, características, elementos, etc., que le son propios y, como tal, se debe tener en cuenta que en la misma los procesos humanos y sociales son componentes importantes, si no principales, a nivel organizacional; los agentes que integran el Cuerpo de Policía desarrollan tareas, actividades, actuaciones, establecen relaciones sociales, etc., las cuales constituyen el citado Cuerpo de Policía. Estos procesos humanos y sociales deben nutrirse de personas con capacidades y cualificación adecuada, habilidades y destrezas eficaces para

adaptarse a las situaciones cambiantes y complejas, asumir puestos concretos, entre otros.

Sin embargo, el agente, cuando se incorpora a la disciplina del Cuerpo, no tiene adquirido todo el conocimiento de la organización; va aprendiendo a desempeñar sus tareas y roles que le asignan y, además, va aprendiendo sus destrezas, habilidades y conductas que se desarrollan para satisfacer sus propias necesidades y lograr sus propios objetivos en grado suficiente mientras va desarrollando su vida profesional. En ocasiones, esas destrezas, habilidades, capacidades, etc., el agente ya las “trae desarrolladas de su casa”; pero, en otras, el agente tiene que aprender a desarrollarlas. Por tanto, las acciones y la actuación (habilidades sociales, empatía, motivación, manejo de emociones, etc.) que realice el agente en diferentes contextos y situaciones tendrán unas consecuencias para éste, desarrollando un grado de satisfacción y moral laboral o, por el contrario, puede experimentar estrés o frustración como conductas, pensamientos y sentimientos reactivos ante situaciones laborales, desembocando en un desempeño profesional eficaz o no.

En el sentido indicado, En la función policial existe una alta exigencia en las capacidades y habilidades de relación, tanto desde la perspectiva de la relación con la ciudadanía, como la relación con los compañeros de trabajo, con los mandos, con otras administraciones y servicios, y con la sociedad en general. Como se ha podido comprobar, en las competencias emocionales hay dos tipos de *inteligencia individuales*, la interpersonal y la intrapersonal; la primera muestra la capacidad para comprender a los demás e influir en ellos de acuerdo a nuestros propósitos y, la segunda, se basa en el autoconocimiento que tenemos de nosotros mismos para poder manejar las emociones de los demás e interpretar una conducta. Es decir, poseer un alto grado de estas inteligencias sirve para captar las intenciones e ideas de los demás y las propias (dimensión cognitiva), los sentimientos y los deseos de los demás y los propios (dimensión afectiva), así como para interpretar qué hay detrás de sus conductas y de las propias (dimensión conativa), así como para influir en los pensamientos, en las emociones o en el comportamiento de los otros.

Por su parte, la *inteligencia social* es aquella que sirve para saber convivir e influir en los demás. Estos tipos de inteligencia son imprescindibles en la profesión de policía. En

esta profesión, además de saber “mandar”, son básicas o claves las competencias para saber “convencer” y “persuadir”.

En definitiva, se refiere con todo ello a que el agente de policía local debe tener una adecuada inteligencia intrapersonal e interpersonal. Con ello, por un lado obtendrá con la inteligencia intrapersonal el control cognitivo, afectivo y conativo de él mismo sobre su propio yo. Esa capacidad de la mente para manejar el propio control es lo que puede garantizar un alto bienestar subjetivo: conocería sus posibilidades y limitaciones, influiría en su modo de pensar, en sus emociones y en su comportamiento. Estos elementos son requisito indispensable en el agente de policía, porque se le exige pensar adecuadamente, seguir un patrón emocional equilibrado y comportarse de forma autorregulada (*comportamiento autorregulado*).

Y, por otro, con la inteligencia interpersonal, el agente controlará las propias emociones y las de otros, sabrá discriminar entre ellas y las empleará para saber usar la información y orientar el pensamiento. Esta capacidad también es esencial en el policía ya que influye en los canales de información, en la solución de problemas, en la regulación efectiva de las expresiones y en el uso de sentimientos para motivar, planificar y obtener los resultados previstos.

En otro orden de cosas, también se le pide al policía que se integre rápida y eficazmente y que adquiera de la forma más rápida posible el nivel óptimo de rendimiento y de desempeño. En este sentido, la selección juega un papel importante. Se requiere, al menos, una orientación y socialización del trabajador, una enseñanza de conocimientos específicos, de habilidades y de aptitudes (rasgos personales) necesarias para realizar las tareas del puesto de trabajo. Por tanto, se entiende el entrenamiento y la formación como uno de los procesos de socialización más importantes que tiene la organización para conseguir que la conducta del miembro en su seno contribuya a la consecución de sus objetivos del modo más eficaz posible. Se trata, por tanto, de un proceso intencional y sistemático, de alterar la conducta de los miembros de la organización en una dirección que contribuya a la eficacia organizacional, y que permita además establecer una armonía mayor entre los objetivos del individuo y los de la organización y que mejore, especialmente, la relación persona-puesto de trabajo, base de un adecuado ajuste cognitivo-emocional, y por tanto, de una adecuada salud mental laboral.

Sin ir más lejos, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del empleado Público, que atañe al agente de policía local, incorpora en su articulado la evaluación del desempeño profesional con carácter de derecho y deber del funcionario. De esta manera, el artículo 14, puntos b, c y g, indica que los funcionarios tendrán derecho:

b. *“Al desempeño efectivo de las funciones o tareas propias de su condición profesional y de acuerdo con la progresión alcanzada en su carrera profesional”.*

c. *“A la progresión en la carrera profesional y promoción interna según principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad mediante la implantación de sistemas objetivos y transparentes de evaluación”.*

g. *“A la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales, preferentemente en horario laboral”.*

Asimismo, el artículo 17 subraya que:

“Se deberá valorar la trayectoria y actuación profesional, la calidad de los trabajos realizados, los conocimientos adquiridos y el resultado de la evaluación del desempeño. Podrán incluirse asimismo otros méritos y aptitudes por razón de la especificidad de la función desarrollada y la experiencia adquirida”

Y, por último, el artículo 20, en sus puntos 1, 3 y 4, señala:

1. *“Las Administraciones Públicas establecerán sistemas que permitan la evaluación del desempeño de sus empleados. La evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados”.*

3. *“Las Administraciones Públicas determinarán los efectos de la evaluación en la carrera profesional horizontal, en la formación, en la provisión de puestos de trabajo y en la percepción de las retribuciones complementarias...”*

4. *“La continuidad en un puesto de trabajo obtenido por concurso quedará vinculada a la evaluación del desempeño de acuerdo con los sistemas de evaluación que cada Administración Pública determine, dándose audiencia al interesado, y por la correspondiente resolución motivada”*

Sin duda alguna, esta normativa con respecto al desempeño profesional, que se vincula con criterios de eficacia y rendimiento laboral, fortalecerá la selección y formación de las personas.

4.- Competencias psicológicas y socio-afectivas en el desempeño profesional de la policía local de Canarias.

Tras el recorrido que se ha realizado sobre las competencias en el desempeño profesional del cuerpo de la policía local, referenciando la normativa que al respecto la regula, así como también se ha explicado las competencias psicológicas y socio-afectivas en el desempeño profesional policial eficaz, por último y para finalizar este capítulo, se hará una reseña de las dos últimas investigaciones realizadas en el ámbito canario, íntimamente vinculadas con el tema objeto de esta tesis.

No obstante, es preciso decir que el desempeño profesional de la función policial se ha convertido en un tema de trascendencia institucional y social. En España se pueden encontrar estudios y trabajos afines a este asunto; unos versan sobre la validación de procedimientos para la selección del agente de policía local (Berges, 2010), así como los realizados desde esta área o perspectiva en Barcelona (Serrano et al, 1986), o los de Moscoso (1996), Salgado (2003) y Sáez (2011); otros estudian las competencias psicológicas y uso de armas de fuego (García y López, 2006), el perfil psicológico del agente de policía local (Díaz Vilela et. al, 2008), las características psicológicas que permitan predecir el desempeño policial (Frías, 1996) o un proyecto de formación inicial basado en competencias (Aguilar, 2012).

4.1.- Estudios realizados sobre competencias psicológicas y socio-afectivas en el Cuerpo de la Policía Local en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Las dos últimas investigaciones realizadas en el ámbito canario han sido:

- *Competencias psicológicas y uso de armas de fuego en la policía local de Canarias* (García y López, 2006).
- *Intervención psicológica en los recursos humanos de las Policías Locales de Canarias* (Díaz Vilela et al, 2008.)

Amos trabajados abordan, entre otros aspectos:

- a) Las características del puesto de trabajo que se desempeñan así como la motivación y satisfacción en el mismo;
- b) las características de clima organizacional;
- c) medidas descriptivas de inteligencia emocional;
- d) las capacidades primarias;
- e) ciertas características de personalidad;
- f) estrategias de afrontamiento al estrés y de salud mental;
- g) de conocimientos, instrucción y creencias de los agentes.

El primer estudio (García y López, 2006) usó una muestra de 148 agentes de policía local, mientras que el segundo (Díaz Vilela et. al, 2008) utilizó una muestra de 104 agentes y 54 supervisores, con lo cual, estos dos trabajos son tentativos, pero con la dificultad a la hora de poder generalizar y extrapolar los resultados y ofrecer una explicación más ajustada de las variables que se miden. Así, el tamaño muestral como el procedimiento de elección produce amenazas a la validez. Por ejemplo, en el segundo trabajo el tipo de pruebas no son competenciales. No hay contraste con ningún grupo control. El concepto de eficacia, tampoco fue operativizado.

A continuación, y de forma más detallada, se exponen estos dos estudios específicos de las competencias psicológicas en la Policía Local Canaria.

1) *Competencias psicológicas y uso de armas de fuego en la Policía Local de Canarias* (García y López, 2006).

El trabajo pretende conocer los aspectos psicológicos, tanto cognitivos, emocionales como conductuales, que se relacionan con la correcta utilización de las armas de fuego. Asimismo, procuran desarrollar un protocolo de evaluación psicológica vinculada a la utilización de las armas de fuego.

Las pruebas se realizaron a 148 policías de 40 municipios canarios: 12 de la Provincia de Las Palmas y 28 de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife, siendo el perfil del policía local que participa en el estudio de un hombre de 36 a 52 años, con formación a nivel de bachillerato o ciclo formativo que lleva menos de cinco años en el servicio. El método de selección de los participantes consistió en agentes de policía asistentes de forma voluntaria a un seminario formativo.

Después de un análisis de los modelos policiales y los factores que influyen en el uso del arma de fuego, el estudio señala:

- a) *La inteligencia emocional.* Todos los policías participantes presentan un nivel similar en inteligencia emocional; ésta se corresponde con la necesidad de proveer de leyes, cursos y prácticas relacionadas con el arma para el buen desempeño de la labor policial.
- b) *Las características de personalidad.* En este apartado se llega a la conclusión de que los policías locales participantes están dentro de los límites normales en comparación con la población general. A mayor edad mayor ansiedad e inestabilidad emocional.

Concluye que para hacer un uso adecuado del arma de fuego es importante, en general, tener estabilidad emocional, estar abierto a nuevas ideas, experiencias y valores sociales y un alto sentido del deber y de la responsabilidad.

c) *Las estrategias para afrontar el estrés.* En esta variable, el estudio indica que los policías parecen mantener una actitud algo inmovilista y de no intervención ni resolución ante situaciones estresantes que estén vivenciando, quizás por miedo a las consecuencias legales.

Los agentes de policías, ante situaciones conflictivas, no muestran ni desahogan sus emociones. Por lo que detecta un conflicto entre el perfil actitudinal requerido al policía local y las necesidades de expresión emocional y apoyo social que son beneficiosos para la resolución del estrés.

No propone ni ofrece una solución al respecto, ni establece pautas para afrontar el estrés, sino que se limita a señalar que es imprescindible la formación y perfeccionamiento continuo.

d) *La salud mental.* El trabajo manifiesta en este punto que no hay conclusión definitiva, y que las características personales serán más o menos adecuadas dependiendo de cada una de las situaciones.

Reitera la importancia de una adecuada valoración de la salud mental para prevenir problemas de salud y/o incidentes que puedan surgir en la labor e instrucción diaria de los policías.

Las conclusiones específicas y generales de la investigación se corresponden con el uso del arma de fuego, con lo que las posibilidades de generalización son limitadas.

Las aportaciones de este trabajo en lo que refiere a pruebas o medidas son las siguientes:

- Medida descriptiva de inteligencia emocional.
- Medida descriptiva de Estrategias de afrontamiento al estrés.
- Medida descriptiva de salud mental.
- Medida descriptiva de conocimientos, instrucción y creencias de los agentes.

Las debilidades de la investigación radican, por una parte, en la muestra seleccionada, ya que la misma es clave para poder generalizar resultados y dar una explicación

adecuada de las variables que se miden. Tanto en cuanto al tamaño como al procedimiento de elección, se producen amenazas a la validez. Y, por otra, es significativo que no existe operatividad entre la mayor o menor eficiencia del uso del arma de fuego.

Es un estudio exploratorio que inicia una vía de investigación, pero sus conclusiones son tentativas en cuanto a los resultados de la muestra.

2) *Intervención psicológica en los recursos humanos de las Policías Locales de Canarias* (Díaz Vilela et al., 2008)

Esta investigación tuvo por objeto definir el perfil psicológico que deben tener los policías locales para el mejor desempeño de sus funciones. Se planteó el desempeño laboral en base a un análisis del puesto, entendido como un conjunto de tareas que permanecía constante a lo largo de la vida profesional.

Se utilizaron dos tipos de muestras:

- a) Una constituida por 104 policías locales de cuatro islas escogidos no de forma aleatoria, sino supuestamente voluntariamente. Se les administraron pruebas de variables personales.
- b) Otra formada por 54 supervisores, los cuales evaluaron el desempeño de 80 policías locales.

Inicialmente, los autores seleccionan una serie de habilidades que consideran necesarias para el desempeño, así como una serie de perfiles sobre los que trabajan con los policías participantes.

Las conclusiones del trabajo indican que las características del puesto de Policía Local son:

- Actividades de Servicio
- Jornada atípica
- Actividades rutinarias

- Alerta al ambiente de trabajo
- Actividades físicas
- Ambiente penoso-peligroso-absorbente

1) A partir de este análisis del puesto de trabajo, consideran que la habilidad más importante para el desempeño cotidiano es la *coordinación viso-manual* y las menos necesarias serían: la *inteligencia general*, la *comprensión verbal*, la *facilidad numérica* y la *orientación espacial*.

2) Respecto a los datos del análisis *motivador del puesto*, el resultado es que es un puesto con un *relativo alto potencial motivador*, mientras que la *retroalimentación* no obtiene un promedio relevante, por lo que da a entender que un policía rara vez obtiene información de otras personas acerca de cómo está desempeñando su trabajo.

3) En el apartado sobre las *características de personalidad* indican que:

- La dimensión que aparece significativamente superior a la media es la *independencia*;
- Por su parte, la *estabilidad emocional* y el *perfeccionismo* están por debajo del nivel 5'5 y por encima está la *aprensión* y la *apertura al cambio*.

4) Por último, destacan el *clima organizacional*, y concluyen señalando que éste es un principal predictor de la satisfacción y, a la vez, tiene una amplia influencia sobre el rendimiento.

Aparte de las conclusiones anteriormente comentadas, existen otras importantes que se deben considerar de este estudio:

- Analizan las características del puesto.
- Analizan las medidas de capacidades primarias: PAQ y PMA, modelo estático o reactivo del desempeño.

- Características de personalidad: descripción de normalidad-anormalidad de la muestra.
- Características de motivación y satisfacción.
- Características de clima organizacional.
- Como medida del rendimiento, los autores del trabajo supusieron que los policías participantes eran, en su mayoría, los mejores efectivos de los ayuntamientos, pero no se deja claro cómo se conoce esta apreciación.

Las debilidades de este trabajo se encuentran en la muestra y el tipo de pruebas. Si se atiende a la muestra, ésta es clave para poder generalizar resultados y dar una explicación adecuada de las variables que se miden. Tanto en cuanto al tamaño como al procedimiento de elección, se producen amenazas a la validez. Y en lo que se refiere al tipo de pruebas, éstas son no competenciales.

En general, este estudio también se queda en un estudio exploratorio con limitaciones en su generalización en lo que respecta a las variables predictoras y criterio, al no contrastarlas con un grupo control. En definitiva, el concepto de eficacia o desempeño, no fue operativizado.

En este segundo capítulo se ha podido comprobar la importancia de las competencias en la normativa legal que al respecto existe en España y en Canarias. Asimismo, también se pudo observar las características que definen y desarrollan este enfoque orientado por competencias en el proceso de formación y de formación continua de los agentes de policía local de Canarias, enseñanza que se imparte en la Academia Canaria de Seguridad.

Siguiendo el recorrido efectuado, interesa resaltar que una formación integral basada en el desarrollo de competencias es objetivo prioritario para garantizar y asegurar que las personas que ejercen la profesión de policía local están capacitadas para su desempeño. Así, se han destacado cuatro variables o indicadores primordiales en la concepción de las competencias psicológicas y socio-afectivas; por un lado, y desde la dimensión *personalidad*, se pudo apreciar que la competencia cognitiva y emocional, la competencia social y técnica y las condiciones del entorno en que se desarrolla la

actividad laboral, son factores que miden o predicen el rendimiento, la motivación, la satisfacción personal, las relaciones intra e interpersonales, etc., de la persona en su puesto de trabajo. En el enfoque de la *inteligencia*, se comprobó que las inteligencias múltiples, representadas por la inteligencia intrapersonal e interpersonal, son esenciales para que una persona, desde el autoconocimiento y reconocimiento propio, entienda, trate y se lleve bien con los demás; juegan un papel relevante aspectos sociales como la empatía, las habilidades sociales, la capacidad de escucha, la habilidad para ponerse en lugar del otro, etc. Asimismo, las *competencias emocionales* son otro atributo fundamental, constituida a través de la inteligencia emocional. Las emociones son de vital importancia en la vida personal y laboral, y el éxito profesional se mide por un conjunto de dimensiones que se desarrollan a lo largo de la vida. Así pues, la competencia personal (conciencia de uno mismo, autorregulación y motivación) y la competencia social (empatía y habilidades sociales) son dimensiones significativas que predicen el éxito a través de comportamientos óptimos o sobresalientes. Por último, el *desempeño* se constituye en otro factor explicativo. Los resultados obtenidos por una persona en un contexto van a depender del comportamiento desarrollado por la misma. El desempeño, de una dirección, se nutre de conductas y de la formación necesaria para que el sujeto las aplique con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales (desempeño de tarea); y, en otra, el sujeto desarrolla conductas que son beneficiosas para la organización, aunque ésta no lo exija ni se relacionen con la tarea.

Se ha terminado este capítulo comentando los dos estudios empíricos que se han realizado en Canarias sobre el tema de las competencias psicológicas y socio-afectivas. Se han destacado sus fortalezas así como sus debilidades.

Las competencias psicológicas y socio-afectivas son un conjunto de variables personales, sociales y situacionales que subyacen en el comportamiento de los sujetos y que predicen un desenvolvimiento o desempeño eficaz, con éxito, en una determinada labor y en una organización concreta.

La siguiente parte se adentra en el marco empírico en el que se pondrán de relieve tres estudios que van a delimitar, establecer y configurar la finalidad y el sentido unívoco de

esta tesis. No obstante, antes de ver dichos estudios, el siguiente capítulo (3) recoge sobre la estructura de la investigación empírica realizada.

CAPÍTULO 3.

INTRODUCCIÓN Y ESTRUCTURA DEL MARCO EMPÍRICO

1.- Introducción

Como se ha visto en el capítulo 2, hasta la fecha son pocos los estudios y trabajos que hayan analizado el desempeño de la función policial. Pero sobre todo escasean, aún más, los referidos a las competencias psicológicas y socio-afectivas en los agentes de policía local como elementos predictores de un desempeño profesional exitoso y eficaz, a pesar de que las características y funciones del Cuerpo de policía local en España es un tema de calado organizacional, institucional y social, como se pudo comprobar en las investigaciones citadas en el capítulo 2, punto 2.4.

Relacionadas con este tema, pero con diferentes objetivos de estudios en Canarias se han llevado a cabo dos investigaciones sobre la función policial. Una de ellas trabajó las competencias profesionales y uso de armas de fuego (García y López, 2006) y, la otra, estudió la intervención psicológica en los recursos humanos de las Policías Locales de Canarias (Díaz Vilela y otros, 2008). Pero ninguna de ellas ha abordado de manera directa el análisis de variables socio-afectivas y cognitivo-emocionales como elementos configuradores del adecuado desempeño profesional.

Por tanto, si tenemos en consideración las dos últimas investigaciones realizadas en Canarias, se hace necesario contar con información actualizada y directa de las características psicológicas y socio-afectivas en las competencias profesionales de la Policía Local de Canarias, aspectos claves en la optimización y rendimiento personal, organizacional y social del agente. Esta información se verá enriquecida si se tienen en cuenta recogida de datos tanto de los componentes del Cuerpo de Policía Local de Canarias (mandos, oficiales y agentes de policía) como de la ciudadanía como principales “usuarios” directos de estos servicios.

Con esta finalidad esta parte de la tesis recoge la investigación empírica llevada a cabo en el Cuerpo de la Policía Local de Canarias. Así, el objeto del estudio es el de

“investigar y conocer las principales características psicológicas y socio-emocionales que sustentan las competencias profesionales necesarias para el adecuado cumplimiento de las tareas encomendadas en el desempeño profesional de la Policía Local de Canarias”. Para llevarlo a cabo se investigaron *tres grupos de referencia* pertenecientes a distintos municipios de toda la comunidad autónoma canaria:

- El primero de ellos formado por *jefes y mandos de la policía local*. Se recogió la opinión de este *grupo de expertos y responsables cualificados* con respecto a las características psicológicas y socio-emocionales que, desde su perspectiva, consideraban que un agente de policía debería reunir para un eficaz cumplimiento de las tareas.
- Otro grupo lo componían lo propios *agentes de policía local*. Se comprobaron las características psicológicas y socio-emocionales, así como las competencias que posee el agente para el desempeño eficaz del rol de agente de la policía local.
- El tercer grupo estuvo compuesto por *ciudadanos y ciudadanas de la comunidad autónoma canaria*. Se estudió la percepción que tenían en relación a las características personales y socio-afectivas que, a su juicio, debería tener un agente de policía local para realizar su labor de forma adecuada, próxima, óptima y satisfactoria.

Dicho lo anterior, se plantean una serie de interrogantes a investigar como, por ejemplo: ¿se puede predecir un desempeño profesional policial eficaz a partir de las características personales y socio-emocionales del agente? ¿Qué características socio-emocionales están a la base de las competencias profesionales de la policía local de Canarias? ¿Existirán características personales y socio-afectivas que diferencien al policía local eficaz del que no es considerado como tal? Si es así, ¿qué tipo de competencias socio-emocionales son las que discriminan? ¿Tendrán la misma valoración los jefes y mandos policiales, los ciudadanos y los agentes de policía respecto al perfil del policía local eficaz?

2.- Objetivo General

“Investigar las principales características psicológicas, cognitivas y socio-emocionales, que sustentan las competencias profesionales necesarias para el adecuado cumplimiento de las tareas encomendadas en el desempeño profesional de los agentes de policía local en Canarias”.

Para acometer el objetivo mencionado, se ha tenido en cuenta la construcción del perfil profesional del agente de policía local, así como las tareas y funciones que le son propias a la policía local.

2.1.- Objetivos específicos

- 1) Determinar las características psicológicas y socio-emocionales que están a la base de las competencias profesionales de la policía local de Canarias desde la perspectiva de un grupo de *“informantes clave o expertos”* como responsables cualificados y con alto conocimiento de las distintas funciones que tienen que desempeñar.
- 2) Conocer, a través de la aplicación de cuestionarios y pruebas psicológicas, la forma y la visión que tiene el agente de la policía local de Canarias de entender el mundo y la vida, así como su forma de pensar y sentir y de las competencias que posee para el desempeño del rol de agente de policía.
- 3) Analizar la percepción de los usuarios de los servicios que presta la policía local que permita identificar o inferir aquellas competencias y características psicológicas y socio-emocionales que a juicio del usuario generan mayor satisfacción.
- 4) Realizar una clasificación de las respuestas emitidas por la ciudadanía con respecto a las características personales y socio-afectivas que debe tener un agente de policía en su labor para categorizar conceptualmente la información proporcionada.

- 5) Comprobar si las competencias psicológicas y socio- emocionales en el desempeño de la función policial marcan diferencias entre un grupo de agentes de policía considerado como eficaz de otros agentes clasificados como grupo promedio.
- 6) Establecer las variables psicológicas comunes, si existieran, que están presentes en los policías locales que a juicio de expertos y superiores jerárquicos son considerados adecuados policías, con “buenas prácticas” y que dan respuesta satisfactoria a las demandas y requerimientos del puesto.

3.- Estructura y diseño de la investigación

Para poder cumplir los objetivos descritos anteriormente se han realizado *tres Estudios* que, a su vez constan, de dos partes:

- 1) *Estudio Primero.* En la primera parte se lleva a cabo un análisis cualitativo de las respuestas emitidas por los jefes y mandos de la policía local de Canarias, como *panel de expertos* o *informantes clave*, sobre características del perfil del policía local eficaz. En la segunda parte se muestran los resultados de la valoración que los citados jefes y mandos de policía local hacen de aquellos agentes de policía local de Canarias que consideran como más eficaces. Este estudio sirve de fundamento para la construcción de la muestra y para la interpretación de los otros dos estudios.
- 2) *Estudio segundo.* En este estudio se hace una descripción de las competencias del agente de policía local de Canarias y, para ello, como se ha indicado anteriormente se divide en dos partes. Una parte se dedica a describir, mediante diferentes pruebas psicológicas aplicadas al conjunto de agentes de policía local participantes en este estudio, aquellas variables personales, socio-emocionales y competencias psicológicas que definen y configuran el perfil de agente de policía local y si las mismas establecen diferencias con la población en general. Y por otra parte, se trata de analizar si esas competencias psicológicas y socio-emocionales que afectan al desempeño profesional eficaz en la función policial,

marcan diferencias entre aquel grupo de agentes de policía considerados como eficaces por sus mandos y jefes al que hemos denominado “grupo experimental” con aquellos otros agentes clasificados como grupo “promedio” o “grupo control” que fueron elegidos al azar por sistema informático, a partir de la base de datos existentes en la Dirección General de Seguridad y Emergencias de Gobierno de Canarias.

- 3) *Estudio tercero*. Al igual que los dos anteriores consta de dos partes. Por un lado, se realiza un análisis descriptivo de la visión de la población Canaria sobre las características personales y socio-afectivas (competencias básicas y deseables) y lo que significa para los ciudadanos ser un agente de policía eficaz, todo ello medido a través de una entrevista semiestructurada realizada personalmente. Y, por otro, se lleva a cabo un análisis cualitativo de esas entrevistas efectuadas a la ciudadanía en base a reducir y clasificar las respuestas emitidas (conceptos e ideas) en “matrices” o “familias” con el fin de generar y establecer categorizaciones conceptuales a raíz de la información facilitada

Resumiendo, el *Estudio Primero* se centra en la percepción y valoración que los jefes y mandos de la policía local de Canarias tienen sobre las características que debe reunir el perfil del policía local eficaz para lograr un óptimo desempeño profesional; el *Estudio Segundo* trata de evaluar las características psicológicas y socio-emocionales de agentes de la policía local de Canarias. Y el *Estudio Tercero* pretende averiguar cuál es la opinión que tienen los ciudadanos de Canarias con respecto a las características que deben y las que no deben tener un policía local en su labor, así como lo que significa para esta población ser un policía local eficaz.

3.1.- Metodología

3.1.1.- Diseño

Por lo que respecta a la *metodología* utilizada en los distintos estudios señalar que es de carácter *deductiva e inductiva*; por un lado, presenta una *modalidad selectiva*, con un

método *cuantitativo y correlacional (deductiva)* y, por otro, tiene una modalidad *fenomenológica* y un método *cuantitativo (inductiva)*. Así, por ejemplo:

- En el Estudio Primero, que se compone de dos partes, la primera utiliza un método cualitativo basado en diseños de grupos de discusión, mientras que la segunda parte se orienta hacia un método cuantitativo de diseño descriptivo.
- El Estudio Segundo también se constituye en dos partes, pero el Estudio en sí presenta un método cuantitativo con un diseño descriptivo, comparativo y correlacional.
- El Estudio Tercero está formado por dos partes; la primera usa un método cuantitativo con un diseño descriptivo, y la segunda parte utiliza una metodología cualitativa basada en la técnica de la entrevista.

3.1.1.1.- Modalidad Selectiva: Método cuantitativo y correlacional.

Como bien se ha comentado, esta investigación presenta una doble vertiente, la deductiva y la inductiva.

El carácter *deductivo* es el procedimiento por el cual se estudian los fenómenos mediante la formulación de objetivos e hipótesis para poder explicar dichos fenómenos y, de esta manera, brindar la posibilidad de comprobar y verificar lo deducido con la experiencia y la ayuda de las teorías subyacentes (Bunge, 2010).

El trabajo sigue un procedimiento de deducción lógica que finaliza en el enunciado de carácter general. En palabras de Kerlinger (1979): “...lo que se pretende es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

En cuanto a la modalidad *selectiva*, indicar que es uno de los enfoques metodológicos de investigación empleados en las Ciencias Sociales; consiste en una serie de procedimientos que estudian los fenómenos bajo su presentación natural. Siguiendo a Kelinger “la investigación no experimental, de modalidad selectiva, *expost-facto*, es

cualquier estudio en el que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad” (Kerlinger, 1979: 116) Por tanto, en este tipo de investigaciones, al igual que ha sucedido en nuestro caso, *no se construye ninguna situación*, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la modalidad selectiva las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Kessler y Greenberg, 1981).

Asimismo, en las investigaciones selectivas se utilizan auto-informes como, por ejemplo, encuestas, tests psicométricos, etc., los cuales permiten aumentar la validez, máxime si se recurre a la estandarización y al control estadístico que reduce el error sistemático.

Y en cuanto al diseño de recogida y análisis de los datos, esta modalidad da la oportunidad de decidir qué instrumentos usar, cuántas medidas se realizan, en qué contexto y con qué sujetos, todo ello bajo el control estadístico.

Siguiendo con la modalidad selectiva, que nos ha servido de base, se han utilizado los métodos *cuantitativo* y *correlacional*. Esto es así, porque uno de nuestros objetivos es tratar de *describir* determinadas características de una población total a partir de los datos obtenidos en una muestra relativamente pequeña de esa población. Asimismo, porque pretendemos *predecir* el comportamiento de los sujetos a través las valoraciones externas y de los datos que se desprenden de los cuestionarios y autoinformes recogidos con la finalidad de que los resultados puedan ser generalizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Hemos de aclarar, que nos limitaremos, como señala el método correlacional a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pueden pretender analizar relaciones de causalidad.

Por todo lo especificado, la modalidad selectiva es el procedimiento idóneo para describir, cuantificar, medir y analizar lo que se pretende investigar y relacionar en algunos estudios de esta investigación.

3.1.1.2.- Modalidad fenomenológica: método cualitativo

En esta investigación, en algunos estudios, se han utilizado la modalidad fenomenológica con carácter *inductivo*. Se ha llevado a cabo la observación directa de los fenómenos y el estudio de las relaciones que existen entre esos fenómenos, recopilando información a través de encuestas y entrevistas con la finalidad de compendiar las experiencias de las personas para así obtener una apreciación conceptual de sobre el tema a estudiar (Toulmin, 1977).

Nos hemos decantado por el planteamiento fenomenológico como método *analítico y descriptivo* que aporta información empírica de las vivencias, del pensamiento y de la interpretación de la realidad mediante los actos intencionales de la conciencia (Husserl, 1967). Es decir, porque permite el relato de los sentimientos, de los pensamientos y de las opiniones del sujeto o grupo, tal como se presentan y la manera en que se viven por las propias personas, con sus experiencias propias vividas (Heidegger, 2006). En este sentido, el método *cualitativo*, que se emplea en la modalidad fenomenológica nos ha permitido obtener información por parte de los jefes y mandos policiales acerca de las competencias psicológicas y socio-afectivas que debe reunir un agente de policía local eficaz (*Estudio Primero. Grupo de discusión*) que vas más allá de los datos, dado que el acercamiento es más global y comprensivo de la realidad (Walker, 1989).

Asimismo, esta modalidad investigadora la hemos utilizado para recoger las opiniones de la ciudadanía acerca de cuáles son, desde su perspectiva y, debido a su experiencia vivencial, las características personales y socio-emocionales que el agente de policía local debe tener (*Estudio Tercero. Entrevistas*). Todo ello porque nos aporta conocimiento sistemático de la experiencia cotidiana, porque nos interesa el estudio de los procesos y significados de las experiencias humanas y por la importancia que le debemos dar a la naturaleza socialmente construida de la realidad (Denzin y Lincoln, 1994).

El carácter inductivo de la metodología *fenomenológica* se ha utilizado tanto en el Estudio primero como en el Tercero. Por un lado, se ha trabajado con grupos de discusión y con entrevistas, de las cuales se ha extraído la información necesaria y relevante para poder aseverar una serie de conclusiones que podrán ser extrapolables y generalizables, o no. Y, por otro, se han estudiado y analizado las particularidades individuales de los grupos investigados, dentro de un contexto determinado, pues se han respetado las opiniones vertidas, se han transcrito tal y como eran pronunciadas, dándoles valor a cualquier información por poco relevante que pareciese y se han categorizado para obtener así una comprensión global de la realidad (Lofland y Lofland, 1995; Taylor y Bogdan, 2000).

Por tanto, podemos decir que las características de la metodología cualitativa que hemos descrito anteriormente son útiles para nuestra investigación ya que: 1) está centrada en los sujetos; 2) se estudia el fenómeno de manera integral o completa; c) el proceso de investigación es inductivo y; d) el investigador interactúa con los participantes y los datos. Todo ello, ha sido apoyado en entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión por los siguientes motivos:

- El entrevistador tiene un guión previo con cierto grado de libertad para proponer cuestiones ad hoc durante la entrevista, bien ampliando la información, bien alterando el curso de las preguntas o la formulación de las mismas (Valles, 2002; Bisquerra, 2004).
- Asimismo, este tipo de entrevistas permite, por una parte, recabar información que no se tenía programada específicamente (Arnau, Anguera, y Gómez, 1990) y, por otra, determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir (Cohen y Manion, 2002).
- Además, se hacen preguntas abiertas dando la oportunidad de recibir mas matices de la respuesta permitiendo entrelazar temas (Arnal, Del Rincón y Latorre, 1992).

Por tanto, las entrevistas semiestructuradas son una forma de archivo excelente, especialmente, facilitan el registro de los casos evaluados, así como la investigación a posteriori que se quiera realizar (Ezpeleta, 2001). A pesar de la controversia originada

en el campo de la psicología y de la investigación psico-educativa por criterios de fiabilidad (Blanchet, 1989; Colás, 1992; Gil, 1994; Boyle y otros, 1996, 1997; Costello, 1996; Angold y Fisher, 1999; Angold y Costello, 2000), hemos optado por su utilización, por la riqueza de información que aportan y que no sería posible obtener por cuestionario cerrados cuya información puede venir “condicionada” por planteamientos del investigador (Goodale, 1994; Delgado y Gutiérrez, 1995; Morgan, 1998; Ezpeleta, 2001; Sandín, 2003; McMillan y Schumacher, 2005).

Asimismo, hemos utilizado en nuestra investigación grupos de discusión o también denominada entrevista grupal o participativa (Flick, 2007), como herramienta para que los jefes y mandos de la Policía Local debatieran y discutieran sobre el perfil ideal que debe poseer un agente de policía local adecuado para un desempeño profesional y aportaran información relevante sobre los agentes de la policía local (Bisquerra, 2004). O, en palabras de Llopis (2004: 167). “... la finalidad de este tipo de investigación es buscar que los componentes del grupo a estudiar intercambien opiniones con el fin de conocer su punto de vista sobre un tema concreto para, posteriormente, sacar las conclusiones de la investigación”

3.1.1.3.- Variables

Las variables utilizadas en esta investigación se han definido en función de los objetivos propuestos y del modelo teórico que se ha planteado. Por ello, a una de las variables la llamaremos *predictivas o controladas* y, a la otra, *criterial o dependiente*, para averiguar si hay relación entre ellas. Esto no quiere decir que la variable predictiva controle la criterial.

- *Variables dependientes (criterios)*: Características psicológicas; Características Socio-afectivas; Competencias profesionales; Inteligencia emocional.
- *Variables controladas (predictivas)*: Género, edad, años de servicio, tipo de municipio.

3.1.1.4.- Muestra

La muestra de esta investigación se ha constituido en función a los *tres grupos referenciales* descritos anteriormente. Por un lado, *jefes y mandos* de la policía local de Canarias; por otro, *agentes* de policía local de Canarias; y, por otro, *ciudadanos* del archipiélago canario. Cada uno de ellos se corresponde con su estudio específico. A continuación se hace una breve descripción de cada una de las muestras, siendo la explicación más específica y detallada cuando se indique en el estudio que le corresponda:

- 1) *Estudio Primero*. Los participantes de este estudio son de *tipo intencional*, esto es, fueron seleccionados deliberada e intencionalmente a propósito como *informantes clave*, seleccionados por su conocimiento sobre el elemento de estudio. Participaron *53 expertos* (jefes y mandos de la Policía Local de todas las islas Canarias).
- 2) *Estudio Segundo*. La muestra objeto de estudio estuvo comprendida por *332 agentes* de policías pertenecientes a diferentes municipios de la Comunidad Autónoma Canaria.
- 3) *Estudio Tercero*. Participaron en este estudio *422 ciudadanos, informantes claves*, pertenecientes a diferentes municipios del archipiélago canario.

3.1.1.5.- Instrumentos

En cada estudio se han utilizado una serie de instrumentos de medida en función de los objetivos que se persiguen y la metodología aplicada en cada uno de ellos.

Del mismo modo que se explicitaba en el punto anterior, se sugiere una descripción general de los instrumentos empleados en cada uno de los Estudios:

- 1) *Estudio Primero*. Se realizan dos Actividades, una individual y otra grupal con los jefes y mandos de policía local. Se elabora una escala de valoración tras realizarse los grupos de discusión de expertos.

- 2) *Estudio Segundo*. Se aplican una serie de pruebas psicológicas específicas y estandarizadas a los agentes de policía local. Estas pruebas evalúan las *competencias profesionales* (COMPE-TEA: Cuestionario de evaluación de competencias), el perfil de *ajuste personal* (NEO-PI-R: Inventario de Personalidad Revisado) y las *estrategias socio-afectivas* (MOLDES. Test de estrategias cognitivo – emocionales) que usa el agente de policía local para valorar la realidad.

- 3) *Estudio Tercero*. Se lleva a cabo una entrevista semiestructurada que pretende medir la opinión de los ciudadanos en distintos municipios de las islas canarias.

3.1.1.6.- Procedimiento

Con respecto al *trabajo de campo*, para recoger y compilar toda la información facilitada por los tres grupos de referencia, señalar que transcurrió desde finales del año 2013, (mes de octubre) y culminó a finales del año 2014 (mes de noviembre). Durante este período se realizaron entrevistas personales y reuniones con los jefes y mandos de los diferentes municipios de las islas Canarias; asimismo, se efectuó el pase de pruebas a los agentes de policía local de Canarias y se llevaron a cabo las entrevistas personales e individualizadas a la ciudadanía en diferentes islas.

Es necesario y conveniente destacar el procedimiento, con sus distintas fases, que se estableció para poder llevar a cabo esta investigación:

Durante el mes de octubre de 2013 se empezaron a recabar datos e información relevantes. Por un lado, se estableció una serie de reuniones con los jefes y mandos policiales de los municipios de las distintas islas para exponer el objeto y la finalidad de la investigación, además de invitar a la participación y colaboración en la misma; por otro, también se contactó vía e-mail y vía telefónica con todos los mandos y jefes de policía local para convocar a los agentes que iban a participar en la investigación mediante unas jornadas formativas y de cumplimentación de pruebas, objeto de estas jornadas recoger datos e información.

A continuación, en la *tabla 3.1* se describen las fases y las fechas que se han seguido así como la manera de proceder a tal fin:

TABLA 3.1

Procedimiento

FASES	PROCEDIMIENTO
<i>Fase 1. Octubre-Noviembre de 2013</i>	Una vez explicado a los jefes y mandos de Policía Local de todos los municipios del archipiélago el objeto de la investigación, se les envía una carta agradeciendo su participación e indicándoles los pasos que se van a dar en el estudio. El primer paso se les solicitaba que enviaran información sobre el número de mandos y agentes que estaban, en la actualidad, en servicio en su municipio. En un segundo paso se les convoca a una reunión celebrada en las instalaciones de Academia Canaria de Seguridad (Tenerife), para conocer la opinión y la valoración que tienen sobre las principales cualidades y características que debe reunir un agente de policía local para un desempeño profesional eficaz de la función policial.
<i>Fase 2. Noviembre de 2013</i>	En la reunión mantenida con los jefes y mandos, se les solicita que elaboren, entre todos ellos y bajo su criterio, una escala de valoración que pudiese evaluar y valorar las principales competencias psicológicas y socio-emocionales que debiera reunir un agente de policía eficaz. Se recopilaron y categorizaron las principales características emitidas por los jefes y mandos quedando confeccionada la escala de valoración que es el producto del <i>Estudio Primero</i> .
<i>Fase 3. Noviembre-Diciembre de 2013</i>	Posteriormente, y para lograr uno de los objetivos de la investigación, se contacta por medio de correos electrónicos y llamadas

	<p>telefónicas con los jefes y mandos donde se les pide que designen y seleccionen, según escala de valoración elaborada, a aquellos/as agentes de policía más eficaces de su plantilla, los cuales iban a participar en una jornadas formativas y de cumplimentación de pruebas. Además, estos agentes participarían junto a otros agentes seleccionados al azar por el sistema informático de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias.</p>
<i>Fase 4. Diciembre 2013 – Enero 2014</i>	<p>Se elabora un calendario en el que se recogen las fechas y horas de realización de las jornadas formativas y de cumplimentación de pruebas en cada una de las islas con los agentes participantes en las mismas</p>
<i>Fase 5. Enero-Febrero de 2014</i>	<p>Convocatoria a la jornada formativa y de cumplimentación de pruebas a los diferentes jefes de policía de todos los municipios de las islas Canarias, vía e-mail y vía telefónica, señalando la fecha, el o los días, el horario y los agentes que debían asistir a las citadas jornadas, ya sean los seleccionados por ellos como los designados por la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias. Asimismo, se concreta con los jefes de policía o mandos la sustitución de aquellos agentes elegidos al azar por el sistema informático que no pueden asistir a las jornadas.</p>
<i>Fase 6. De febrero a julio de 2014</i>	<p>Recogida de datos: trabajo de campo en las islas del archipiélago canario. Se comenzó en la isla de Fuerteventura y se prosiguió en Lanzarote, La Palma, Gran Canaria, finalizando en la isla de Tenerife (agentes de policía de las islas de La Gomera y El Hierro se desplazaron hasta la isla de Tenerife para acudir a las jornadas formativas y pase de pruebas). Asimismo, se celebraron</p>

	nuevas jornadas formativas y de cumplimentación de pruebas para aquellos agentes que, por distintas circunstancias, no pudieron asistir a las jornadas convocadas en primera instancia en su isla.
<i>Fase 7. De julio a septiembre de 2014</i>	Recopilación, análisis, codificación y tratamiento de los datos que se obtuvieron en el pase de pruebas de las jornadas formativas entre los meses de febrero y julio de 2014. Se corresponde con el <i>Estudio Segundo</i> .
<i>Fase 8. Junio y julio de 2014</i>	Se contacta vía telefónica con los jefes o mandos de policía para explicarles el último paso de la investigación, la realización de entrevistas a los ciudadanos para saber la opinión que tienen sobre las características que debe y no debe tener un policía local para realizar su labor policial, así como también lo que significa para ellos ser un policía local eficaz. Se concreta con los jefes y mandos los días que se van a realizar las entrevistas en su municipio para el cocimiento de los mismos.
<i>Fase 9. De julio a noviembre de 2014</i>	Recogida de datos: trabajo de campo en las islas del archipiélago canario. Se comenzó en la isla de Gran Canaria continuando en Lanzarote, Fuerteventura, La Palma finalizando en la isla de Tenerife. Comprendió, al igual que ocurriera en la fase 6, un período de 5 meses.
<i>Fase 10. Diciembre 2014-Febrero de 2015</i>	Recopilación, análisis, codificación y tratamiento de los datos que se obtuvieron en la realización de las entrevistas. Se relaciona con el <i>Estudio Tercero</i> .

Fases, fechas y procedimiento de la Tesis

3.1.1.7.- Técnicas de análisis estadístico

Se realizarán los siguientes análisis de los datos obtenidos:

A) *Análisis cuantitativos:*

- *Análisis univariados (descriptivos).* Estos análisis proporcionan una visión general de la muestra utilizada. Se reducen y se resumen las características del conjunto de datos recogidos. Para ello se utilizarán los estadígrafos de porcentajes, distribución de frecuencia, medidas de tendencia central y de dispersión.
- *Análisis multivariados.* Se realizará un análisis factorial de las características psicológicas y socio-emocionales del agente de policía. Esta técnica de análisis exploratorio se utiliza con el fin de especificar y resumir la información contenida en una matriz de datos. Se identifican un número reducido de factores siendo éstos menos que las variables originales con una pérdida mínima de información y, de esta forma, se podrán hallar grupos homogéneos de variables. El objetivo es sintetizar la información, agrupar las distintas respuestas y obtener las variables compuestas (factores) que muestran la dimensionalidad de las variables originales. Además, estos análisis nos ayudarán a identificar variables subyacentes, o factores, que expliquen la configuración de las correlaciones dentro de un conjunto de variables observadas.
- *Análisis de Diferencias de Medias.* Se establecerán diferencias de medias estadísticamente significativas de las puntuaciones obtenidas para cada escala o prueba aplicada. Se aplica el estadígrafo *t* de Student ($P < 0.05$) a través del subprograma ANOVA para muestras relacionadas e independientes. Asimismo, se evalúan aquellas diferencias significativas entre los grupos establecidos a partir de las variables género, edad, tipo de municipio y años de servicio.
- *Análisis correlacional.* Este coeficiente de contingencia es una medida de relación lineal de asociación que se establece entre dos variables cuantitativas, es decir, es un

índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

Dicho coeficiente nos dará un valor que siempre estará comprendido entre -1 y 1. Los valores cercanos al -1 indican una correlación negativa entre las dos variables, mientras que los valores cercanos a la cifra 1 muestran que hay gran relación entre las variables y, por consiguiente, existe una correlación positiva.

B) *Análisis cualitativos:*

- *Grupos de discusión.* Para recoger y compilar los datos expuestos de cada uno de los grupos de discusión formados en el *Estudio Primero*, se ha realizado un análisis de la información obtenida a través de un sistema de categorías o dimensiones; esto ha permitido que la información se pueda clasificar y organizar conceptualmente, formando un sistema dimensional o categórico.
- *Entrevistas semiestructuradas.* Para el tratamiento de la información obtenida a través de las entrevistas (*Estudio Tercero*) se aplicó el programa informático ATLAS/ TI. Es un proceso que se basa en la construcción y generación inductiva de categorías para poder clasificar los datos recogidos.

En primer lugar se identifican los segmentos en las entrevistas (tema uno, tema dos, tema tres,...); el siguiente paso es crear una lista de temas (codificar y crear una matriz); el tercer paso es clasificar esa lista de temas principales, importantes y descartables (crear categorías); por último se aplica el sistema de clasificación y se elaboran las conclusiones.

Para último, cabe señalar que la *figura 3.1* muestra, de forma esquematizada y resumida, el *proceso de la investigación empírica y las fases* de las que consta.

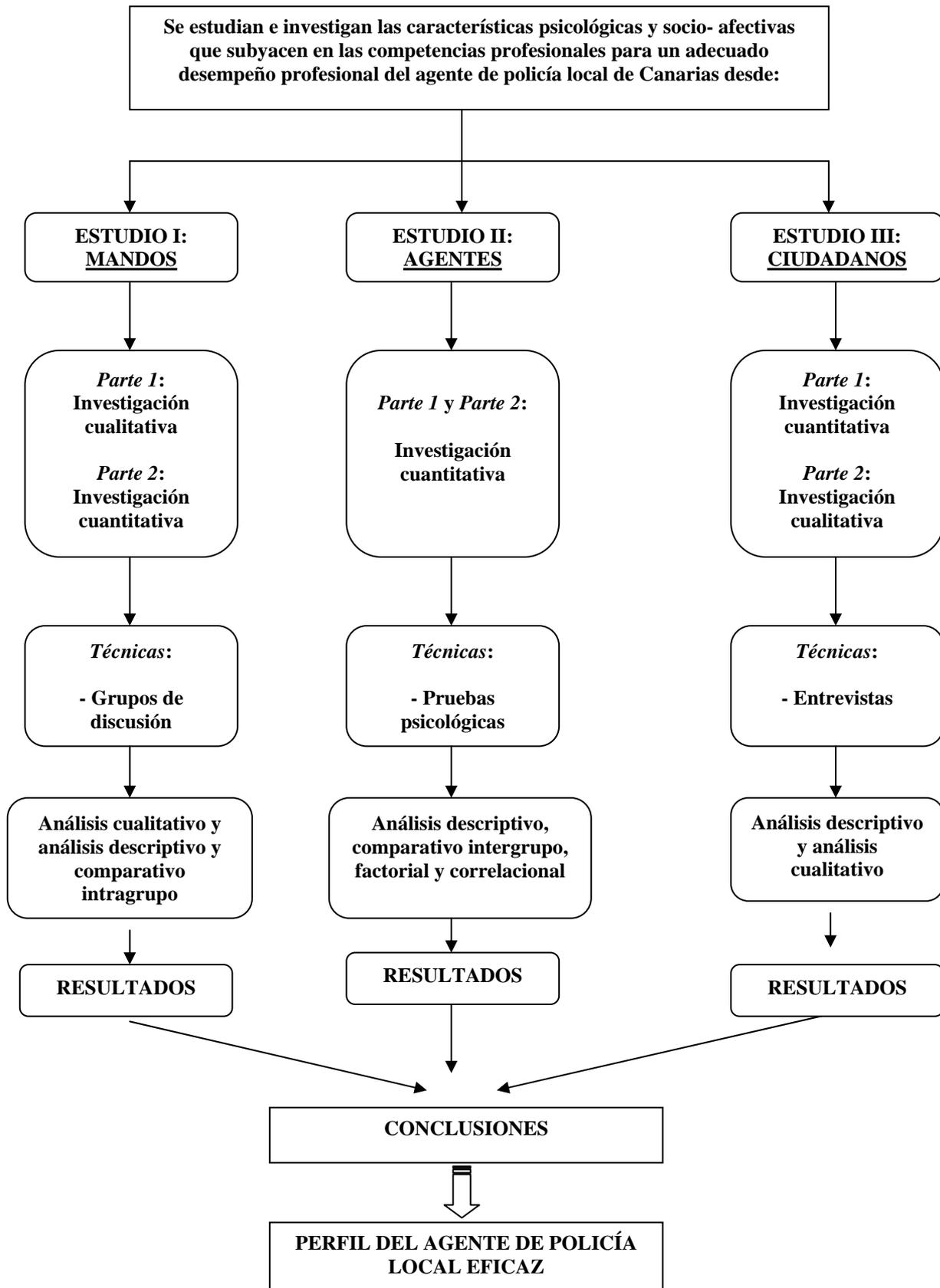


Figura 3.1. Proceso de la investigación empírica. Fases

Para terminar este capítulo introductorio y de la estructura del marco empírico, es de interés señalar que en cada uno de los Estudios que seguidamente se exponen se describirán:

- El objetivo general así como los objetivos específicos;
- La metodología empleada: el diseño la muestra, los instrumentos de medida, las variables utilizadas, el procedimiento seguido para la recogida de datos y las técnicas de análisis estadístico para el tratamiento de los mismos;
- los resultados alcanzados;
- la interpretación de los resultados obtenidos y;
- las conclusiones más relevantes que se desprenden del estudio.

CAPÍTULO 4

ESTUDIO 1

VISIÓN DE LOS JEFES Y MANDOS DE LA POLICÍA LOCAL DEL CANARIAS SOBRE LAS COMPETENCIAS CLAVES

1.- INTRODUCCIÓN

En el capítulo introductorio del marco empírico se indicó que el Estudio Primero trataba de recoger la opinión que los jefes y mandos de la Policía Local de Canarias tiene de aquellas características psicológicas y socio-emocionales que un agente de policía debe reunir para un eficaz cumplimiento de las tareas. Además, este Estudio contenía dos partes; una primera donde se realiza un Análisis cualitativo de las respuestas emitidas por jefes y mandos de la policía local de Canarias como panel de expertos sobre características del perfil del policía local. Y una segunda parte en la que se muestran los resultados de la valoración que los jefes y mandos de policía local hacen de aquellos agentes de policía local de Canarias que consideran como eficaces.

En base a lo anterior, para cada una de las partes de las que se compone este Estudio Primero se desarrollan y se establecen una serie de objetivos, se señala la muestra y los instrumentos empleados, así como el procedimiento y análisis de los datos obtenidos, terminando con la discusión de los resultados obtenidos y las conclusiones más relevantes.

La **hipótesis general** de este capítulo sería la siguiente:

El grupo de experto es capaz de llegar a un acuerdo, definir y saber valorar al menos cinco variables discriminativas entre policías eficaces y promedio.

Es necesario destacar que este primer planteamiento es parte del trabajo realizado en el proyecto del grupo de investigación denominado “*Intervención en el desarrollo psicológico*” de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, realizado con la ayuda y colaboración de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, denominado “*Características Psicológicas en las Competencias Profesionales de la Policía Local en Canarias: Desarrollo y Optimización de los Protocolos de Selección, Formación y del Rendimiento Organizacional*”, y en el que ha participado en colaboración con dicho grupo.

Primera Parte

“Análisis cualitativo de respuestas emitidas por jefes y mandos de la policía local de Canarias como panel de expertos sobre características del perfil del policía local”

2.- OBJETIVOS

El objetivo de este estudio se centra en determinar las características psicológicas y socio-emocionales que están a la base de las competencias profesionales de la policía local de Canarias desde la perspectiva de un grupo de “expertos” y “responsables cualificados”.

3.- HIPÓTESIS DE TRABAJO

Las hipótesis de trabajo se definen en función de la generalización empírica deductiva - inductiva que presenta esta investigación y de los objetivos indicados.

Hipótesis 1:

“El grupo de experto es capaz de llegar a un acuerdo y definir al menos cinco variables discriminativas entre policías eficaces y promedio”.

H₀: No es posible definir cinco variables comunes entre todos los jefes de policía por las dificultades para establecer competencias profesionales eficaces comunes.

H₁: Es posible definir cinco variables comunes entre todos los jefes de policía para establecer competencias diferenciadoras comunes.

Se pretende conseguir al menos cinco variables competenciales que puedan discriminar al policía eficaz.

4.- MÉTODO

Diseño

Esta primera parte del Estudio Primero emplea una *metodología* de tipo cualitativa, con un diseño de *grupos de discusión*.

Los grupos de discusión es una técnica que se ajusta a las necesidades en esta primera parte ya que lo que se pretende es averiguar la opinión de un grupo de personas con respecto a un tema en concreto. El uso de esta técnica permite conocer las distintas visiones y percepciones de los *informantes claves* (jefes y mandos de policía local de Canarias). En palabras de Krueger (1991:24) “... es una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo.... La discusión es relajada, confortable y, a menudo, satisfactoria para los participantes, ya que exponen sus ideas y comentarios en común. Los miembros del grupo se influyen mutuamente, puesto que responden a las ideas y comentarios que surgen en la discusión”.

En España, y en concreto en Canarias, existen trabajos de investigación que han utilizado esta técnica como recurso (Aguiar, 2002; Hernández, 2004; Fernández, 2006).

Variables

Las variables cualitativas son aquellas que permiten la expresión de una característica, una categoría, una cualidad o un atributo. El objetivo de las mismas es ofrecer una idea, una creencia, una opinión, etc., que quiere expresar una muestra (Bisquerra, 2004; Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Las variables cualitativas se pueden clasificar en: a) *categorías o nominales* y; b) *ordinales o no numéricas*:

- Las nominales adoptan valores que *no se pueden ordenar*, es decir, no existe un criterio o una jerarquía que permita la ordenación del atributo.
- Las ordinales, en cambio, adquieren valores *que se pueden ordenar* de acuerdo a una *escala*; es decir, los valores se ordenan de acuerdo a sus características.

En este caso, las variables cualitativas de esta primera parte del Estudio son de carácter ordinal, ya que las opiniones y/ o percepciones de los jefes y mandos de policía local de Canarias van a constituir dimensiones que se van a ordenar y clasificar en una Escala de valoración elaborada por ellos mismos. Esta Escala se reflejará en una Tabla de contingencia donde se mostrará dicha clasificación alcanzada en función de las variables cualitativas; por un lado, en columnas, aparecerán las dimensiones creadas y, por otro, en filas, estarán los valores, ordenados de menor a mayor, para calificar a esas dimensiones.

Muestra

La muestra está compuesta por 53 expertos, jefes y mandos de la Policía Local de todas las islas Canarias.

Dicha muestra de jefes y mandos policiales es de *tipo intencional* (como ya se indicó en el capítulo 3), ya que fue seleccionada deliberada e intencionalmente a propósito como *informante clave*, seleccionada por su conocimiento sobre el elemento central de estudio.

Procedimiento

Para el desarrollo de los grupos de discusión se contó con la ayuda y colaboración de la Dirección General de Seguridad y Emergencia del Gobierno de Canarias, la cual convocó la reunión para los jefes y mandos de policía de todos los municipios del archipiélago en la isla Tenerife; concretamente, el lugar asignado para celebrar dicha reunión fue la Academia Canaria de Seguridad.

El objeto de esta reunión fue, además de explicar la investigación que se pretendía llevar a cabo, solicitar de los jefes y mandos de su colaboración y participación pero, sobre todo, se les solicitaba elaborar, entre todos ellos, una Escala de valoración en la que se pudiera evaluar, a juicio de expertos, un policía eficaz.

Así, se aplicó un pequeño cuestionario que se respondía primero de forma individual y cuyas respuestas fueron llevadas a una puesta en común en pequeños grupos de discusión con la finalidad de elaborar conjuntamente una escala que contuviera las

características personales y socio-emocionales, que desde el punto de vista de estos *informantes clave*, debe poseer un policía local para el adecuado desempeño de su función profesional.

A continuación, se describe de manera explícita y detallada la formación y el desarrollo de los grupos de discusión:

Antes de describir cómo se procedió a la formación y desarrollo de los grupos de discusión, se tuvo en consideración una serie de factores y pasos previos, los cuales son primordiales en la ejecución de esta técnica cualitativa; éstos son aspectos y criterios de vital importancia para una buena disposición y ejecución de los grupos de discusión (Gil, 1993; Canales y Peinado, 1995; Callejo, 2001; Bisquerra, 2004; Llopis, 2004).

Se tuvo en consideración los siguientes *factores* a la hora de preparar y organizar los grupos de discusión:

- 1) Los objetivos se plantearon y planificaron de forma que estuvieron bien formulados y enfocados para dirigir la opinión de los informantes claves hacia el tema que se quería tratar.
- 2) El grupo de personas asistentes fue seleccionado y organizado de acuerdo a criterios socio-psicológicos.
- 3) Se manejaron los grupos en función del número de participantes: entre 5 y 10 personas por grupo.
- 4) En cuanto a la duración de la actividad hubo un equilibrio, ya que se controlaron los tiempos entre tareas, el espacio y tiempo que necesitaron los jefes y mandos para expresar las ideas así como otras que fueron surgiendo a lo largo de la discusión. La duración no se alargó más de dos horas.
- 5) El moderador controla al grupo, dinamiza la discusión, arbitra quiénes eran los portavoces de cada grupo, establece los tiempos, asigna el espacio y limita la duración y el inicio de la sesión, marcando el principio y el final.

6) Se recogieron todas las aportaciones y discusiones de cada grupo, en este caso, transcritas en formato papel.

También se tuvo en cuenta los siguientes *pasos* a la hora de formar un grupo de discusión

1) El primer paso fue preparar la sala de reunión. El lugar elegido contaba con las características adecuadas que facilitaban la producción del discurso; la sala era grande, poca ruidosa, disponía de mesas y sillas cómodas, lo que facilitaba la comunicación entre los sujetos participantes.

2) El segundo paso fue, evidentemente, la determinación del tema a trabajar.

3) Se estableció un número determinado de participantes por grupo, dado que eran 53 personas.

4) Una vez acomodados los jefes y mandos, además de plantear el tema objeto de estudio, entró en juego las funciones del moderador expuestas en el punto 5 de la página anterior.

5) Como el grupo era amplio fue preciso y conveniente disponer, además del moderador, de otros expertos que observaron y anotaron la información pertinente e intervinieron en función de las necesidades y el devenir del trabajo.

6) El producto que se obtuvo fue es el discurso de los grupos, reflejado en todo aquello que anota el moderador.

Tras desarrollar y elaborar los factores, los pasos a seguir y el desarrollo de la sesión, se realiza un análisis de los datos recabados llegando a una interpretación del discurso. Esos datos resultantes se pueden analizar mediante dos tipos de técnicas: el sumario etnográfico y la codificación sistemática por razón del análisis de contenido. En este caso se empleó el *sumario etnográfico*.

Seguidamente se describe el *procedimiento* seguido en la formación y desarrollo de los grupos de discusión:

- En primer lugar, a los jefes y mandos de policía se les explicó la actividad que, en un primer momento y de manera *individual*, iban a realizar; ésta consistía en que los mismos debían señalar, en la pregunta que se les planteaba, qué características personales y socio-emocionales veían que eran necesarias para un mejor desempeño profesional por parte del agente de policía. Tenían que reflexionar sobre ello e indicar, al menos, cinco respuestas (véase apartado de instrumentos de este capítulo).
- Una vez realizada esta tarea se pasó a una *actividad grupal*. Se formaron ocho grupos; los mismos estaban conformados entre seis y siete componentes, de los cuales, uno de los miembros del equipo actuaba como secretario del mismo. Durante treinta minutos debatieron, discutieron y seleccionaron aquellas características competenciales que, para ellos, eran las más adecuadas, útiles y eficaces para un adecuado desempeño profesional.
- Posteriormente se procedió a realizar una puesta en común por parte de los ocho grupos. El secretario asignado en cada uno de los grupos exponía las respuestas que los miembros de su equipo habían consensuado a las preguntas formuladas.
- Para recoger las respuestas de cada uno de los secretarios, el moderador fue el encargado, con la ayuda de cuatro observadores expertos, de realizar esta actividad. De las respuestas que se emitieron, cada uno de los citados observadores expertos y el moderador se encargaron de anotar las respuestas de cada grupo.
- A continuación se formaron cinco grupos formados con diez y once jefes y mandos de policía en cada uno de ellos. Cada grupo establecido se encargó, una vez que le fue asignado al mismo la pregunta que debía trabajar, de discutir, de reflexionar, de seleccionar y de priorizar aquellas características socio-afectivas que ellos creían que eran necesarias y adecuadas para la pregunta formulada. Un observador experto actuaba como moderador de cada grupo y consignaba la selección y la priorización de las respuestas que señalaba el grupo.
- Por último, se procedió a hacer una puesta en común, por parte de cada uno de los moderadores, de lo que se había señalado en el grupo al que éste había estado vinculado.

- La duración total de la actividad fue de ciento veinte minutos.

De forma resumida, la *tabla 4.1* expone los aspectos más relevantes del desarrollo de los grupos de discusión.

TABLA 4.1

Síntesis del desarrollo de los grupos de discusión

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL DESARROLLO DEL GRUPO DE DISCUSIÓN	ASPECTOS RELEVANTES
<i>Cantidad de grupos</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ocho
<i>Número de participantes por grupo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Entre seis y siete componentes
<i>Características de los grupos</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos totalmente homogéneos (jefes y mandos de policía local de Canarias) • Cada grupo tenía un representante o secretario
<i>Procedimiento para celebrar la reunión</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria realizada por la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias.
<i>Lugar de celebración</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Academia Canaria de Seguridad
<i>Fecha de celebración</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 17 de noviembre de 2013
<i>Duración de la actividad</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dos horas
<i>Moderador</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia la actividad • Plantea y desarrolla el tema a abordar • Favorece el ambiente • Coordina los turnos de palabra • Motiva
<i>Expertos observadores</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudan en la organización del espacio • Ayudan en la recogida de respuestas • Intervienen en la puesta en común de las respuestas emitidas
<i>Registro</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Transcripción en formato papel
<i>Observaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> • La actividad se desarrolla sin dificultad • Se valora la actividad favorablemente por los participantes

Características principales del desarrollo de los grupos de discusión

Una vez realizada la puesta en común, y tras realizarse el sumario etnográfico con todas aportaciones y respuestas ofrecidas, seleccionado aquellas que, en conjunto, los jefes y mandos habían priorizado, se elaboró la Escala de valoración con las características personales y socio-emocionales que deben reunir una agente de policía eficaz, tal y como muestra la *tabla 4.2*.

TABLA 4.2**Sumario Etnográfico**

DIMENSIONES	CARACTERÍSTICAS
ACTITUDES (querer hacer)	Saber escuchar, implicación, proactivo, predisuesto, humilde, buen profesional, respeto hacia el ciudadano, compañeros y jefes, espíritu de sacrificio y superación, ser disciplinado.
EMPATÍA (querer hacer)	Habilidades sociales, ser accesible, ponerse en el lugar del otro.
FORMACIÓN (saber)	Formación personal y profesional.
CONFIABILIDAD (poder hacer)	Ser persona, ser íntegro, sentido común, equilibrado, honrado, capacidad de autocontrol.
APTITUDES (poder hacer)	Condiciones psico-físicas adecuadas.
VOCACIÓN (querer y poder hacer)	Espíritu de sacrificio y superación.

Visión de los jefes y mandos de policía local de Canarias: Dimensiones finales de las características psicológicas y socio-afectivas que debe reunir un agente de policía eficaz en su desempeño profesional.

Instrumentos

Teniendo en cuenta las variables cualitativas y lo que se pretende medir, el *cuadro 4.1* recoge el instrumento empleado, el cual se constituye como elemento vertebrador de la Escala de Valoración elaborada por los jefes y mandos de policía local:

CUADRO 4.1

Instrumento de medida aplicado a los jefes y mandos de policía local de Canarias para investigar y conocer las características personales y socio-emocionales que deben reunir una agente de policía eficaz en su desempeño profesional.

- *Actividad individual.*

“Imagine que usted es el único responsable de la selección de agentes que deben trabajar en su equipo como miembros de la Policía Local”.

Según su criterio:

¿Qué características personales básicas debe reunir el candidato para un buen desempeño profesional?

Enumere al menos cinco:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

- *Actividad grupal.*

Formar grupos. Nombrar un secretario que tomará nota para la puesta en común.

a) *Cada uno va a decirle a los otros las características que ha reseñado a nivel individual.*

b) *En grupo se seleccionarán las tres que consideren básicas y que desean exponer en la Puesta en Común.*

- *Puesta en común*

5.- RESULTADOS

La escala o instrumento de evaluación que se expone en la *tabla 4.3* se ha podido realizar por todos los jefes y mandos, una vez que se recopilaron y categorizaron las principales cualidades que debe reunir un agente de policía eficaz, a juicio de expertos, las cuales quedaron recogidas en la tabla 4.1.

En el sentido indicado, la opinión de estos informantes claves (jefes y mandos policiales), una vez constituidas las seis dimensiones, se han ordenado y clasificado en una Escala de Valoración en la que, además, se valoran en una progresión de tipo Likert donde “1” significa “Nada” y “7” significa “Excelente”.

TABLA 4.3

Escala de Valoración

DIMENSIONES	N	MB	B	M	A	MA	EX
<p><i>ACTITUDES</i> (querer hacer) Saber escuchar, implicación, proactivo, predispuesto, humilde, buen profesional, respecto hacia el ciudadano, compañeros y jefes, espíritu de sacrificio y superación, ser disciplinado.</p>							
<p><i>EMPATÍA</i> (querer hacer) Habilidades sociales, ser accesible, ponerse en el lugar del otro.</p>							
<p><i>FORMACIÓN</i> (saber) Formación personal y profesional.</p>							
<p><i>CONFIABILIDAD</i> (poder hacer) Ser persona, ser íntegro, sentido común, equilibrado, honrado, capacidad de autocontrol.</p>							
<p><i>APTITUDES</i> (poder hacer) Condiciones psico-físicas adecuadas.</p>							
<p><i>VOCACIÓN</i> (querer y poder hacer) Espíritu de sacrificio y superación.</p>							

Escala: N=Nada (1); MB=Muy Bajo (2); B=Bajo (3); M=Medio (4); A=Alto (5); MA=Muy Alto (6); EX=Excelente (7)

6.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los datos que se desprenden después de realizar los grupos de discusión y que quedan reflejados en la Tabla 3 como Escala de Valoración, dejan constancia que los jefes y mandos de policía local de Canarias, como responsables cualificados y expertos, perciben las características psicológicas y socio-emocionales del agente policial como partes esenciales y verdaderamente importantes para el desempeño eficaz de la función policial; tal es así, que de las seis dimensiones elaboradas, una se refiere exclusivamente a la categoría “conocimiento”, esto es, *Formación*. El resto, se vinculan a rasgos personales y socio-emocionales que configuran las características psicológicas individuales de las personas. ***Se confirma la Hipótesis Alternativa 1.***

Se ha podido comprobar que los jefes y mandos de la policía local de Canarias han conseguido *elaborar y definir* al menos cinco variables competenciales que puedan discriminar al policía eficaz.

Estos datos invitan a pensar que los jefes y mandos priorizan más en aquellos elementos más profundos e innatos de los rasgos personales como son las actitudes, las capacidades, los valores, las creencias, las emociones, etc., que están a la base de las competencias profesionales del agente de policía eficaz que en otros elementos más superficiales tales como los conocimientos y las habilidades que, aún siendo más superficiales, son iguales de necesarios.

Los resultados descritos se relacionan con la perspectiva holística del enfoque orientado a las competencias, la cual apuntaba, por un lado, que los conocimientos y las habilidades eran características que tendían a ser visibles y relativamente superficiales en las personas y, por otra, que los rasgos personales, los valores, la iniciativa, el control emocional, las actitudes, etc., eran más profundos, no directamente observables y centrales en la personalidad del sujeto (Spencer y Spencer, 1993). Además, las características individuales (cognitivas, emocionales y sociales) establecen una relación causal entre estos elementos: los rasgos personales, las aptitudes, las actitudes, etc., proporcionan el impulso para que los conocimientos y las habilidades sean utilizados (Boyatzis, 1982; Spencer y Spencer, 1993; Levy-Leboyer, 1997; Pereda et. al, 2002; Sastre y Aguilar, 2003).

Dicho esto, se puede afirmar que los jefes y mandos consideran las características psicológicas y socio-emocionales como piezas claves y fundamentales que pueden predecir la conducta y el desempeño eficaz en una variedad de situaciones y tareas del puesto de agente de policía local; asimismo, se puede augurar que estas características que están a la base de las competencias profesionales, también permitirán averiguar si se establecen diferencias entre quienes, a juicio de jefes y mandos, hacen su labor de manera eficaz de aquellos otros que no son considerados como tales.

Por tanto, la competencia profesional, desde la visión de jefes y mandos de policía local de Canarias, se centra en lo que el agente de policía es *capaz de hacer, lo quiere hacer y lo hace*:

Las actitudes, las emociones, las conductas y las cualidades del agente están asociadas a un conocimiento determinado y habilidades concretas.

Asimismo, la competencia profesional es una relación entre las características que posee el agente y el entorno complejo y cambiante:

El desempeño eficaz de las competencias guarda relación entre el ámbito interno del agente y el ámbito externo.

Así pues, si se desgranar las principales características que los jefes y mandos valoran que debe poseer un agente de policía eficaz, parece evidente que el mismo debe presentar unos elementos socio-cognitivo-afectivos, de carácter interaccional, que se ponen de manifiesto en diferentes contextos o situaciones cotidianas. Es decir, el agente de policía eficaz se caracteriza, además de tener personalidad y formación personal y profesional, por tener la capacidad de saber manejar las situaciones externas con una serie de comportamientos (situación interna) propios: saber escuchar, atender y ayudar, poseer habilidades sociales, ser respetuoso, ser comprensivo, etc. Siguiendo las proposiciones de Mischel (2004) y Bandura (2006), este agente de policía eficaz se caracterizaría por un perfil situación externa (ámbito externo) - conducta - situación interna (ámbito interno del agente), en el que participan e interactúan elementos

sociales, cognitivos y emocionales; el agente estaría equipado con capacidades básicas humanas: competencias, capacidades y eficacia.

Por lo tanto, el resultado de este perfil es un agente que desarrolla sus capacidades y competencias profesionales a través de:

1. Las *experiencias y factores contextuales*: **ámbito externo**: labor diaria, entrenamiento, prácticas, grupo, organización,...
2. *Factores sociales y técnicos*: **conducta**: asertividad, habilidades sociales, destrezas,...
3. *Factores cognitivos y emocionales*: **ámbito interno**: conciencia de uno mismo, motivación, autocontrol, empatía,...

Ha quedado suficientemente claro que las formas de comportarse, de relacionarse, de actuar, de pensar, etc., que los agentes de policía exponen en su quehacer diario son, para los jefes y mandos de policía local de Canarias, elementos, componentes y herramientas vitales para un desempeño profesional eficaz en el cumplimiento de las tareas.

7.- CONCLUSIONES

1.- Los jefes y mandos podemos considerarlos como *informantes clave* puesto que han sido capaces de diseñar y elaborar una serie de características que, a su juicio, son fundamentales para un desempeño profesional eficaz y un correcto cumplimiento de las tareas.

2.- Los jefes y mandos de policía local de Canarias consideran que el agente de policía eficaz debe reunir una serie de características socio-afectivas y de variables internas para un adecuado desempeño profesional.

3.- Las características socio-afectivas están asociadas a variables personales, sociales y emocionales que debe tener un agente de policía eficaz para realizar su función policial de manera satisfactoria y sobresaliente.

4.- Los jefes y mandos destacan, además de tener conocimientos el agente de policía sobre su trabajo (Formación profesional y personal) y de habilidades adquiridas para poder ejecutarlas en su labor diaria (Aptitudes), otros componentes tales como las Actitudes, la Empatía, la Confiabilidad y la Vocación.

5.- Los jefes y mandos perciben que las variables que subyacen a la base de la competencia profesional en el agente de policía eficaz se relacionan con características como saber escuchar, saber atender y ayudar, tener habilidades sociales, ser respetuoso, ser comprensivo, mostrar respeto a los demás, tener capacidad para relacionarse con los otros, etc. Éstas son variables internas individuales que el agente de policía debe poseer para realizar su trabajo de manera óptima.

Segunda Parte

“Resultados de la valoración que los jefes y mandos de policía local de Canarias hacen de aquellos agentes de policía local considerados como eficaces”

1.- OBJETIVOS

Una vez determinadas las principales características psicológicas y socio-emocionales que debe reunir un agente de policía local a juicio de jefes y mandos (Primera parte), ahora se pretende describir los resultados de la valoración que el grupo de expertos y responsables cualificados (jefes y mandos de policía local de Canarias) hacen de aquellos agentes de policía local de Canarias que consideran como eficaces.

2.- HIPÓTESIS DE TRABAJO

Las hipótesis de trabajo se definen en función de la generalización empírica deductiva - inductiva que presenta esta investigación y de los objetivos indicados:

Hipótesis 1:

“El grupo de experto es capaz de saber valorar al menos cinco variables discriminativas entre policías eficaces y promedio”.

H₀: No es posible valorar cinco variables comunes entre todos los jefes de policía por las dificultades para evaluar competencias profesionales eficaces comunes.

H₁: es posible valorar cinco variables comunes entre todos los jefes de policía por las dificultades para evaluar competencias profesionales eficaces comunes.

Se pretende conseguir al menos *saber* evaluar cinco variables competenciales que puedan discriminar al policía eficaz.

3.- MÉTODO

Diseño

Esta segunda parte del Estudio utiliza una *metodología* de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo y correlacional. Así, se hará una descripción de variables socio-demográficas como son la *Provincia* al que pertenece el agente de policía local evaluado, la *isla de procedencia*, el *municipio* al que pertenece y el *tipo de municipio* donde se desarrolla la función policial (capitalino, turístico y resto de municipios). En este sentido, los tres cortes criteriales establecidos en el tipo de municipio responde a la distribución del número de habitantes que existe en Canarias (ISTAC, 2015). Así, se obtiene:

- *Municipio tipo 1*: municipios capitales de isla o ciudad mayor de 100.000 habitantes.
- *Municipio tipo 2*: municipios turísticos: aquellos que están por encima del promedio de plazas turísticas.
- Municipio tipo 3: resto de municipios que no son ni capitalinos ni turísticos.

Posteriormente, se empleará, en un primer momento, también un diseño descriptivo y, además, comparativo para determinar si existe significación entre las variables dimensionales a medir por razón del tipo de municipio al que pertenece el agente de policía. Y, en un segundo momento, se utilizará el método correlacional para averiguar si se dan relaciones en los resultados obtenidos entre las seis dimensiones elaboradas.

Variables

Las variables a estudiar son de tipo *descriptivo-comparativo*:

- Tipo de Municipio.

Y de tipo *correlacional*:

- Dimensiones:
 - Actitudes.
 - Empatía.
 - Formación.
 - Confiabilidad.
 - Aptitudes.
 - Vocación.

Muestra

La muestra está constituida por 222 agentes de policía local de Canarias valorados por sus jefes y mandos como los más eficaces de su plantilla.

Datos descriptivos de la muestra

- Provincia

En la *tabla 4.4* se ilustran los resultados obtenidos en la variable Provincia.

TABLA 4.4
Distribución de la muestra en función de la Provincia

PROVINCIA	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	154	69,4	69,4
SANTA CRUZ DE TENERIFE	68	30,6	79,7
Total	222	100,0	

De los datos que figuran en la tabla 4.4 se puede apreciar que existe una mayor cantidad de agentes de policía en la provincia de Las Palmas de Gran Canaria que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, 154 agentes para el caso de la primera (69,4%) y 68 para la segunda (30,6%).

- Isla

Se puede ver que las islas de Gran Canaria, con 108 agentes, y Tenerife, con 60, son las que mayores agentes proporcionan. La *tabla 4.5* y la *Gráfica 4.1* reflejan los datos obtenidos.

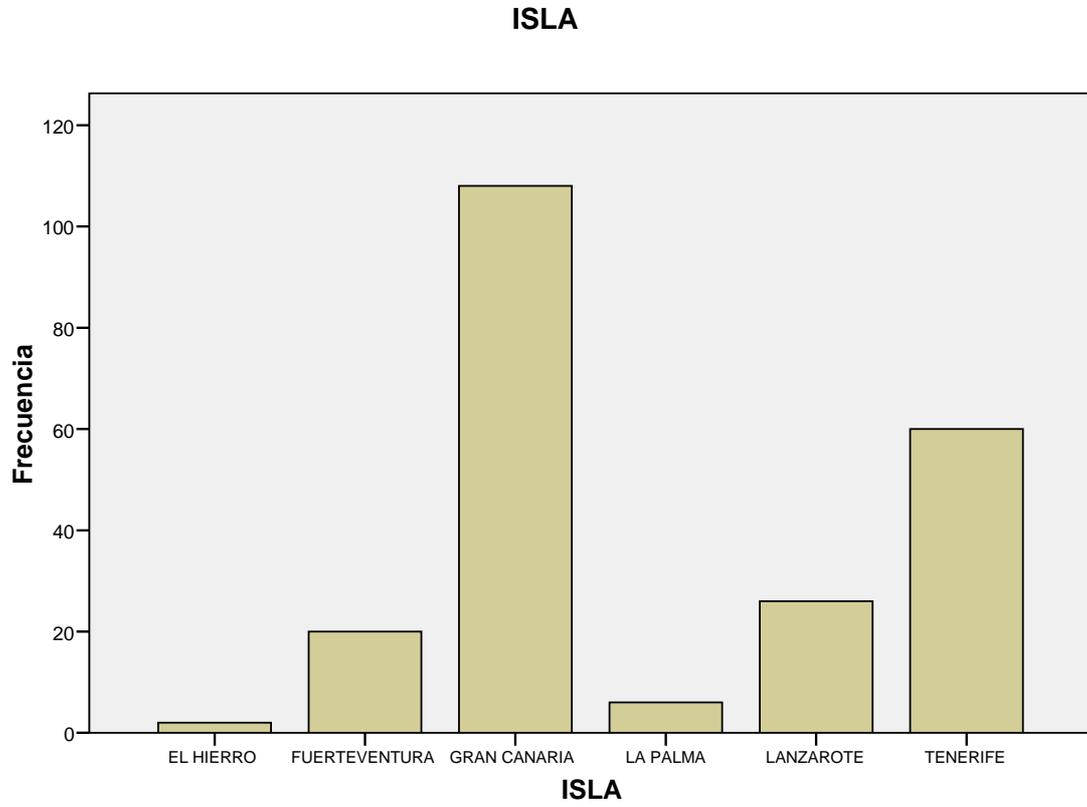
TABLA 4.5

Distribución de la muestra por isla

ISLA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EL HIERRO	2	,9	,9	,9
	FUERTEVENTURA	20	9,0	9,0	9,9
	GRAN CANARIA	108	48,6	48,6	58,6
	LA PALMA	6	2,7	2,7	61,3
	LANZAROTE	26	11,7	11,7	73,0
	TENERIFE	60	27,0	27,0	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

GRÁFICA 4.1

Distribución de la muestra por isla



- Municipio

En cuanto al municipio al que pertenece el agente evaluado por su jefe y/ o mando, destacan los municipios de Las Palmas de Gran Canaria, La Laguna, Adeje y Telde; en éstos se concentran los mayores porcentajes. La *tabla 4.6* recoge la distribución de frecuencias y porcentajes.

TABLA 4.6**Distribución de la muestra por municipio**

MUNICIPIOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos ADEJE	14	6,3	6,3	6,3
AGAETE	2	,9	,9	7,2
AGUIMES	4	1,8	1,8	9,0
ANTIGUA	4	1,8	1,8	10,8
ARICO	1	,5	,5	11,3
ARRECIFE	8	3,6	3,6	14,9
ARUCAS	5	2,3	2,3	17,1
GUÍA DE ISORA	3	1,4	1,4	18,5
ICOD DE LOS VINOS	3	1,4	1,4	19,8
LA OLIVA	4	1,8	1,8	21,6
LAS PALMAS G.C.	67	30,2	30,2	51,8
MOGÁN	6	2,7	2,7	54,5
PÁJARA	5	2,3	2,3	56,8
PUERTO ROSARIO	5	2,3	2,3	59,0
S. M. DE ABONA	2	,9	,9	59,9
S.C. LA LAGUNA	36	16,2	16,2	76,1
S.C. LA PALMA	4	1,8	1,8	77,9
SAN BARTOLOMÉ	3	1,4	1,4	79,3
SANTA BRÍGIDA	4	1,8	1,8	81,1
SANTA LUCÍA	8	3,6	3,6	84,7
TAZACORTE	1	,5	,5	85,1
TEGUESTE	1	,5	,5	85,6
TEGUISE	4	1,8	1,8	87,4
TELDE	11	5,0	5,0	92,3
TÍAS	5	2,3	2,3	94,6
TINAJO	2	,9	,9	95,5
TUINEJE	2	,9	,9	96,4
VALVERDE	2	,9	,9	97,3
VALLESECO	1	,5	,5	97,7
VILLA DE MAZO	1	,5	,5	98,2
YAIZA	4	1,8	1,8	100,0
Total	222	100,0	100,0	

- Tipo de Municipio

La *tabla 4.7* refleja la distribución de frecuencias en función del tipo de municipio: capitalino, turístico y resto de municipios.

TABLA 4.7

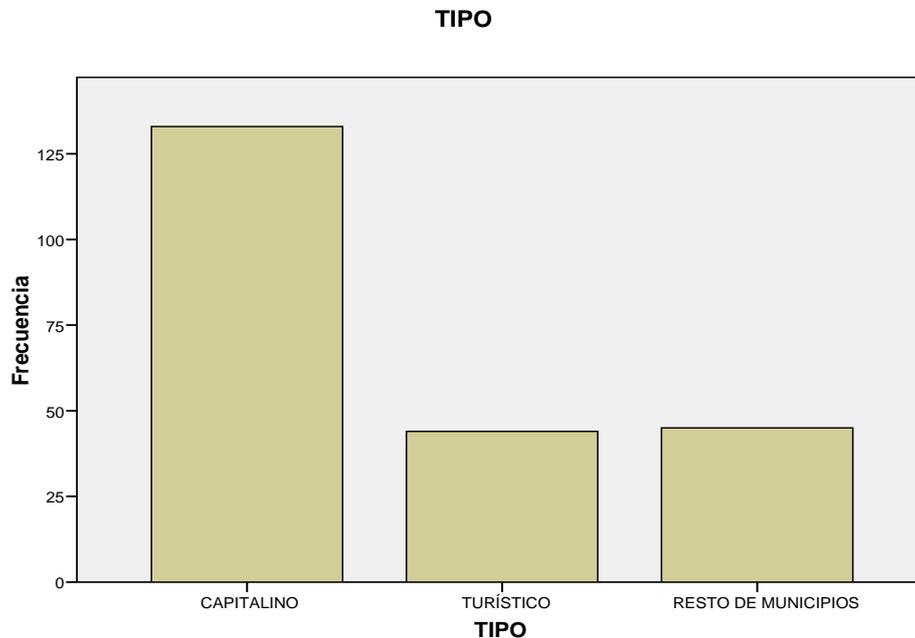
Distribución de la muestra por razón del tipo de municipio

TIPO DE MUNICIPIO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAPITALINO	133	59,9	59,9	59,9
	TURÍSTICO	44	19,8	19,8	79,7
	RESTO DE MUNICIPIOS	45	20,3	20,3	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

La *gráfica 4.2* ilustra las frecuencias alcanzadas, siendo bastante superior la obtenida en los municipio capitalinos (133) o, traducido a valor porcentual, el 59,9%.

GRÁFICA 4.2

Distribución de la muestra por tipo de municipio



Procedimiento

Para poder recabar la información con respecto a las valoraciones que los distintos jefes y mandos hacían de aquellos agentes que consideraban más eficaces de su plantilla, se procedió de la siguiente manera:

Después de la reunión celebrada el día 17 de noviembre de 2013 con los jefes y mandos, en la que quedaron elaboradas las 6 dimensiones con las características psicológicas y socio-emocionales que debía reunir un agente eficaz, se comenzó a contactar, por medio de correos electrónicos y llamadas telefónicas, con cada uno de ellos para indicarles que se les iba a enviar la Escala elaborada en esa reunión para que seleccionaran y valoraran al/ los agente/ agentes más eficaz/ eficaces de su plantilla y nos las devolvieran cumplimentadas, con el número de placa del agente seleccionado y la valoración del mismo. Posteriormente, se les envía una carta, a través de e-mail, en el que se adjunta el documento con la Escala de Valoración elaborada (véase apartado de Instrumentos de

este capítulo). Transcurrido un espacio corto de tiempo, se empezaron a recibir cumplimentadas dichas Escalas, ya sea por correo electrónico o por correo tradicional. Nuevamente se puso en contacto con algunos jefes y mandos que, tras conversar con ellos, no había enviado las Escalas cumplimentadas. Al final, se recibieron 222 escalas o cuestionarios cumplimentados con la valoración que los jefes y mandos de policía habían realizado de aquellos agentes de policía locales de su plantilla que consideraban como eficaces. La *tabla 4.8* muestra, de forma esquematizada, algunas características que intervienen en el procedimiento seguido.

TABLA 4.8

Procedimiento

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	ASPECTOS A DESTACAR
<i>Cantidad de Escalas recibidas</i>	• 222
<i>Número de municipios participantes</i>	• 31
<i>Categoría de los jefes y mandos de policía local que cumplimentaron las Escalas y con los que se contactó</i>	• Comisarios Jefe, Comisarios, Subcomisarios e Inspectores.
<i>Características de los agentes</i>	• Todas las Escalas recibidas pertenecen a la valoración de agentes de policía local considerados como los más eficaces por su jefe o mando.
<i>Medios para transmitir y recabar información</i>	• Correo electrónico, correo tradicional, llamadas telefónicas.
<i>Fecha de contacto y envío de Escala</i>	• Noviembre de 2013
<i>Fecha de recepción de las Escalas</i>	• Noviembre de 2013 – enero de 2014
<i>Duración de recepción de todas las Escalas</i>	• Aproximadamente 3 meses
<i>Registro de las Escalas</i>	• En formato papel e informático
<i>Observaciones</i>	• La colaboración y participación de todos los jefes y mandos fue muy positiva • La implicación fue muy alta

Características y elementos constitutivos e intervinientes en el proceso de investigación

Instrumentos

Teniendo como base las dimensiones o variables cuantitativas que se pretende medir, se utilizó el instrumento que se señala en el *cuadro 4.2*, el cual se elaboró con las respuestas emitidas por los jefes y mandos de policía local de Canarias.

Para cumplimentar las seis dimensiones de las que se conforma dicho instrumento, se debe valorar cada una de ellas mediante una escala de valor tipo Likert donde 1 significa “nada” y 7 significa “excelente”.

CUADRO 4.2

Cuestionario o Escala de Valoración

<i>A cumplimentar por el mando que selecciona</i>							
Nº de placa del agente seleccionado.....							
DIMENSIONES	N	MB	B	M	A	MA	EX
<i>ACTITUDES</i> (querer hacer) Saber escuchar, implicación, proactivo, predispuesto, humilde, buen profesional, respecto hacia el ciudadano, compañeros y jefes, espíritu de sacrificio y superación, ser disciplinado.							
<i>EMPATÍA</i> (querer hacer) Habilidades sociales, ser accesible, ponerse en el lugar del otro.							
<i>FORMACIÓN</i> (saber) Formación personal y profesional.							
<i>CONFIABILIDAD</i> (poder hacer) Ser persona, ser íntegro, sentido común, equilibrado, honrado, capacidad de autocontrol.							
<i>APTITUDES</i> (poder hacer) Condiciones psico-físicas adecuadas.							
<i>VOCACIÓN</i> (querer y poder hacer) Espíritu de sacrificio y superación.							
Escala: N=Nada (1); MB=Muy Bajo (2); B=Bajo (3); M=Medio (4); A=Alto (5); MA=Muy Alto (6); EX=Excelente (7)							

5.- RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS Y COMPARATIVOS DE LAS DIMENSIONES

A continuación se detallan una serie de tablas y gráficas relacionadas, una de ellas, con la descripción general de medidas de *tendencia central* (medias) y de *dispersión* (desviación típica y varianza) de las seis dimensiones y, otras, con las *frecuencias* y *porcentajes* relativos a cada una de esas dimensiones. Estos valores representan la descripción de los resultados de la valoración que realizan los jefes y mandos de policía local de Canarias sobre aquellos agentes de su plantilla que consideran los más eficaces.

- Estadísticos descriptivos

La *tabla 4.9* refleja la distribución de estadísticos descriptivos de cada una de las dimensiones.

TABLA 4.9

Distribución de estadísticos descriptivos por medias, desviación típica y varianza

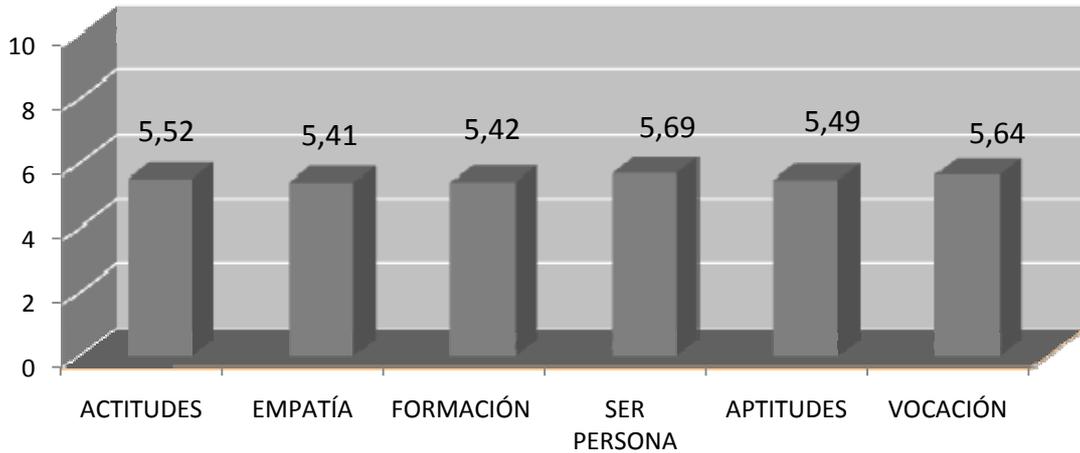
	ACTITUDES	EMPATÍA	FORMACIÓN	CONFIABILIDAD	APTITUDES	VOCACIÓN
N Válidos	222	222	222	222	222	222
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	5,52	5,41	5,42	5,69	5,49	5,64
Desv. típ.	,881	,950	,966	,839	1,015	,939
Varianza	,776	,903	,932	,704	1,029	,882

Escala: N=Nada (1); MB=Muy Bajo (2); B=Bajo (3); M=Medio (4); A=Alto (5); MA=Muy Alto (6); EX=Excelente (7)

La *Tabla 4.9*, como la *Gráfica 4.3*, revelan que las 6 dimensiones obtienen puntuaciones medias elevadas; todas ellas se encuentran por encima de 5 puntos, es decir, del valor “Alto”. No obstante, se debe señalar que las dimensiones mejor valoradas por los jefes y mandos son las referidas a “Confianza” y “Vocación”, ambas con medias de 5,69 y 5,64 respectivamente.

GRÁFICA 4.3**Puntuaciones medias obtenidas en las 6 dimensiones**

Valoración que hacen los jefes y mandos de la Policía Local de Canarias sobre 222 agentes de policía local considerados como eficaces. Puntuaciones medias



Escala: N=Nada (1); MB=Muy Bajo (2); B=Bajo (3); M=Medio (4); A=Alto (5); MA=Muy Alto (6); EX=Excelente (7)

Seguidamente, y de manera específica y detallada, se muestran los datos por frecuencias y porcentajes obtenidos en cada una de las dimensiones analizadas.

TABLA 4.10

Dimensión “Actitudes”. Distribución por frecuencias y porcentajes.

VALOR	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos BAJO	2	,9	,9	,9
MEDIO	30	13,5	13,5	14,4
ALTO	63	28,4	28,4	42,8
MUY ALTO	105	47,3	47,3	90,1
EXCELENTE	22	9,9	9,9	100,0
Total	222	100,0	100,0	

TABLA 4.11

Dimensión “Empatía”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes

	VALOR	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NADA	2	,9	,9	,9
	BAJO	3	1,4	1,4	2,3
	MEDIO	24	10,8	10,8	13,1
	ALTO	85	38,3	38,3	51,4
	MUY ALTO	88	39,6	39,6	91,0
	EXCELENTE	20	9,0	9,0	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

TABLA 4.12

Dimensión “Formación”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes

	VALOR	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BAJO	1	,5	,5	,5
	BAJO	4	1,8	1,8	2,3
	MEDIO	32	14,4	14,4	16,7
	ALTO	75	33,8	33,8	50,5
	MUY ALTO	84	37,8	37,8	88,3
	EXCELENTE	26	11,7	11,7	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

TABLA 4.13

Dimensión “Confiabilidad”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes

	VALOR	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	3	1,4	1,4	1,4
	MEDIO	16	7,2	7,2	8,6
	ALTO	57	25,7	25,7	34,2
	MUY ALTO	117	52,7	52,7	86,9
	EXCELENTE	29	13,1	13,1	100,0
		Total	222	100,0	100,0

TABLA 4.14**Dimensión “Aptitudes”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes**

	VALOR	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	4	1,8	1,8	1,8
	MEDIO	38	17,1	17,1	18,9
	ALTO	62	27,9	27,9	46,8
	MUY ALTO	82	36,9	36,9	83,8
	EXCELENTE	36	16,2	16,2	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

TABLA 4.15**Dimensión “Vocación”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes**

	VALOR	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MEDIO	31	14,0	14,0	14,0
	ALTO	58	26,1	26,1	40,1
	MUY ALTO	92	41,4	41,4	81,5
	EXCELENTE	41	18,5	18,5	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

De la lectura de los datos que se desprenden de las *tablas 4.10* a la *4.15*, se extrae un denominador común. Los valores más altos de la escala, “muy alto” y “excelente”, si se unen sus porcentajes, se concentran las mayores puntuaciones.

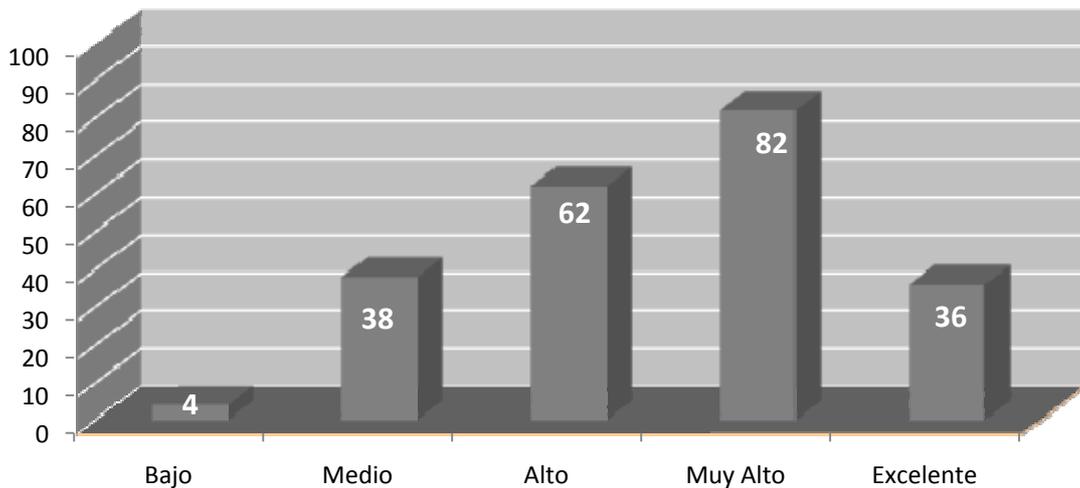
Así, por ejemplo, en la dimensión *Actitudes* hay una frecuencia de 127 agentes calificados entre “muy alto” y “excelente” por sus jefes y mandos, lo que representa el 57,2% de la muestra; por su parte, la dimensión *Empatía*, estos valores altos de la escala obtienen un porcentaje del 48,6% y la dimensión *Formación* un 49,5%. Destacan por encima del 50%, además de la dimensión *Actitudes*, las dimensiones *Aptitudes* (53.1%), la dimensión *Vocación* (59.9%) pero, sobre todo, la dimensión *Confiabilidad*, con el 65,8% y una frecuencia de 146 agentes, es la que manifiesta la mayor concentración de porcentajes en los valores “muy alto” y “excelente”.

Los valores más bajos de la Escala alcanzan puntuaciones y porcentajes bastantes escasos en todas las dimensiones; sin embargo, la dimensión *Aptitudes*, por un lado, es la peor valorada (aunque no de forma taxativa) y, por otro, las respuestas en la misma están más repartidas por todos los valores de la Escala. Así, por ejemplo, los valores “bajo” y “medio” obtienen una frecuencia de respuesta de 42 y un porcentaje cercano al 30%, en concreto del 28,9%. La *gráfica 4.4* muestra cómo se reparten los valores en la dimensión *Aptitudes*.

GRÁFICA 4.4

Distribución de respuestas por frecuencias.

Distribución de las respuestas por frecuencias que hacen los jefes y mandos de la Policía Local de Canarias sobre 222 agentes de policía local considerados como eficaces. Puntuaciones medias



- ANÁLISIS COMPARATIVOS DE LAS DIMENSIONES

Para determinar si existen diferencias significativas entre las dimensiones estudiadas y el factor Tipo de Municipio al que pertenece el agente de policía, se hace uso de estadísticos descriptivos y de comparaciones múltiples. Posteriormente, se hará uso del análisis de diferencia de medias en las variables dimensionales de la Escala para averiguar si existe significatividad.

- ESTADÍSTICOS DE COMPARACIONES MÚLTIPLES

Comparativa: Dimensiones – Tipo de Municipio

Se recuerda que los municipios estaban formados por tres tipos: *Capitalinos*, *turísticos* y *resto de municipios*. Se establecen relaciones entre todos ellos en cada una de las dimensiones para averiguar si se dan diferencias significativas.

Las *tablas 4.16* y *4.17* reflejan los análisis realizados al respecto.

TABLA 4.16

Estadísticos descriptivos

DIMENSIONES	TIPO MUNICIPIO	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
		Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior
ACTITUDES	CAPITALINO	133	5,56	,916	,079	5,40	5,71	3	7
	TURÍSTICO	44	5,59	,816	,123	5,34	5,84	4	7
	RESTO DE MUNICIPIOS	45	5,33	,826	,123	5,09	5,58	4	7
	Total	222	5,52	,881	,059	5,40	5,63	3	7
EMPATÍA	CAPITALINO	133	5,46	1,055	,092	5,28	5,64	1	7
	TURÍSTICO	44	5,48	,792	,119	5,24	5,72	4	7
	RESTO DE MUNICIPIOS	45	5,18	,716	,107	4,96	5,39	4	7
	Total	222	5,41	,950	,064	5,28	5,53	1	7
FORMACIÓN	CAPITALINO	133	5,58	,898	,078	5,42	5,73	3	7
	TURÍSTICO	44	5,43	1,087	,164	5,10	5,76	3	7
	RESTO DE MUNICIPIOS	45	4,93	,889	,133	4,67	5,20	2	6
	Total	222	5,42	,966	,065	5,29	5,55	2	7
CONFIABILIDAD	CAPITALINO	133	5,75	,883	,077	5,60	5,90	3	7
	TURÍSTICO	44	5,84	,645	,097	5,64	6,04	4	7
	RESTO DE MUNICIPIOS	45	5,36	,802	,120	5,11	5,60	4	7
	Total	222	5,69	,839	,056	5,58	5,80	3	7
APTITUDES	CAPITALINO	133	5,63	1,069	,093	5,45	5,81	3	7
	TURÍSTICO	44	5,32	,857	,129	5,06	5,58	4	7
	RESTO DE MUNICIPIOS	45	5,22	,927	,138	4,94	5,50	3	7
	Total	222	5,49	1,015	,068	5,35	5,62	3	7
VOCACIÓN	CAPITALINO	133	5,73	,906	,079	5,57	5,88	4	7
	TURÍSTICO	44	5,61	,895	,135	5,34	5,89	4	7
	RESTO DE MUNICIPIOS	45	5,42	1,055	,157	5,11	5,74	4	7
	Total	222	5,64	,939	,063	5,52	5,77	4	7

TABLA 4.17**Estadísticos de comparaciones múltiples**

DIMENSIONES						Intervalo de confianza al 95%	
VARIABLES	(I) TIPO	(J) TIPO	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Límite superior	Límite inferior
ACTITUDES	CAPITALINO	TURÍSTICO	-,035	,153	1,000	-,40	,33
		RESTO DE MUNICIPIOS	,223	,152	,429	-,14	,59
	TURÍSTICO	CAPITALINO	,035	,153	1,000	-,33	,40
		RESTO DE MUNICIPIOS	,258	,186	,506	-,19	,71
	RESTO DE MUNICIPIOS	CAPITALINO	-,223	,152	,429	-,59	,14
		TURÍSTICO	-,258	,186	,506	-,71	,19
EMPATÍA	CAPITALINO	TURÍSTICO	-,019	,165	1,000	-,42	,38
		RESTO DE MUNICIPIOS	,281	,163	,261	-,11	,68
	TURÍSTICO	CAPITALINO	,019	,165	1,000	-,38	,42
		RESTO DE MUNICIPIOS	,299	,201	,412	-,19	,78
	RESTO DE MUNICIPIOS	CAPITALINO	-,281	,163	,261	-,68	,11
		TURÍSTICO	-,299	,201	,412	-,78	,19
FORMACIÓN	CAPITALINO	TURÍSTICO	,147	,163	1,000	-,25	,54
		RESTO DE MUNICIPIOS	,646(*)	,161	,000	,26	1,04
	TURÍSTICO	CAPITALINO	-,147	,163	1,000	-,54	,25
		RESTO DE MUNICIPIOS	,498(*)	,199	,038	,02	,98
	RESTO DE MUNICIPIOS	CAPITALINO	-,646(*)	,161	,000	-1,04	-,26
		TURÍSTICO	-,498(*)	,199	,038	-,98	-,02
CONFIABILIDAD	CAPITALINO	TURÍSTICO	-,089	,143	1,000	-,44	,26
		RESTO DE MUNICIPIOS	,396(*)	,142	,017	,05	,74
	TURÍSTICO	CAPITALINO	,089	,143	1,000	-,26	,44
		RESTO DE MUNICIPIOS	,485(*)	,175	,018	,06	,91
	RESTO DE MUNICIPIOS	CAPITALINO	-,396(*)	,142	,017	-,74	-,05
		TURÍSTICO	-,485(*)	,175	,018	-,91	-,06

APTITUDES	CAPITALINO	TURÍSTICO	,313	,174	,221	-,11	,73
		RESTO DE MUNICIPIOS	,409	,173	,056	-,01	,83
	TURÍSTICO	CAPITALINO	-,313	,174	,221	-,73	,11
		RESTO DE MUNICIPIOS	,096	,213	1,000	-,42	,61
	RESTO DE MUNICIPIOS	CAPITALINO	-,409	,173	,056	-,83	,01
		TURÍSTICO	-,096	,213	1,000	-,61	,42
VOCACIÓN	CAPITALINO	TURÍSTICO	,116	,163	1,000	-,28	,51
		RESTO DE MUNICIPIOS	,307	,161	,175	-,08	,70
	TURÍSTICO	CAPITALINO	-,116	,163	1,000	-,51	,28
		RESTO DE MUNICIPIOS	,191	,198	1,000	-,29	,67
	RESTO DE MUNICIPIOS	CAPITALINO	-,307	,161	,175	-,70	,08
		TURÍSTICO	-,191	,198	1,000	-,67	,29

Bonferroni

* La diferencia de medias es significativa al nivel $p < .05$.

Como se puede observar existen diferencias significativas en las dimensiones “Formación” y “Confiabilidad” por razón del tipo de municipio:

a) En el caso de la primera dimensión, los municipios capitalinos y turísticos ofrecen medias de 5.58 y 5.43 respectivamente, mientras que el resto de municipio muestra una puntuación media de 4.93. La diferencia es significativa entre los municipios capitalinos y restos de municipios, con $p=.000$; y entre los municipios turísticos y resto de municipios ($p=.038$).

b) En la dimensión “Confiabilidad”, los municipios turísticos revelan una media de 5.84, los capitalinos 5.75 y el resto de municipios 5.36. Del mismo modo que ocurriera en el caso anterior, las diferencias se dan entre los municipios capitalinos y resto de municipios ($p=0.17$) y entre municipios turísticos y resto de municipios ($p=.018$).

Estos datos muestran que los jefes y mandos de policía del *resto de municipios*, que no son ni *capitalinos* ni *turísticos*, valoran de forma menos positiva las dimensiones Formación y Confiabilidad. Sin embargo, y a pesar de estas diferencias, la valoración general es favorable independientemente del tipo de municipio.

Por lo que concierne a los análisis realizados, éstos invitan a pensar que los jefes y mandos de policía local, a la hora de seleccionar al agente de policía local eficaz, no lo hacen teniendo en cuenta el género, la edad o los años de experiencia, sino que seleccionan al agente valorando su eficacia, sus características y las variables y medidas internas de su personalidad.

-ANÁLISIS DE DIFERENCIAS DE MEDIAS. MUESTRAS PAREJAS

Con el análisis de las diferencias de medias se pretende averiguar si existe significación entre las variables estudiadas: Actitudes, Empatía, Formación, Confiabilidad, Aptitudes y Vocación.

A través de la prueba T-TEST-PARES (Estadísticos de muestras emparejadas), se busca, por medio de la formación de parejas, identificar aquellas diferencias de medias significativas en los citados pares.

La *tabla 4.18* muestra las 15 parejas de las dimensiones descritas. Los resultados indican que se hallan diferencias en nueve emparejamientos (*tabla 4.19*).

TABLA 4.18**Estadísticas descriptivas de muestras emparejadas**

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CONFIABILIDAD	5,69	222	,839	,056
	VOCACIÓN	5,64	222	,939	,063
Par 2	CONFIABILIDAD	5,69	222	,839	,056
	ACTITUDES	5,52	222	,881	,059
Par 3	CONFIABILIDAD	5,69	222	,839	,056
	APTITUDES	5,49	222	1,015	,068
Par 4	CONFIABILIDAD	5,69	222	,839	,056
	FORMACIÓN	5,42	222	,966	,065
Par 5	CONFIABILIDAD	5,69	222	,839	,056
	EMPATÍA	5,41	222	,950	,064
Par 6	VOCACIÓN	5,64	222	,939	,063
	ACTITUDES	5,52	222	,881	,059
Par 7	VOCACIÓN	5,64	222	,939	,063
	APTITUDES	5,49	222	1,015	,068
Par 8	VOCACIÓN	5,64	222	,939	,063
	FORMACIÓN	5,42	222	,966	,065
Par 9	VOCACIÓN	5,64	222	,939	,063
	EMPATÍA	5,41	222	,950	,064
Par 10	ACTITUDES	5,52	222	,881	,059
	APTITUDES	5,49	222	1,015	,068
Par 11	ACTITUDES	5,52	222	,881	,059
	FORMACIÓN	5,42	222	,966	,065
Par 12	ACTITUDES	5,52	222	,881	,059
	EMPATÍA	5,41	222	,950	,064
Par 13	APTITUDES	5,49	222	1,015	,068
	FORMACIÓN	5,42	222	,966	,065
Par 14	APTITUDES	5,49	222	1,015	,068
	EMPATÍA	5,41	222	,950	,064
Par 15	FORMACIÓN	5,42	222	,966	,065
	EMPATÍA	5,41	222	,950	,064

TABLA 4.19

Prueba T de muestras emparejadas

PAREJAS	DIMENSIONES	Diferencias emparejadas			
		95% de intervalo de confianza de la diferencia	t	gl	Sig. (bilateral)
		Superior			
Par 1	CONFIABILIDAD - VOCACIÓN	,150	,845	221	,399
Par 2	CONFIABILIDAD* - ACTITUDES	,272	3,332	221	,001
Par 3	CONFIABILIDAD* - APTITUDES	,330	3,129	221	,002
Par 4	CONFIABILIDAD* - FORMACIÓN	,388	4,541	221	,000
Par 5	CONFIABILIDAD* - EMPATÍA	,383	5,665	221	,000
Par 6	VOCACIÓN** - ACTITUDES	,234	2,308	221	,022
Par 7	VOCACIÓN** - APTITUDES	,284	2,460	221	,015
Par 8	VOCACIÓN** - FORMACIÓN	,342	3,796	221	,000
Par 9	VOCACIÓN** - EMPATÍA	,361	3,833	221	,000
Par 10	ACTITUDES - APTITUDES	,161	,479	221	,633
Par 11	ACTITUDES - FORMACIÓN	,229	1,501	221	,135
Par 12	ACTITUDES*** - EMPATÍA	,225	1,971	221	,050
Par 13	APTITUDES - FORMACIÓN	,198	1,023	221	,307
Par 14	APTITUDES - EMPATÍA	,220	1,148	221	,252
Par 15	FORMACIÓN - EMPATÍA	,142	,208	221	,835

* La puntuación media obtenida en la dimensión Confiabilidad es superior a la dimensión emparejada

** La puntuación media obtenidas por la dimensión Vocación es superior a la dimensión emparejada

*** La puntuación medias obtenida por la dimensión Actitudes es superior a la dimensión emparejada

La *tabla 4.20* resume las diferencias de medias encontradas

TABLA 4.20

Diferencia de medias entre las dimensiones emparejadas

	Confiabilidad	Vocación	Actitudes	Aptitudes	Formación	Empatía
Confiabilidad						
Vocación	,399					
Actitudes	,001	,022				
Aptitudes	,002	,015	,633			
Formación	,000	,000	,135	,307		
Empatía	,000	,000	,050	,252	,835	

* La diferencia de medias es significativa al nivel $p < .05$.

Los análisis efectuados dan como resultado que las dimensiones Confiabilidad y Vocación se establecen como elementos discriminantes y/ o que marcan significación con el resto de dimensiones. Así pues, existen diferencias significativas entre Confiabilidad y las dimensiones Actitudes ($,001$), Aptitudes ($,002$), Formación, ($,000$) y Empatía, ($,000$); asimismo, hay diferencias de medias significativas entre la dimensión Vocación y las dimensiones Actitudes ($,022$), Aptitudes ($,015$), Formación, ($,000$) y Empatía, ($,000$). Además, el par formado por Actitudes y Empatía revela también diferencias significativas ($,050$).

Según los datos que se han expuesto a lo largo de este segundo estudio es imprescindible destacar que, según los mismos, las dimensiones mejor valoradas por los jefes y mandos de la Policía Local de Canarias son las dimensiones Confiabilidad y Vocación; este resultado coincide respecto a las diferencias de medias halladas entre las dimensiones emparejadas, siendo esas mismas dimensiones las que se vertebran como “base” por las que se establecen las diferencias de medias significativas con las demás dimensiones analizadas.

6.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta segunda parte del Estudio Primero se ha comprobado la valoración que hacen los jefes y mandos de policía local de Canarias sobre los agentes de su plantilla más eficaces. Para ello, se ha utilizado un instrumento de medida (Escala de observación) elaborado por ellos mismos en el que se describen seis dimensiones con las características que debe reunir un agente de policía eficaz. Han participado en esta investigación jefes y mandos policiales de todas las islas, los cuales han seleccionado y valorado a 222 agentes más eficaces de su plantilla.

Dicho lo anterior, y asumiendo la importancia que tienen las características psicológicas y socio-emocionales que sustentan las competencias del agente de policía local en su desempeño profesional, como así se ha estudiado y recogido a través de la visión de los jefes y mandos de policía local en la primera parte de este Estudio, se plantea lo siguiente:

Aunque son fundamentales las dimensiones que los jefes y mandos de policía elaboraron para saber qué características debería reunir un agente de policía eficaz, es interesante averiguar ¿qué tipo de características psicológicas y socio-emocionales del agente de policía local eficaz son más importantes desde la valoración de los jefes y mandos de policía?

En general, los resultados a los que se ha llegado se puede decir que los jefes y mandos de policía local valoran de forma muy positiva a aquellos agentes de su plantilla que consideran eficaces. Esta calificación se sitúa en los valores más elevados de la Escala, entre Muy Alto y Excelente. Así, las dimensiones mejor puntuadas son *Confiabilidad*, con unos 65,8% de las respuestas y *Vocación*, con un 59,9%, seguida en este orden por *Actitudes* (57,2%), *Aptitudes* (53,1%), *Formación* (49,5%) y *Empatía* (48,6%). Queda reflejado en estos resultados que los jefes y mandos de policía local le conceden un mayor grado de importancia al: *poder hacer, querer hacer y querer y poder hacer*. Estos responsables valoran y consideran que el agente eficaz es aquel que muestra características y rasgos personales como sentido común, autorregulación y autocontrol, equilibrio, etc. (*Confiabilidad*); asimismo, sabe escuchar, se implica en su trabajo, es

respetuoso y disciplinado, sabe ponerse en lugar del otro, etc. (*Actitudes*); y, además, presenta espíritu de sacrificio y superación personal y profesional (*Vocación*) y condiciones psico-físicas adecuadas (*Aptitudes*). Por tanto, y siguiendo los supuestos de Roe (2003), Sternberg (2005) y Briñol y otros (2007), estas dimensiones (sin excluir las restantes, Formación y Empatía ya que son esenciales para definir el perfil del agente de policía local) que contienen características o factores personales y socio-emocionales describen y predicen las conductas propias de la persona que le llevan a tener una actuación sobresaliente ante otras personas en un puesto de trabajo. En definitiva, los jefes y mandos de la Policía Local de Canarias han sabido valorar más de cinco variables competenciales que pueden discriminar al policía eficaz. ***Se acepta la hipótesis alternativa 1.***

Explicado lo anterior, también es necesario resaltar las diferencias halladas entre las parejas formadas en función de las dimensiones. En este sentido, la categoría *Confiabilidad* y la categoría *Vocación* son las dimensiones “base” a través de las cuales se establecen diferencias significativas con el resto de dimensiones. Sin embargo, entre ellas, no se dan tales diferencias. Se realiza una figura con el objeto de ilustrar estas diferencias de medias, además de ser visualmente explícita.

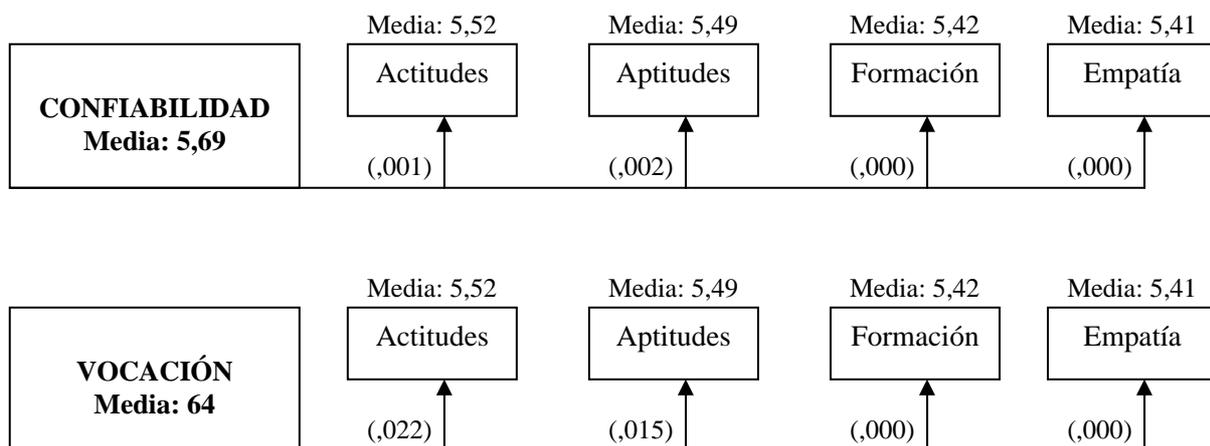


Figura 4.1. Dimensiones emparejadas. Diferencias de medias

Este dato pone de manifiesto que aquella persona que es eficaz en su desempeño profesional (en este caso el agente de policía) se nutre de la interrelación de capacidades y habilidades personales, emocionales y socio-afectivas, como son la Confiabilidad (autocontrol, autorregulación, equilibrio personal,...) y la Vocación (capacidades psico-físicas adecuadas, motivación, metas,...), para desarrollar y potenciar otras de igual importancia como los son las actitudes, los valores, las creencias, etc. Estos resultados se vinculan con lo que para algunos autores la eficacia en el desempeño profesional es sinónimo de habilidades emocionales, socioafectivas y sociales, rasgos personales, motivación, sobre todo, las tres primeras (Salovey y Mayer, 1990; Mayer, 2003; Goleman, 2005; Latham y Pinder, 2005; Luján et. al, 2015).

Con respecto a las variables analizadas, Tipo de Municipio, Isla de procedencia y Provincia a la que pertenece el agente eficaz valorado, en el caso de la primera, los resultados revelan que los jefes y mandos de policía local de municipios capitalinos y turísticos valoran más favorablemente a sus agentes eficaces que los responsables del resto de municipios en las dimensiones Formación y Confiabilidad.

En esta investigación se ha podido demostrar que la valoración de los jefes y mandos de policía local de Canarias sobre aquellos agentes que consideran como los más eficaces de su plantilla se orienta hacia las competencias emocionales y socio-afectivas. Éstas son las que distinguen a un profesional ejemplar de otro que no lo es. Las características que posee este agente eficaz muestra hasta qué punto las competencias que desarrolla afectan a su éxito profesional. Las capacidades y habilidades sociales y emocionales del agente se interrelacionan con otros componentes cognitivos e individuales, lo que provoca la expresión de la conducta en diferentes contextos y diversidad de situaciones.

Lo estudiado en este Primer Estudio lleva a plantear otras preguntas que se investigarán tanto en el siguiente Estudio Segundo como en el Estudio Tercero. Así pues, y según lo observado, entonces, ¿las características personales y las competencias emocionales y socio-afectivas pueden ser variables predictoras del desempeño profesional eficaz? ¿Compartirá el contenido de la pregunta afirmativa anterior la ciudadanía del archipiélago? ¿Las características personales y socio-afectivas que posea un agente de

policía eficaz se pueden considerar como elementos discriminantes si se comparan con aquel otro agente que es señalado como promedio?

7.- CONCLUSIONES

1.- Los jefes y mandos de policía local de Canarias a la hora de elegir y seleccionar al agente de policía local eficaz lo hace valorando las medidas socio-afectivas o variables internas que posea el agente de policía.

2.- Se vislumbra que la selección y elección de aquellos agentes de policía eficaces que poseen las características personales y socio-emocionales que los jefes y mandos elaboraran y valoraran como tales, pueden marcar diferencias significativas con respecto al policía considerado como promedio.

3.- La selección de los policías eficaces por parte de los jefes, en contra de lo que se podría esperar, no está marcada por una mayor experiencia, ni por mayor edad, ni por la influencia el género.

4.- El orden de prioridad de las características que los mandos han seleccionado de forma común es, en primer lugar, la dimensión *Confiabilidad* (competencia de “poder hacer”); le sigue la dimensión *Vocación* (competencia de “querer y poder hacer”); la tercera son las *Actitudes* (competencia de “querer hacer”); y finalmente las *Aptitudes* (competencia de “poder hacer”). La formación y la empatía, aunque de igual importancia, se sugiere que deben ser potenciadas en la formación básica.

5.- Se valora en el agente eficaz la capacidad de control, la autorregulación, ser íntegro y el afán de servicio como criterios importantes. Asimismo, sobre estas características descansan otras como el saber escuchar, dar muestras de respeto, ser buen profesional, tener espíritu de sacrificio, poseer condiciones psico-físicas, etc., como elementos esenciales que deben formar parte de las competencias de un buen agente de policía local.

6.- Las dimensiones Confiabilidad y Vocación se configuran como los dos factores más y mejor valorados por los jefes y mandos de policía. A esto hay que añadir que, después de analizar los datos, estas dimensiones se constituyen como las variables “base” en la que las demás dimensiones se apoyan y se relacionan significativa y positivamente.

7.- Las dos últimas dimensiones o variables priorizadas por los jefes y mandos de mandos, Formación y Empatía, se sugiere que deben ser objeto de evaluación tanto en la selección como, especialmente, en la formación básica en aspectos específicos (uso de armas, procedimientos en general, habilidades sociales,...).

8.- En cuanto a las diferencias halladas, destacar que los jefes y mandos de policía pertenecientes al grupo de resto de municipios valoran de forma algo menos positiva las dimensiones *Confiabilidad* y *Formación* de la que hacen los jefes y mandos de los municipios capitalinos y turísticos. Sin embargo, y a pesar de estas diferencias, la valoración general de todas las dimensiones es muy favorable, independientemente del tipo de municipio.

8.1.- Los jefes y mandos de policía local de la provincia de Santa Cruz de Tenerife valoran de forma más favorable a sus agentes eficaces que en la provincia de Las Palmas en todas las dimensiones. No obstante lo indicado, la valoración de las características psicológicas y socio-afectivas de los agentes en ambas Provincias se posiciona en valores que oscilan entre Muy Alto y Excelente.

CAPÍTULO 5

ESTUDIO 2

DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL AGENTE DE POLICÍA LOCAL DE CANARIAS A TRAVÉS DE PRUEBAS Y CUESTIONARIOS PSICOLÓGICOS AUTOINFORMADOS

1.- INTRODUCCIÓN

En este Estudio Segundo se pretende comprobar las características cognitivo-emocionales y las socio-afectivas que posee el agente para el desempeño eficaz del rol de policía local.

Al igual que el anterior Estudio, éste se compone de dos partes. En la primera parte se describen, mediante diferentes pruebas psicológicas aplicadas al conjunto de agentes de policía local participantes en este estudio, aquellas variables personales, cognitivo-emocionales y socio-afectivas que definen y configuran el perfil de agente de policía local de Canarias, así como también si esas variables establecen diferencias entre los agentes de policía local considerados promedio y la tabla normativa de la población en general y de escalas policiales (donde las hayan o existan). Y, en la segunda, se trata de analizar si esas competencias psicológicas y socio-emocionales que afectan al desempeño profesional eficaz en la función policial marcan diferencias entre un grupo de agentes de policía considerados como eficaces por sus mandos y jefes al que hemos denominado “grupo experimental”, con aquellos otros agentes clasificados como grupo “promedio” o “grupo control” que fueron elegidos al azar por sistema informático, a partir de la base de datos existentes en la Dirección General de Seguridad y Emergencias de Gobierno de Canarias.

En paralelo, también se quiere confirmar:

- Si existen diferencias en función del tipo de municipio de pertenencia del policía local (capitalino, turístico, o resto de municipios)
- Si existen diferencias entre los policías eficaces y el grupo promedio en función de la edad, el género y los años de experiencia.

La **Hipótesis general** de este capítulo es la que sigue:

“Las competencias emocionales son variables más discriminantes que las características de personalidad y socioafectivas en los agentes de policía local”.

La exposición de ambas partes del Estudio se realizará de la siguiente manera:

En primer lugar, se contemplan y se sitúan los objetivos, las hipótesis de trabajo, el diseño utilizado, la muestra objeto de estudio, el procedimiento seguido y los instrumentos empleados de forma común. Y, en segundo lugar, se presentan los resultados de los análisis estadísticos de los datos obtenidos en cada parte, así como la discusión y las conclusiones.

2.- OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE TRABAJO

Conocer, a través de la aplicación de cuestionarios y pruebas psicológicas, la forma y la visión que tiene el agente de la policía local de Canarias de entender el mundo y la vida, así como su forma de pensar y sentir y de las competencias que posee para el desempeño del rol de agente de policía.

1) Objetivos específicos de la primera parte

Averiguar si las variables competenciales que configuran el perfil del policía local de Canarias, medidas a través de autoinformes, marcan diferencias con la tabla normativa de la población en general y de escalas policiales (donde las hayan o existan).

Hipótesis de trabajo de la primera parte

“El grupo de agentes de Policía Local promedio obtiene mejores valores en las variables emocionales, de personalidad y socio-afectivas que la tabla normativa de la población general y de los cuerpos de seguridad”

Hipótesis 1

H₀= No existen diferencias significativas en las variables medidas en función del tipo de municipio al que pertenece el policía local eficaz.

H₁= Existen diferencias significativas en las variables medidas en función del tipo de municipio al que pertenece el policía local eficaz.

Hipótesis 2

H₀= En comparación con respecto a la población general, la policía local de Canarias presenta un nivel medio en las variables intrapersonales

H₁= En comparación con respecto a la población general, la policía local de Canarias presenta un nivel alto en las variables intrapersonales

Hipótesis 3

H₀= En comparación con respecto a la población general, la policía local de Canarias presenta un nivel medio en las variables interpersonales

H₁= En comparación con respecto a la población general, la policía local de Canarias presenta un nivel alto en las variables interpersonales

Hipótesis 4

H₀= Las puntuaciones medidas de los agentes de policía local de Canarias son más bajas en el parámetro responsabilidad en comparación con los cuerpos de seguridad

H₁= Las puntuaciones medidas de los agentes de policía local de Canarias son más altas en el parámetro responsabilidad en comparación con los cuerpos de seguridad

Hipótesis 5

H₀= Las puntuaciones medidas de los agentes de policía local de Canarias en las variable interpersonales son más altas en parámetros específicos en comparación con los cuerpos de seguridad

H₁= Las puntuaciones medidas de los agentes de policía local de Canarias en las variable interpersonales son más bajas en parámetros específicos en comparación con los cuerpos de seguridad

Hipótesis 6

H₀= No existen diferencias en las variables de entorno y tareas entre la policía local de Canarias en comparación con la población general.

H₁= Existen diferencias en las variables de entorno y tareas entre la policía local de Canarias en comparación con la población general.

Hipótesis 7

H₀= En comparación con respecto a las tablas estandarizadas de cuerpos de seguridad, la policía local de Canarias obtiene puntuaciones más altas en los parámetros

orientación a los resultados, conocimiento de la institución e identificación de la organización.

H₁= En comparación con respecto a las tablas estandarizadas de cuerpos de seguridad, la policía local de Canarias obtiene puntuaciones más altas en los parámetros orientación a los resultados, conocimiento de la institución e identificación de la organización.

Hipótesis 8

H₀= En comparación con la población general, la policía local de Canarias presenta un nivel inferior con respecto a la forma de ser y de actuar.

H₁= En comparación con la población general, la policía local de Canarias presenta un nivel algo superior con respecto a la forma de ser y de actuar.

2) Objetivos específicos de la segunda parte

Comprobar si las variables competenciales que configuran el perfil del policía local de Canarias, medidas a través de autoinformes, marcan diferencias entre una muestra de policías locales eficaces (definidos por sus jefes y mandos) de otros policías locales considerados no eficaces (definidos por sistema informático).

Hipótesis de trabajo de la segunda parte

“El grupo de agentes de Policía Local considerado eficaces obtiene mejores resultados en las variables emocionales, de personalidad y socio-afectivas que el grupo promedio”

Hipótesis 1

H₀= Los agentes de policía local eficaces presentan un grado de conocimiento del entorno que le rodea y las personas más inferior que el agente de policía calificado como promedio.

H₁= Los agentes de policía local eficaces presentan un grado de conocimiento del entorno que le rodea y las personas más elevado que el agente de policía calificado como promedio.

Hipótesis 2

H₀= No Existen diferencias significativas entre el agente eficaz y el agente promedio en cuanto a criterios de organización, sentido del deber y autodisciplina.

H₁= Existen diferencias significativas entre el agente eficaz y el agente promedio en cuanto que el primero es más organizado, tiene mayor sentido del deber y es más autodisciplinado.

Hipótesis 3

H₀= El agente eficaz es más activo, cree en sus capacidades y piensa de forma positiva sobre hechos y personas que el agente promedio.

H₁= El agente promedio es más activo, cree en sus capacidades y piensa de forma positiva sobre hechos y personas que el agente eficaz.

Hipótesis 4

H₀= En comparación con el policía local eficaz, el agente promedio presenta un mayor grado de serenidad ante la ira o el enfado.

H₁= En comparación con el policía local promedio, el agente eficaz presenta un mayor grado de serenidad ante la ira o el enfado.

Hipótesis 5

H₀= Existen diferencias significativas entre el agente eficaz y el promedio en que el primero generaliza menos los contratiempos y adversidades.

H₁= Existen diferencias significativas entre el agente eficaz y el promedio en que el segundo generaliza menos los contratiempos y adversidades.

Hipótesis 6

H₀= Las puntuaciones medidas en los agentes de policía local considerados no eficaces revelan que son personas que provocan una mayor influencia positiva en los demás.

H₁= Las puntuaciones medidas en los agentes de policía local considerados eficaces revelan que son personas que provocan una mayor influencia positiva en los demás.

Hipótesis 7

H₀= El agente promedio revela un mayor gusto por las relaciones interpersonales, siendo éste más cordial, altruista que el agente eficaz.

H₁= El agente eficaz revela un mayor gusto por las relaciones interpersonales, siendo éste más cordial, altruista que el agente promedio.

Hipótesis 8

H₀= En comparación con el policía local promedio, el agente eficaz es más previsor y anticipa el futuro de forma conveniente.

H₁= En comparación con el policía local eficaz, el agente promedio es más previsor y anticipa el futuro de forma conveniente.

Hipótesis 9

H₀= El agente eficaz tiende a justificar las acciones o sucesos que ocurren por atribución personal.

H₁= El agente promedio tiende a justificar las acciones o sucesos que ocurren por atribución personal.

Hipótesis 10

H₀= No es posible obtener componentes que expliquen la variabilidad de las puntuaciones en las distintas escalas y dimensiones.

H₁= Es posible obtener componentes que expliquen la variabilidad de las puntuaciones en las distintas escalas y dimensiones.

3.- MÉTODO

Diseño

La metodología utilizada es de tipo *cuantitativa*, con un diseño *descriptivo*, *correlacional* y *cuasi-experimental*, éste último en situación natural, pero no se llegan a *manipular experimentalmente* las variables que se van a tomar en consideración, de ahí que no se utilice la nomenclatura experimental. Por tanto, en primer lugar, se analizan, de forma descriptiva, las variables sociodemográficas género, edad y años de experiencia laboral. En segundo lugar, se emplea un diseño de comparación entre grupos en el que se describen las diferencias significativas (si existieran), por un lado, entre las puntuaciones obtenidas por el agente de policía local en las variables competenciales a evaluar y la tabla normativa de la población en general y la de escalas policiales (donde las hayan o existan). Y, por otro lado, se comparan las variables competenciales que marcan diferencias significativas entre un grupo de policías locales eficaces (definidos por sus jefes y mandos) y otro grupo de policías locales considerados no eficaces (definidos por sistema informático). Por último, se realiza, por una parte, un análisis correlacional con el objeto de identificar las relaciones positivas que se producen entre las variables psicológicas y socio-afectivas estudiadas; y, por otra parte, se lleva a cabo un análisis factorial para determinar los componentes principales que surgen de rotar las variables competenciales investigadas. El análisis a realizar pretende identificar el número y composición de componentes necesario para resumir las puntuaciones observadas en las principales variables (Lloret-Segura, Ferreres-Traver, Hernández-Baeza y Tomás-Marco, 2014). En el análisis por componentes principales, las variables observadas (contestaciones a las pruebas) son las variables independientes. Por tanto, nos interesa saber los componentes que puedan resumir las puntuaciones observadas. En cuanto al número de componentes, se plantea reflejar solamente aquellos componentes formados por tres o más elementos individuales.

Variables

Las variables a estudiar son las siguientes:

- *Variables de tipo descriptivo:*
 - Edad.
 - Sexo.
 - Años de servicio.

- *Variables sobre competencias emocionales:*
 - Intrapersonal
 - Interpersonal
 - Desarrollo de tareas
 - Entorno
 - Gerencial

- *Variables de personalidad:*
 - Neuroticismo vs. Estabilidad emocional
 - Extraversión
 - Apertura a la Experiencia
 - Afabilidad o Amabilidad
 - Tesón o Responsabilidad

- *Variables de naturaleza socioafectiva (Moldes de la Mente):*

Tres encuadres:

 - 1) *Encuadre de Espontaneidad vital.*
 - Dimensión Implicación Vital.

 - 2) *Encuadre de Ajuste.*
 - Dimensión Negatividad.
 - Dimensión Discordancia.
 - Dimensión Evitación.
 - Dimensión Defensividad.

- Dimensión Atribución externa.
- Dimensión Operatividad.

3) *Encuadre de Optimización.*

- Dimensión Optimización Positivizante.
- Dimensión Optimización preparatoria.
- Dimensión Optimización autopotenciadora.
 - Molde Implicación directa.
 - Molde Hiperanálisis.
 - Molde Hipercontrol anticipatorio.
 - Molde Afrontamiento Borroso
 - Molde Anticipación Aversiva.
 - Molde Evaluación Selectiva Negativa.
 - Molde Hostilgenia.
 - Molde Inflación-Decepción.
 - Molde Focalización en la carencia.
 - Molde Imantación por lo imposible.
 - Molde Anticipación Devaluativa.
 - Molde Disociación Emocional.
 - Molde Reclusión.
 - Molde Oblicuidad Cognitiva.
 - Molde Anticipación de Esfuerzo y Coste.
 - Molde Precisión y Supervisión.
 - Molde Atribución a la falta de Esfuerzo.
 - Molde Justificación de los Fallos.
 - Molde Desplazamiento Emocional.
 - Molde Atribución al Temperamento.
 - Molde Atribución Social del Éxito.
 - Molde Atribución Mágica.
 - Molde Atribución Internalista del Éxito.
 - Molde Atribución a las Estrategias.
 - Molde Autoconvicción Volitiva.

- Molde Automotivación Proactiva.
- Molde Control Emocional Anticipatorio.
- Molde Anticipación Constructiva Previsora.
- Molde Evaluación Positiva.
- Molde Transformación Rentabilizadora.

Muestra

La muestra objeto de estudio está comprendida por 332 agentes de policías pertenecientes a diferentes municipios de la Comunidad Autónoma Canaria.

La población de agentes de la policía local en Canarias era, en el momento del estudio, de 2745 agentes de policía y 474 mandos. Para obtener nivel de confianza del 95% en los parámetros a estudiar, (con un nivel de heterogeneidad del 50% y un margen de error del 5%), la muestra a considerar debía ser aproximadamente de 344 agentes.

Para poder, a su vez, controlar las variables socioculturales y territoriales que pueden presentar los diferentes municipios, se propusieron tres estratos, proporcionales al número de agentes por tipo de municipio: *los municipios capitalinos* (capitales de isla o ciudad mayor de 100.000 habitantes); *los municipios turísticos* (aquellos que están por encima del promedio de plazas turísticas, (+ de 4680 plazas turísticas hoteleras y extrahoteleras); y *el resto de municipios* (rurales y de pequeño tamaño poblacional):

- La muestra de los agentes de los municipios capitalinos debía ser del 44%.
- La muestra del grupo de los municipios turísticos debía ser del 26%.
- La muestra del grupo del grupo de municipios restantes debía ser del 30%.

Se obtuvieron dos grupos, uno designado conforme a una característica común (agentes considerados como los más eficaces según expertos y jefes) y otro elegido al azar por el sistema informático a partir de la base de datos existente en la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias para garantizar la variabilidad en dicha característica, de tal manera que podamos comparar estos dos grupos en

determinadas variables independientes y ver si existen diferencias entre estos dos grupos en dichas variables.

La muestra de los agentes de los municipios capitalinos fue del 42,2%.

La muestra del grupo de los municipios turísticos fue del 28%.

La muestra del grupo del grupo de municipios restantes fue del 28,3%.

La *tabla 5.1* refleja la distribución de la muestra prevista y real

TABLA 5.1

Distribución de la muestra prevista y real

ESTRATIFICACIÓN DE LA MUESTRA	municipios capitalinos	municipios turísticos	municipios restantes
Prevista	44%	26%.	30%
Real	42,2%.	28%.	28,3%.

Así pues, en esta investigación participaron, por un lado, el 48,80% de los agentes de policía fueron seleccionados al azar por el sistema informático de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias (grupo control) y el 50,60% de la muestra fue seleccionada al azar de entre los elegidos y seleccionados por su jefe o mando de policía siguiendo los criterios de la Escala de valoración elaborada en el Estudio Primero.

Datos descriptivos de la muestra

- Género

La distribución de la muestra por género se refleja en la *tabla 5.2*.

TABLA 5.2.
Distribución de la muestra en función del género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	297	89,5	90,5	90,5
	Mujer	31	9,3	9,5	100,0
	Total	328	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,2		
Total		332	100,0		

Los datos indican que la distribución muestral por razón del género es dispar; el 89.50% corresponde al género masculino y el resto, un 9.3%, al femenino.

- Tipo de grupo. Experimental y Control

La *tabla 5.3* refleja la distribución de la muestra por tipo de grupo.

TABLA 5.3
Distribución de la muestra por tipo de grupo (experimental y control)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Experim	168	50,6	50,9	50,9
	Control	162	48,8	49,1	100,0
	Total	330	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		332	100,0		

Como se aprecia en la *tabla 5.3*, existe cierta homogeneidad en la conformación de los subgrupos en función del tipo de grupo.

- Tipo de grupo (experimental y control) y género

La *tabla 5.4* indica la distribución de la muestra en función del tipo de grupo y género.

TABLA 5.4

Distribución de la muestra en función del tipo de grupo y género.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	22 – 30 años	10	3,1	3,1
	31 – 40 años	153	46,7	49,8
	41 – 50 años	114	37,4	84,7
	51 - 60	47	14,2	99,1
	61 años o mas	3	,9	100,0
	Total	327	100,0	
Perdidos	Sistema	5		
Total		332		

En la *tabla 5.4* se puede observar que las edades comprendidas entre los 31 – 40 años y los 41 – 50 años presentan las puntuaciones más altas; el 46,7% corresponde a aquellos agentes de policía que se encuentran situados en el primer rango de edad mencionado con anterioridad y el 37,4% para los que manifiestan tener entre 41 y 50 años de edad.

- Edad

TABLA 5.5

Frecuencia y porcentaje de la muestra en función de la edad

		Género numéricos		
		Masc	Fem	Total
Gruponumérico	Exper	151	15	166
	Contr	146	16	162
Total		297	31	328

- Años de Servicio

TABLA 5.6

Frecuencia y porcentaje de la muestra en función de los años de servicio

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 a 5 años	12	3,7	3,7
	6 a 10 años	72	22,1	25,8
	11 a 15 años	95	33,0	55,1
	16 a 20 años	39	12,0	67,1
	21 a 25 años	51	15,7	82,8
	26 a 30 años	31	9,5	92,3
	31 años o más	25	7,7	100,0
	Total	325	100,0	
Perdidos	Sistema	7		
Total		332		

Los subgrupos de 6 a 10 años y de 11 a 15 años poseen los porcentaje más elevados, un 22,1% y un 33% respectivamente. No obstante, si se suman los valores obtenidos en las categorías de más de 21 años de servicio, destaca el porcentaje del 32,9%, lo que se traduce en que un tercio de los agentes de policía siguen en servicio y cuentan en su haber con una cifra nada desdeñable de años.

- Isla de Procedencia

TABLA 5.7

Frecuencia y porcentaje de la muestra en función de la isla de procedencia

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	,6	,6
El Hierro	3	,9	1,5
Fuerteventura	31	9,3	10,8
Gran Canaria	146	44,0	54,8
La Gomera	1	,3	55,1
La Palma	20	6,0	61,1
Lanzarote	45	13,6	74,7
Tenerife	84	25,3	100,0
Total	332	100,0	

De la lectura de los datos que se recogen en la *tabla 5.7*, se puede ver que las islas de Gran Canaria y Tenerife son las que aportan mayor cantidad de agentes de policía como se aprecia en los porcentajes alcanzados, un 44% y un 25,3% respectivamente. Le siguen Lanzarote, 13,6%, Fuerteventura, 9,3%, La Palma, 6% y El Hierro y La Gomera, con un 9,9% y 0,3%.

TABLA 5.8**Isla de procedencia en función del tipo de grupo**

	El Hierro	Fuerteventura	Gran Canaria	La Gomera	La Palma	Lanzarote	Tenerife
Experimental	2	17	68	0	9	26	46
Control	1	14	78	1	11	19	38
Total	3	31	146	1	20	45	84

- Tipo de municipio**TABLA 5.9****Frecuencia y porcentaje de la muestra en función del tipo de municipio**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tipo 1	140	42,8	42,8
	Tipo 2	93	28,4	71,3
	Tipo 3	94	28,7	100,0
	Total	327	100,0	
Perdidos	Sistema	5		
Total		332		

La *tabla 5.9* ilustra los datos referidos al tipo de municipio del que proceden los agentes de policía seleccionados. Se puede observar que el 42,80% de los agentes se corresponden con el tipo de municipio 1, es decir, capitalinos. Con porcentajes prácticamente iguales se encuentran situados los municipios turísticos, 28,4%, y el resto de municipios, 28,7%.

La *tabla 5.10* refleja la distribución de la muestra por razón del tipo de municipio y grupo.

TABLA 5.10

Distribución de la muestra en función del tipo de municipio y grupo

	Tipo de Municipio			Total
	1	2	3	
Experimental	68	49	48	165
Control	72	44	46	162
Total	140	93	94	327

Por último, la *tabla 5.11* detalla la frecuencia y los porcentajes obtenidos con respecto a los municipios de la Comunidad Autónoma Canaria donde pertenecen los agentes de policía que han participado en esta investigación.

TABLA 5.11

Frecuencia y porcentaje de los municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias que han participado en la investigación

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	1,5	1,5
Adeje	9	2,7	4,2
Agüimes	7	2,1	6,3
Alajeró	1	,3	6,6
Antigua	6	1,8	8,4
Arrecife	12	3,6	12,0
Breña Alta	2	,6	12,7
Breña Baja	1	,3	13,0
Candelaria	2	,6	13,6
El Rosario	2	,6	14,2
Frontera	1	,3	14,5
Gáldar	1	,3	14,8
Granadilla de Abona	4	1,2	16,0
Guía de Isora	4	1,2	17,2
Güímar	3	,9	18,1
Haría	2	,6	18,7
Icod de los Vinos	2	,6	19,3
Ingenio	7	2,1	21,4
La Guancha	1	,3	21,7
La Oliva	7	2,1	23,8
La Orotava	8	2,4	26,2
Las Palmas de Gran Canaria	66	19,9	46,1
Los Llanos de Aridane	6	1,8	47,9

Los Realejos	4	1,2	49,1
Mogán	7	2,1	51,2
Pájara	9	2,7	53,9
Puerto del Rosario	16	4,8	58,7
San Bartolomé	24	7,2	66,0
San Cristóbal de La Laguna	28	8,4	74,4
San Miguel de Abona	4	1,2	75,6
Santa Cruz de La Palma	9	2,7	78,3
Santa Lucía	13	3,9	82,2
Santiago del Teide	2	,6	82,8
Tazacorte	1	,3	83,1
Teguise	7	2,1	85,2
Telde	17	5,1	90,4
Tías	9	2,7	93,1
Tinajo	4	1,2	94,3
Tuineje	3	,9	95,2
Valverde	2	,6	95,8
Valleseco	2	,6	96,4
Villa de Ingenio	7	2,1	98,5
Yaiza	5	1,5	100,0
Total	332	100,0	

De la tabla 5.11 se desprende que 42 de los 87 municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias han participado en esta investigación, esto es, el 48,27%. En tal sentido, se observa que existe una gran representatividad, en cada isla del archipiélago y de sus municipios.

Procedimiento

La recogida de datos se realizó a través de unas jornadas formativas y de cumplimentación de pruebas, denominada “Competencias psicológicas y socio-afectivas en las competencias profesionales de la policía local en Canarias”, que se elaboran a tal fin para la asistencia y participación de los agentes de policía local seleccionados.

A continuación, se recoge el proceso seguido:

Paso 1. Noviembre – Diciembre de 2013. Se contacta por medio de correos electrónicos y llamadas telefónicas con los jefes y mandos donde se les pide que designen y seleccionen, según escala de valoración elaborada en el Estudio Primero, a aquellos/as

agentes de policía más eficaces de su plantilla, los cuales iban a participar en una jornadas formativas y de cumplimentación de pruebas. Además, estos agentes participarían junto a otros agentes seleccionados al azar por el sistema informático de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias.

Paso 2. Diciembre 2013 – Enero 2014. Se elabora un calendario en el que se recogen las fechas y horas de realización de las jornadas formativas y de cumplimentación de pruebas en cada una de las islas con los agentes participantes en las mismas.

Paso 3. Enero-Febrero de 2014. Convocatoria a la jornada formativa y de cumplimentación de pruebas a los diferentes jefes de policía de todos los municipios de las islas Canarias, vía e-mail y vía telefónica, señalando la fecha, el o los días, el horario y los agentes que debían asistir a las citadas jornadas, ya sean los seleccionados por ellos como los designados por la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias. Asimismo, se concreta con los jefes de policía o mandos la sustitución de aquellos agentes elegidos al azar por el sistema informático que no pueden asistir a las jornadas.

Paso 4. De febrero a julio de 2014. Recogida de datos: trabajo de campo en las islas del archipiélago canario. Se comenzó en la isla de Fuerteventura y se prosiguió en Lanzarote, La Palma, Gran Canaria, finalizando en la isla de Tenerife (agentes de policía de las islas de La Gomera y El Hierro se desplazaron hasta la isla de Tenerife para acudir a las jornadas formativas y pase de pruebas). Asimismo, se celebraron nuevas jornadas formativas y de cumplimentación de pruebas para aquellos agentes que, por distintas circunstancias, no pudieron asistir a las jornadas convocadas en primera instancia en su isla.

Paso 5. De julio a septiembre de 2014. Recopilación, análisis, codificación y tratamiento de los datos que se obtuvieron en el pase de pruebas de las jornadas formativas entre los meses de febrero y julio de 2014.

Instrumentos

Se ha aplicado una serie de pruebas psicológicas específicas a los agentes de policía local. Estas pruebas evalúan las competencias profesionales tal y como se entienden en el contexto laboral y profesional (conjunto integrado de conocimientos, aptitudes, actitudes, rasgos de personalidad; etc.), el perfil de ajuste personal (Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad), y las estrategias socio-afectivas que usa el agente de policía local para valorar la realidad.

1) COMPE-TEA: Cuestionario de evaluación de competencias¹

Es un cuestionario que evalúa competencias tal y como se entienden en el contexto laboral y profesional, entendidas como el conjunto integrado de conocimientos, habilidades, aptitudes, rasgos de personalidad y motivacionales, innatas o subyacentes en una persona, que le predisponen para desempeñar con éxito los requisitos y exigencias de un puesto de trabajo, ocupación o papel en un contexto profesional dado. La evaluación se centra en 20 competencias agrupadas en 5 áreas temáticas como podemos ver en la *tabla 5.12*:

TABLA 5.12

Áreas temáticas de la evaluación de las competencias

Áreas Temáticas	Competencias
1.- Intrapersonal (competencias emocionales sobre cómo nos relacionamos con nosotros mismos)	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol y estabilidad emocional. Capacidad para dominar las emociones y afectos, incluso en situaciones difíciles, adoptando firmeza y confianza en las capacidades propias y evitando reacciones emocionales negativas. - Confianza y seguridad en sí mismo. Disposición para actuar con el convencimiento de ser capaz de realizar con éxito una función o

¹ Arribas, D. y Pereña, J. (2009). *Cuestionario de evaluación de competencias*. Madrid: TEA Ediciones.

	<p>trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">- Resistencia a la adversidad. Capacidad para mantener una acción a pesar de los obstáculos y dificultades.
<p>2.- Interpersonal (competencias emocionales sobre cómo nos relacionamos con los demás)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Comunicación. Capacidad para expresar ideas de forma clara y convincente.- Establecimiento de relaciones. Habilidad para establecer contactos con otras personas mostrando intuición y perspicacia social.- Negociación. Capacidad para escuchar, analizar, conciliar puntos de vista encontrados y alcanzar acuerdos satisfactorios.- Influencia. Habilidad para persuadir e influir sobre personas o situaciones, para producir un efecto y obtener una actitud positiva ante los cambios.- Trabajo en equipo. Disposición favorable para trabajar de forma colectiva, cooperar e integrarse en un grupo para conseguir metas comunes.
<p>3.- Desarrollo de tareas (competencias relativas a las actividades propias del trabajo y la solución de problemas)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Iniciativa. Disposición a actuar de forma proactiva poniendo en marcha acciones por cuenta propia y asumiendo las responsabilidades derivadas de su acción.- Orientación a resultados. Disposición a alcanzar y superar los resultados previstos fijando metas exigentes.- Capacidad de análisis. Capacidad para identificar y valorar situaciones y problemas y reflexionar sobre ellos de forma lógica y sistemática.- Toma de decisiones. Capacidad para elegir y adoptar una solución entre distintas posibilidades y actuar en consecuencia.

4.- Entorno (competencias sobre la proyección y miras de la organización, la perspectiva del cliente y la gestión del cambio)

- Conocimiento de la empresa. Capacidad para entender la organización y sus elementos y las relaciones de funcionamiento y de poder.
- Visión y anticipación. Capacidad para adelantarse a los acontecimientos, visualizar escenarios futuros y formular perspectivas de negocio.
- Orientación al cliente. Interés por conocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Apertura. Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente y aceptar, entender o introducir nuevos puntos de vista.
- Identificación con la empresa. Interés por comprometerse con las necesidades y metas de la compañía.

5.- Gerencial (competencias sobre gestión y dirección de recursos):

- Dirección. Capacidad para conseguir un buen rendimiento y desempeño de los colaboradores.
 - Liderazgo. Capacidad para guiar las acciones de un individuo o grupo hacia el logro de una visión común y compartida, obteniendo su apoyo y compromiso.
 - Planificación y organización. Capacidad para coordinar tareas y ordenarlas en prioridad para que se establezcan y cumplan planes de trabajo.
-

Además, el cuestionario contiene una escala de Sinceridad y ofrece información cualitativa de dos competencias adicionales (Innovación y creatividad y Delegación).

2) *NEO-PI-R: Inventario de Personalidad Revisado*²

Este cuestionario evalúa los principales factores de personalidad: Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad conforme a los cinco grandes rasgos de personalidad. Cada factor se compone de seis escalas o facetas, medidas por ocho ítems cada una, lo que hace un total de 240 preguntas a responder.

Esta prueba es altamente recomendable en todos aquellos contextos evaluativos en los que es conveniente medir la personalidad (clínico, educativo, organizacional), pues en las últimas décadas el modelo de los cinco grandes se ha aceptado como la clasificación de rasgos de personalidad más validada y consensuada.

TABLA 5.13

Descripción de los Factores y Escalas

Factores	Escalas
1.- Neuroticismo vs. Estabilidad emocional	Ansiedad Hostilidad Depresión Ansiedad social Impulsividad Vulnerabilidad

Este factor o rasgo equivale a la inestabilidad emocional y la experiencia de estados emocionales negativos. La persona que es neurótica tiende a ser ansiosa, preocupada, malhumorada, frecuentemente deprimida, puede que duerma mal, y que sufra trastornos psicósomáticos. Es excesivamente emocional, reaccionando fuertemente a todo tipo de estímulos, siéndole difícil volver a un estado de equilibrio después de cada experiencia emocional importante. Sus fuertes reacciones emocionales interfieren en su propio equilibrio, haciéndola reaccionar de forma irracional, a veces rígida. Su principal característica es una constante preocupación por las cosas que le pueden salir mal y una fuerte reacción emocional de ansiedad ante estas cosas, lo que le hace sufrir. Por el contrario, la persona estable tiende a responder emocionalmente de forma débil y a volver rápidamente a su línea base después de cada reacción. Es normalmente tranquila, de igual humor, controlada y despreocupada.

² Cordero, A, Pamos, A. y Seisdedos, N. (2008). *Inventario de Personalidad Revisado*. Madrid: TEA Ediciones

2.- Extraversión

Cordialidad
Gregarismo
Asertividad
Actividad
Búsqueda de emociones
Emociones positivas

Implica aspectos como la asertividad y el dinamismo. Los extravertidos son personas sociables, amantes de las fiestas, con muchos amigos, necesitan gente con la que hablar, no les gusta estudiar solos, son amantes de la aventura y el riesgo, con carácter impulsivo, les gustan las bromas, la variación y el cambio, son despreocupados y tienden a ser agresivos. Por el contrario, los introvertidos son personas retraídas, quietas, amantes de la lectura, tienen pocos amigos pero muy escogidos, les gusta hacer planes a largo plazo, piensan las cosas antes de hacerlas y tienen un régimen ordenado de vida entre otras cosas.

3.- Apertura a la Experiencia

Fantasía
Estética
Sentimientos
Acciones
Ideas
Valores

Refleja el mantenimiento de valores e ideas no convencionales, y la amplitud de intereses; se refiere a las personas abiertas, interesadas tanto en el mundo exterior como en el interior, y cuyas vidas están enriquecidas por la experiencia. La Apertura se relaciona especialmente con aspectos intelectuales, como es el pensamiento divergente que contribuye a la creatividad. Pero no es equivalente a inteligencia. Además, en algunos aspectos, Apertura a la experiencia indica flexibilidad, siendo lo opuesto de rigidez.

4.- Afabilidad o Amabilidad

Franqueza
Altruismo
Actitud conciliadora
Modestia
Sensibilidad a los demás

Capacidad de ser altruista, compasivo, confiado, franco y sensible con los demás.

5.- Tesón o Responsabilidad

Competencia

Orden

Sentido del deber

Necesidad de logro

Autodisciplina

Deliberación

Incluye la tendencia al sentido del deber, a la organización, el orden, la búsqueda de objetivos, la autodisciplina y la eficiencia. Se trata de personas voluntariosas, escrupulosas, puntuales y fiables.

3) *MOLDES. Test de estrategias socio-afectivas*³

La finalidad de este test es conocer los modos habituales con los que una persona se enfrenta a la realidad y con los que interpreta y valora su relación con ella. Estos modos de relacionarnos con la realidad o "moldes mentales" son los responsables de nuestra felicidad y eficiencia. Su conocimiento facilita la comprensión y el manejo o modificación de nuestras emociones y comportamientos, aspectos centrales de la inteligencia socioafectiva o emocional. Así pues, permite evaluar estos moldes mentales, así como las principales dimensiones y encuadres en los que se agrupan.

Los estudios realizados han mostrado que los moldes mentales juegan un papel relevante en la determinación de nuestra adaptación, bienestar subjetivo, capacidad de manejo emocional y eficacia, tanto académica como laboral.

Moldes recoge, a través de 87 ítems de respuesta múltiple, las formas peculiares o formatos de pensamiento de las personas. Esos 87 ítems estructuran 30 Moldes Mentales o modos peculiares de percibir, interpretar y reaccionar ante la vida que se agrupan en nueve dimensiones:

1.- Implicación Vital vs. Hiperreflexión;

³ Hernández-Guanir, P. (2010). *Test de estrategias socio-afectivas*. Madrid: TEA ediciones

- 2.- Positivización-Ponderación vs. Negativismo-Distorsión;
- 3.- Afrontamiento Sintonizante vs. Evasión;
- 4.- Operatividad vs. Inoperancia;
- 5.- Tolerancia vs. Vulnerabilidad;
- 6.- Ausencia Atribucional vs. Atribución Externa;
- 7.- Optimización Autocrítica;
- 8.- Optimización Preparatoria;
- 9.- Optimización Autopotenciadora.

Ejemplos de ellos son, por ejemplo, la evaluación selectiva negativa, que es un formato del pensamiento por el que se tiende a ver sólo los fallos, las minucias, lo que está mal, en lugar de fijarse en lo bueno y lo positivo de las cosas. Otro molde es el de Oblicuidad cognitiva, por el que las personas tienden a desconectarse y a olvidarse de una realidad que les preocupa o les resulta molesta.

La importancia de los Moldes es que facilita, de manera concreta y operativa, la comprensión, el manejo y la modificación de nuestras emociones y de nuestro comportamiento, aspectos centrales de las inteligencias socio-afectivas.

4.-RESULTADOS

PRIMERA PARTE DE LA INVESTIGACIÓN

Seguidamente se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de las diferentes pruebas para saber si existen diferencias significativas en las puntuaciones alcanzadas por el agente de policía local (332 agentes policía) en las variables competenciales a evaluar y la tabla normativa de la población en general y la de escalas policiales (donde las hayan o existan).

A continuación se describen diferentes tablas donde aparecen los estadísticos descriptivos (medias y desviación típica) de las pruebas realizadas (se muestran las *puntuaciones típicas* obtenidas de las tres pruebas aplicadas) en función del grupo al que pertenece el agente de policía local. En otras tablas se muestran las diferencias significativas halladas en los componentes de las variables analizadas.

- Estadísticos descriptivos

En la *tabla 5.14* se reflejan los estadísticos descriptivos correspondientes al grupo experimental en la prueba COMPE-TEA.

TABLA 5.14

Estadísticos COMPE-TEA. Grupo experimental

Gruponumérico	Media	Desv. típ.	N válido (según lista)	
			No ponderados	Ponderados
COMP-EST-S	52,40	19,781	164	164,000
COMP-CONFI-S	52,70	23,349	164	164,000
COMP-RES-S	45,02	19,458	164	164,000
COMP-COM-S	42,75	21,239	164	164,000
COMP-REL-S	49,73	19,987	164	164,000
COMP-NEG-S	52,57	19,676	164	164,000
COMP-INF-S	46,94	20,555	164	164,000
COMP-EQUI-S	39,85	20,433	164	164,000
COMP-INI-S	53,02	18,680	164	164,000
COMP-ORRES-S	45,98	21,862	164	164,000
COMP-ANAL-S	44,03	19,171	164	164,000

COMP-DECI-S	52,51	18,159	164	164,000
COMP-CONO-S	41,91	21,984	164	164,000
COMP-VIS-S	51,79	20,400	164	164,000
COMP-ORCLI-S	47,82	20,345	164	164,000
COMP-APER-S	49,21	19,534	164	164,000
COMP-IDEN-S	41,65	26,880	164	164,000
COMP-DIR-S	52,42	19,193	164	164,000
COMP-LID-S	53,12	20,151	164	164,000
COMP-ORG-S	42,45	18,327	164	164,000
COMP-SIN-S	59,73	19,953	164	164,000

La *tabla 5.15* muestra los estadísticos descriptivos correspondientes al grupo experimental en la prueba MOLDES.

TABLA 5.15

Estadísticos MOLDES. Grupo experimental

Gruponumérico	Media	Desv. típ.	N válido (según lista)	
			No ponderados	Ponderados
MOL-E1-T	69,70	22,603	164	164,000
MOL-E2-T	76,70	22,474	164	164,000
MOL-E3-T	73,78	23,458	164	164,000
MOL-D1-T	65,93	23,591	164	164,000
MOL-D2-T	45,67	25,384	164	164,000
MOL-D3-T	39,01	22,237	164	164,000
MOL-D4-T	44,34	23,776	164	164,000
MOL-D5-T	29,87	20,791	164	164,000
MOL-D6-T	48,95	25,851	164	164,000
MOL-D7-T	76,68	21,398	164	164,000
MOL-D8-T	72,18	24,741	164	164,000
MOL-D9-T	67,59	27,221	164	164,000
MOL-D10-T	69,82	22,523	164	164,000
MOL-M1-T	58,34	24,907	164	164,000
MOL-M2-T	47,86	23,635	164	164,000
MOL-M3-T	39,27	22,932	164	164,000
MOL-M5-T	45,49	25,677	164	164,000
MOL-M6-T	45,40	28,785	164	164,000
MOL-M7-T	45,83	25,913	164	164,000
MOL-M4-T	30,08	21,219	164	164,000
MOL-M8-T	38,52	24,080	164	164,000

MOL-M9-T	45,22	26,032	164	164,000
MOL-M10-T	42,63	23,142	164	164,000
MOL-M11-T	43,20	26,229	164	164,000
MOL-M12-T	52,49	26,001	164	164,000
MOL-M13-T	36,16	21,979	164	164,000
MOL-M14-T	45,57	25,396	164	164,000
MOL-M18-T	32,49	22,557	164	164,000
MOL-M19-T	30,52	21,650	164	164,000
MOL-M20-T	30,67	21,530	164	164,000
MOL-M21-T	57,15	28,167	164	164,000
MOL-M22-T	43,85	26,919	164	164,000
MOL-M15-T	34,73	25,241	164	164,000
MOL-M16-T	74,64	20,313	164	164,000
MOL-M17-T	36,72	24,278	164	164,000
MOL-M29-T	68,95	27,170	164	164,000
MOL-M30-T	71,08	21,372	164	164,000
MOL-M25-T	61,55	29,622	164	164,000
MOL-M27-T	69,05	26,235	164	164,000
MOL-M23-T	69,16	23,782	164	164,000
MOL-M24-T	64,07	24,285	164	164,000
MOL-M26-T	66,70	25,332	164	164,000
MOL-M28-T	78,04	19,085	164	164,000

En la *tabla 5.16* se ilustran los estadísticos descriptivos correspondientes al grupo experimental en la prueba NEO-PI-R.

TABLA 5.16

Estadísticos NEO-PI-R. Grupo experimental

Gruponumérico	Media	Desv. típ.	N válido (según lista)	
			No ponderados	Ponderados
NEO-N-T	50,60	8,463	164	164,000
NEO-E-T	49,68	8,340	164	164,000
NEO-O-T	46,76	7,814	164	164,000
NEO-A-T	47,77	7,328	164	164,000
NEO-C-T	47,22	8,446	164	164,000
NEO-N1-T	49,04	8,775	164	164,000
NEO-N2-T	51,29	9,604	164	164,000
NEO-N3-T	49,43	8,810	164	164,000
NEO-N4-T	51,20	8,105	164	164,000

NEO-N5-T	51,26	8,756	164	164,000
NEO-N6-T	49,94	8,779	164	164,000
NEO-E1-T	48,04	9,509	164	164,000
NEO-E2-T	48,66	8,867	164	164,000
NEO-E3-T	51,30	9,167	164	164,000
NEO-E4-T	47,46	7,923	164	164,000
NEO-E5-T	53,02	8,496	164	164,000
NEO-E6-T	49,29	9,154	164	164,000
NEO-O1-T	49,65	8,669	164	164,000
NEO-O2-T	45,74	8,770	164	164,000
NEO-O3-T	48,46	8,873	164	164,000
NEO-O4-T	48,16	8,366	164	164,000
NEO-O5-T	47,14	8,388	164	164,000
NEO-O6-T	49,09	8,734	164	164,000
NEO-A1-T	47,34	8,312	164	164,000
NEO-A2-T	47,10	8,587	164	164,000
NEO-A3-T	48,50	9,217	164	164,000
NEO-A4-T	48,63	8,240	164	164,000
NEO-A5-T	49,84	8,536	164	164,000
NEO-A6-T	49,96	9,726	164	164,000
NEO-C1-T	48,28	9,200	164	164,000
NEO-C2-T	48,05	7,790	164	164,000
NEO-C3-T	47,39	8,868	164	164,000
NEO-C4-T	45,99	9,458	164	164,000
NEO-C5-T	47,79	9,442	164	164,000
NEO-C6-T	48,19	7,557	164	164,000
NEO-Ds-T	49,10	9,352	164	164,000

En la *tabla 5.17* se reflejan los estadísticos descriptivos correspondientes al grupo control en la prueba COMPE-TEA.

TABLA 5.17

Estadísticos COMPE-TEA. Grupo control

Gruponumérico	Media	Desv. típ.	N válido (según lista)	
			No ponderados	Ponderados
COMP-EST-S	50,26	20,656	161	161,000
COMP-CONFI-S	51,06	21,278	161	161,000
COMP-RES-S	44,16	19,535	161	161,000
COMP-COM-S	39,47	20,959	161	161,000
COMP-REL-S	47,29	21,685	161	161,000
COMP-NEG-S	49,54	20,956	161	161,000
COMP-INF-S	44,34	22,486	161	161,000
COMP-EQUI-S	36,64	20,137	161	161,000
COMP-INI-S	49,45	17,744	161	161,000
COMP-ORRES-S	39,07	22,954	161	161,000
COMP-ANAL-S	42,17	20,022	161	161,000
COMP-DECI-S	52,72	16,634	161	161,000
COMP-CONO-S	35,22	20,440	161	161,000
COMP-VIS-S	51,55	20,746	161	161,000
COMP-ORCLI-S	43,86	20,785	161	161,000
COMP-APER-S	47,28	19,569	161	161,000
COMP-IDEN-S	37,01	19,183	161	161,000
COMP-DIR-S	48,01	19,344	161	161,000
COMP-LID-S	46,20	19,395	161	161,000
COMP-ORG-S	39,04	18,890	161	161,000
COMP-SIN-S	62,47	20,186	161	161,000

En la *tabla 5.18* se indican los estadísticos descriptivos correspondientes al grupo control en la prueba MOLDES.

TABLA 5.18**Estadísticos MOLDES. Grupo control**

Gruponumérico	Media	Desv. típ.	N válido (según lista)	
			No ponderados	Ponderados
MOL-E1-T	68,13	24,304	161	161,000
MOL-E2-T	71,68	25,555	161	161,000
MOL-E3-T	69,61	22,005	161	161,000
MOL-D1-T	64,84	24,423	161	161,000
MOL-D2-T	49,24	26,042	161	161,000
MOL-D3-T	43,07	25,110	161	161,000
MOL-D4-T	48,84	27,305	161	161,000
MOL-D5-T	31,93	24,838	161	161,000
MOL-D6-T	53,55	29,088	161	161,000
MOL-D7-T	74,22	23,811	161	161,000
MOL-D8-T	69,07	23,894	161	161,000
MOL-D9-T	64,57	26,709	161	161,000
MOL-D10-T	64,99	23,056	161	161,000
MOL-M1-T	59,04	26,085	161	161,000
MOL-M2-T	48,14	24,808	161	161,000
MOL-M3-T	41,99	24,884	161	161,000
MOL-M5-T	45,60	26,551	161	161,000
MOL-M6-T	49,50	28,261	161	161,000
MOL-M7-T	49,01	27,665	161	161,000
MOL-M4-T	34,08	26,777	161	161,000
MOL-M8-T	42,77	26,399	161	161,000
MOL-M9-T	48,29	26,045	161	161,000
MOL-M10-T	45,91	25,497	161	161,000
MOL-M11-T	47,47	28,305	161	161,000
MOL-M12-T	57,25	27,541	161	161,000
MOL-M13-T	40,45	27,381	161	161,000
MOL-M14-T	49,16	28,406	161	161,000
MOL-M18-T	33,81	26,433	161	161,000
MOL-M19-T	33,32	24,828	161	161,000
MOL-M20-T	37,32	27,529	161	161,000
MOL-M21-T	59,65	30,958	161	161,000
MOL-M22-T	48,41	29,499	161	161,000
MOL-M15-T	39,81	26,937	161	161,000
MOL-M16-T	69,80	23,094	161	161,000
MOL-M17-T	37,45	26,568	161	161,000
MOL-M29-T	63,80	28,283	161	161,000
MOL-M30-T	70,27	22,186	161	161,000

MOL-M25-T	63,61	26,623	161	161,000
MOL-M27-T	64,31	28,696	161	161,000
MOL-M23-T	64,31	23,723	161	161,000
MOL-M24-T	61,28	25,104	161	161,000
MOL-M26-T	64,03	24,498	161	161,000
MOL-M28-T	73,12	21,728	161	161,000

La *tabla 5.19* muestra los estadísticos descriptivos correspondientes al grupo control en la prueba NEO-PI-R.

TABLA 5.19

Estadísticos NEO-PI-R. Grupo control

Gruponumérico	Media	Desv. típ.	N válido (según lista)	
			No ponderados	Ponderados
NEO-N-T	52,23	9,578	161	161,000
NEO-E-T	46,31	9,393	161	161,000
NEO-O-T	45,82	8,517	161	161,000
NEO-A-T	46,64	7,806	161	161,000
NEO-C-T	44,51	7,751	161	161,000
NEO-N1-T	49,95	9,244	161	161,000
NEO-N2-T	53,93	10,145	161	161,000
NEO-N3-T	51,67	10,277	161	161,000
NEO-N4-T	51,93	9,570	161	161,000
NEO-N5-T	51,63	9,610	161	161,000
NEO-N6-T	51,75	9,635	161	161,000
NEO-E1-T	45,25	9,443	161	161,000
NEO-E2-T	46,84	9,602	161	161,000
NEO-E3-T	49,11	9,709	161	161,000
NEO-E4-T	45,19	8,506	161	161,000
NEO-E5-T	51,19	8,925	161	161,000
NEO-E6-T	46,77	9,737	161	161,000
NEO-O1-T	49,16	8,719	161	161,000
NEO-O2-T	46,00	8,736	161	161,000
NEO-O3-T	46,96	9,267	161	161,000
NEO-O4-T	47,51	8,267	161	161,000
NEO-O5-T	46,52	9,062	161	161,000
NEO-O6-T	47,85	9,951	161	161,000
NEO-A1-T	45,97	9,263	161	161,000
NEO-A2-T	47,25	8,114	161	161,000

NEO-A3-T	45,39	9,990	161	161,000
NEO-A4-T	49,18	26,301	161	161,000
NEO-A5-T	50,92	8,767	161	161,000
NEO-A6-T	49,07	9,151	161	161,000
NEO-C1-T	45,68	8,730	161	161,000
NEO-C2-T	46,06	7,689	161	161,000
NEO-C3-T	44,75	8,596	161	161,000
NEO-C4-T	43,84	8,686	161	161,000
NEO-C5-T	44,79	9,109	161	161,000
NEO-C6-T	46,95	8,257	161	161,000
NEO-Ds-T	46,90	8,255	161	161,000

- Prueba de igualdad de las medias de los grupos

La *tabla 5.20* señala la prueba de igualdad de las medias en ambos grupos donde se recogen las diferencias significativas en cada una de las variables medidas.

TABLA 5.20

Prueba de igualdad de las medias de los grupos

	Lambda de Wilks	F	gl1	gl2	Sig.
COMP-EST-S	,997	,906	1	323	,342
COMP-CONFI-S	,999	,437	1	323	,509
COMP-RES-S	1,000	,157	1	323	,692
COMP-COM-S	,994	1,968	1	323	,162
COMP-REL-S	,997	1,119	1	323	,291
COMP-NEG-S	,994	1,803	1	323	,180
COMP-INF-S	,996	1,182	1	323	,278
COMP-EQUI-S	,994	2,031	1	323	,155
COMP-INI-S	,990	3,109	1	323	,079
COMP-ORRES-S*	,977	7,718	1	323	,006
COMP-ANAL-S	,998	,729	1	323	,394
COMP-DECI-S	1,000	,012	1	323	,914
COMP-CONO-S*	,976	8,068	1	323	,005
COMP-VIS-S	1,000	,012	1	323	,914
COMP-ORCLI-S	,991	3,022	1	323	,083

COMP-APER-S	,998	,790	1	323	,375
COMP-IDEN-S	,990	3,190	1	323	,075
COMP-DIR-S*	,987	4,253	1	323	,040
COMP-LID-S*	,970	9,917	1	323	,002
COMP-ORG-S	,992	2,725	1	323	,100
COMP-SIN-S	,995	1,508	1	323	,220
MOL-E1-T	,999	,364	1	323	,547
MOL-E2-T	,989	3,546	1	323	,061
MOL-E3-T	,992	2,724	1	323	,100
MOL-D1-T	,999	,165	1	323	,685
MOL-D2-T	,995	1,567	1	323	,211
MOL-D3-T	,993	2,386	1	323	,123
MOL-D4-T	,992	2,517	1	323	,114
MOL-D5-T	,998	,654	1	323	,419
MOL-D6-T	,993	2,274	1	323	,133
MOL-D7-T	,997	,960	1	323	,328
MOL-D8-T	,996	1,321	1	323	,251
MOL-D9-T	,997	1,019	1	323	,314
MOL-D10-T	,989	3,658	1	323	,057
MOL-M1-T	1,000	,062	1	323	,804
MOL-M2-T	1,000	,011	1	323	,916
MOL-M3-T	,997	1,050	1	323	,306
MOL-M5-T	1,000	,001	1	323	,972
MOL-M6-T	,995	1,684	1	323	,195
MOL-M7-T	,996	1,142	1	323	,286
MOL-M4-T	,993	2,234	1	323	,136
MOL-M8-T	,993	2,296	1	323	,131
MOL-M9-T	,997	1,131	1	323	,288
MOL-M10-T	,995	1,475	1	323	,226
MOL-M11-T	,994	1,992	1	323	,159
MOL-M12-T	,992	2,562	1	323	,110
MOL-M13-T	,993	2,422	1	323	,121
MOL-M14-T	,996	1,447	1	323	,230
MOL-M18-T	,999	,233	1	323	,630
MOL-M19-T	,996	1,174	1	323	,279
MOL-M20-T*	,982	5,900	1	323	,016
MOL-M21-T	,998	,577	1	323	,448
MOL-M22-T	,993	2,117	1	323	,147
MOL-M15-T	,991	3,081	1	323	,080
MOL-M16-T*	,988	4,037	1	323	,045
MOL-M17-T	1,000	,066	1	323	,797

MOL-M29-T	,991	2,810	1	323	,095
MOL-M30-T	1,000	,111	1	323	,739
MOL-M25-T	,999	,432	1	323	,512
MOL-M27-T	,993	2,421	1	323	,121
MOL-M23-T	,990	3,393	1	323	,066
MOL-M24-T	,997	1,040	1	323	,309
MOL-M26-T	,997	,928	1	323	,336
MOL-M28-T*	,986	4,706	1	323	,031
NEO-N-T	,992	2,653	1	323	,104
NEO-E-T*	,965	11,725	1	323	,001
NEO-O-T	,997	1,081	1	323	,299
NEO-A-T	,994	1,806	1	323	,180
NEO-C-T*	,973	9,075	1	323	,003
NEO-N1-T	,997	,824	1	323	,365
NEO-N2-T*	,982	5,801	1	323	,017
NEO-N3-T*	,986	4,447	1	323	,036
NEO-N4-T	,998	,552	1	323	,458
NEO-N5-T	1,000	,133	1	323	,716
NEO-N6-T	,990	3,145	1	323	,077
NEO-E1-T*	,979	7,001	1	323	,009
NEO-E2-T	,990	3,153	1	323	,077
NEO-E3-T*	,987	4,386	1	323	,037
NEO-E4-T*	,981	6,205	1	323	,013
NEO-E5-T	,989	3,593	1	323	,059
NEO-E6-T*	,982	5,792	1	323	,017
NEO-O1-T	,999	,253	1	323	,616
NEO-O2-T	1,000	,073	1	323	,787
NEO-O3-T	,993	2,206	1	323	,138
NEO-O4-T	,998	,495	1	323	,482
NEO-O5-T	,999	,416	1	323	,519
NEO-O6-T	,996	1,414	1	323	,235
NEO-A1-T	,994	1,978	1	323	,161
NEO-A2-T	1,000	,029	1	323	,866
NEO-A3-T*	,974	8,506	1	323	,004
NEO-A4-T	1,000	,066	1	323	,798
NEO-A5-T	,996	1,275	1	323	,260
NEO-A6-T	,998	,719	1	323	,397
NEO-C1-T*	,979	6,844	1	323	,009
NEO-C2-T*	,983	5,419	1	323	,021
NEO-C3-T*	,977	7,450	1	323	,007
NEO-C4-T*	,986	4,548	1	323	,034

NEO-C5-T*	,974	8,480	1	323	,004
NEO-C6-T	,994	1,991	1	323	,159
NEO-Ds-T	,985	5,062	1	323	,025

*Índice de significatividad inferior o igual a $p < ,05$

La lectura de las tablas nos muestra que, al comparar los agentes de policía local promedios con las tablas normativas de cuerpos de seguridad y de la población general, existen diferencias significativas en las siguientes variables y sus componentes:

a) Análisis de la prueba COMPE-TEA

Con respecto a la tabla normativa de Cuerpos de Seguridad, se hallan diferencias significativas en las siguientes facetas:

- *Orientación a resultados.* Disposición para alcanzar y superar resultados previstos, fijando metas exigentes. Las puntuaciones están por debajo de la media (control: s27 y experimental: s34).
- *Conocimiento de la empresa.* Es el entendimiento de la organización (estrategia, personas, estructura, cultura) y relaciones de funcionamiento y poder. Las puntuaciones están por debajo de la media (control: s28 y experimental: s38)
- *Dirección.* Capacidad para que los colaboradores muestren un buen nivel de rendimiento. Las puntuaciones están por debajo de la media (control: s36 y experimental: s38)
- *Liderazgo.* Capacidad para guiar las acciones de un individuo o grupo hacia el logro de visión compartida. Las puntuaciones están por debajo de la media (control: s32,5 y experimental: s38)

b) Análisis de la prueba NEO-PI-R

b.1.- Si se compara con la tabla normativa de Cuerpos de Seguridad, existen diferencias significativas en las siguientes facetas:

- *Responsabilidad (C)*. Planifica, organiza y ejecuta. Es responsable, voluntarioso, porfiado y decidido. Son escrupulosos, puntuales y fiables. Es una variable muy vinculada al rendimiento profesional.
 - *Competencia (C1)*. Sensación de tener capacidad y eficacia para enfrentar situaciones. Las puntuaciones están por debajo de la media (experimental: t44 y control: t42).
 - *Orden (C2)*. Organización y orden. Las puntuaciones están por debajo de la media (experimental: t49 y control: t44).
 - *Sentido del deber (C3)*. Cumplidor de sus obligaciones. Las puntuaciones están por debajo de la media (experimental: t48 y c: t43,5).
 - *Autodisciplina (C5)*. Iniciar y acabar las tareas. Se automotiva. Las puntuaciones están por debajo de la media (experimental: t42 nivel bajo y control: t40).

b.1.1.- *Otras facetas donde se dan diferencias:*

- *Altruismo (A3 de amabilidad)*. Preocupación activa por el bienestar de los demás. Dispuesto a prestar ayuda al que lo necesita. Las puntuaciones están por debajo de la media (control: t44 y experimental: t49).

b.2.- En lo que concierne a la tabla normativa de la población en general, también se dan diferencias significativas en las siguientes facetas:

- *Extraversión (E)*. Además de la vinculación con los demás, son asertivos, activos y comunicadores. También animosos, enérgicos y optimistas

- *Cordialidad* (E1). Afectuosa y amistosa. Las puntuaciones están por debajo de la media (experimental: t49 y control: t44)
- *Actividad* (E4): Rapidez, vigor y energía. Necesidad de estar ocupado. Las puntuaciones están por debajo de la media (experimental: t48 y control: t45)
- *Emociones positivas* (E6). Tendencia a experimentar alegría, felicidad y entusiasmo. Las puntuaciones están en la media (experimental: t50 y control: t46)

b.2.1.- Otras facetas donde se hallan diferencias significativas.

- *Hostilidad* (N2 de neuroticismo). Una baja puntuación indica a la persona tranquila y difícilmente irritable. (control: t54 nivel medio y experimental=t51 nivel medio)
- *Depresión* (N3). No suele experimentar sentimientos de culpa, melancolía, desesperanza y soledad. (control: t53 nivel medio y experimental: t50 nivel medio)

c) Análisis de la prueba MOLDES

MOLDE 16: precisión y supervisión:

- Más interés por confirmar que las cosas están bien hechas, chequear y comprobar lo realizado.

MOLDE 28: anticipación constructiva previsor:

- Mayor tendencia a anticipar adecuadamente lo que va a suceder, teniendo en cuenta las ventajas e inconvenientes.

MOLDE 20: atribución al temperamento:

- No justificación debida a su “sistema nervioso”

- En función del tipo de municipio

En la *tabla 5.21* se reflejan los estadísticos referidos a las comparaciones múltiples para averiguar si existen diferencias significativas en función del tipo de municipio al que pertenece el agente de policía y las variables analizadas

TABLA 5.21

Comparaciones múltiples para averiguar si existen diferencias significativas en función del tipo de municipio al que pertenece el agente de policía y las variables analizadas

Bonferroni				
Variable dependiente	(I) Tipo de Municipio	(J) Tipo de Municipio	Sig.	Intervalo de confianza al 95% Límite inferior
COMP-ORRES-S	1	2	1,000	-9,37
		3	1,000	-8,83
	2	1	1,000	-5,37
		3	1,000	-7,53
	3	1	1,000	-5,86
		2	1,000	-8,56
COMP-CONO-S	1	2	,630	-10,52
		3	1,000	-7,67
	2	1	,630	-3,31
		3	1,000	-4,72
	3	1	1,000	-6,11
		2	1,000	-10,38
COMP-DIR-S	1	2	1,000	-6,45
		3	1,000	-6,70
	2	1	1,000	-6,05
		3	1,000	-7,09
	3	1	1,000	-5,75
		2	1,000	-6,55
COMP-LID-S	1	2	1,000	-6,42
		3	1,000	-7,02
	2	1	1,000	-6,61
		3	1,000	-7,73
	3	1	1,000	-5,97
		2	1,000	-6,49
MOL-M20-T	1	2	,722	-11,99

		3	1,000	-6,13
	2	1	,722	-4,12
		3	,338	-2,98
	3	1	1,000	-9,87
		2	,338	-14,59
MOL-D10-T*	1*	2*	0,050	-3,45
		3*	0,042	-2,51
	2	1	1,000	-2,43
		3	,946	-2,74
	3	1	1,000	-2,86
		2	1,000	-7,86
MOL-M16-T	1	3	1,000	-8,07
	2	1	1,000	-6,28
		3	1,000	-7,97
	3	1	1,000	-5,98
		2	1,000	-7,46
MOL-M28-T	1	2	1,000	-5,28
		3	1,000	-6,07
	2	1	1,000	-8,04
		3	1,000	-8,10
	3	1	1,000	-7,17
		2	1,000	-6,43
NEO-E-T	1	2	,946	-1,71
		3	1,000	-2,40
	2	1	,946	-4,16
		3	1,000	-3,91
	3	1	1,000	-3,45
		2	1,000	-2,51
NEO-C-T	1	2	1,000	-2,43
		3	1,000	-2,74
	2	1	1,000	-2,86
		3	1,000	-3,20
	3	1	1,000	-2,54
		2	1,000	-2,58
NEO-N2-T	1	2	,840	-4,67
		3	1,000	-2,46
	2	1	,840	-1,77
NEO-N2-T	2	3	,400	-1,32
	3	1	1,000	-3,97
		2	,400	-5,72
NEO-N3-T	1	2	1,000	-4,20

		3	1,000	-2,98
	2	1	1,000	-2,05
		3	1,000	-2,20
	3	1	1,000	-3,24
		2	1,000	-4,61
NEO-E1-T	1	2	1,000	-3,32
		3	1,000	-2,70
	2	1	1,000	-2,91
		3	1,000	-2,79
	3	1	1,000	-3,52
		2	1,000	-4,02
NEO-E6-T	1	2	,713	-1,56
		3	,983	-1,82
	2	1	,713	-4,59
		3	1,000	-3,62
	3	1	,983	-4,31
		2	1,000	-3,09
NEO-A3-T	1	2	1,000	-3,93
		3	1,000	-3,19
	2	1	1,000	-2,35
		3	1,000	-2,70
	3	1	1,000	-3,07
		2	1,000	-4,16
NEO-C1-T	1	2	,506	-1,25
		3	,996	-1,74
	2	1	,506	-4,60
		3	1,000	-3,69
	3	1	,996	-4,09
		2	1,000	-2,69
NEO-C2-T	1	2	,867	-3,63
		3	1,000	-2,44
	2	1	,867	-1,41
		3	,908	-1,57
	3	1	1,000	-2,58
		2	,908	-3,93
NEO-C3-T	1	2	1,000	-2,74
		3	1,000	-2,72
	2	1	1,000	-2,96
		3	1,000	-3,10
	3	1	1,000	-2,96
		2	1,000	-3,12

NEO-C5-T	1	2	1,000	-2,95
		3	1,000	-3,29
	2	1	1,000	-3,13
		3	1,000	-3,67
	3	1	1,000	-2,77
		2	1,000	-2,97

*Índice de significatividad inferior o igual a $p < ,05$

Si comparamos el perfil psicológico y las características socio-emocionales de los agentes policía en función del tipo de municipio al que pertenecen, los resultados muestran que no existen diferencias significativas en la prueba COMPE-TEA ni en el Inventario de personalidad NEO-PI-R, pero sí en la prueba MOLDES, en la faceta 10.

5.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La primera parte del Estudio Segundo se ha centrado en analizar las diferencias existentes entre el grupo de agentes de policía local promedio (aunque se explicita los resultados obtenidos en ambos grupos: 332 agentes, 168 pertenecientes al grupo experimental y 164 al grupo control) y las tablas normativas de cuerpos de seguridad y de la población general con respecto a las variables estudiadas.

Se han encontrado diferencias sustanciales entre los grupos, siendo desfavorable las diferencias para los agentes de policía local promedio en relación a las tablas normativas.

En lo que se refiere a las variables medidas en el estudio, es de destacar que, en función del tipo de municipio al que pertenece el agente de policía, solo se han hallado diferencias en un solo componente o faceta de las tres pruebas efectuadas. En la prueba MOLDES, factor de primer orden, M10, referido a la *anticipación hipervalorativa del éxito* se sitúa esta diferencia. Este molde trata de que el sujeto se autoestimula para actuar y magnifica el éxito y los resultados. Fantasea e imagina el triunfo, exagerando sus ventajas y consecuencias. En este sentido, los agentes pertenecientes a los municipios capitalinos obtienen puntuaciones más altas que los que desempeñan su labor en los municipios turísticos y del resto de municipios. En este sentido, y haciendo referencia a Wolf (1995) y Blas (2007), éstos afirmaban que para que una persona alcanzara el éxito en su puesto de trabajo y a nivel profesional, además de los conocimientos y habilidades del sujeto, intervenían competencias como la eficacia, la confianza en sí mismo, el estímulo y la espontaneidad, el autocontrol, etc. Por tanto, se aboga por el *querer hacer* y el *poder hacer* en el sujeto: la motivación, el interés, el estímulo, etc. ***Se acepta la hipótesis alternativa 1.***

Ahora bien, si nos centramos en los análisis realizados en las distintas variables, observamos, en la prueba COMPE-TEA, que los agentes de policía local promedio, en comparación con la población general, presentan un nivel medio en los siguientes parámetros del *Área Intrapersonal: estabilidad emocional, confianza y seguridad en sí mismo, resistencia a la adversidad y amabilidad.*

La estabilidad emocional refiere a la capacidad para dominar las emociones y afectos, incluso en situaciones y condiciones difíciles, adoptando firmeza y confianza en las capacidades y evitando reacciones emocionales negativas. Por su parte, la seguridad en sí mismo, se basa en una disposición para poder actuar con el convencimiento de que se es capaz de realizar con éxito una función o trabajo, sobre la base de una estimación realista de sus propias competencias y confiando en su realización. Y la resistencia a la adversidad y la amabilidad es la capacidad para mantener una acción a pesar de los obstáculos y situaciones difíciles que se presenten, aunque ello suponga un esfuerzo adicional. Supone evitar situaciones de bloqueo y demostrar comprensión y tolerancia ante los fracasos (Arribas y Pereña, 2009). Los resultados alcanzados en esta área competencial desvelan que un buen desempeño profesional se circunscribe con la motivación y las habilidades emocionales y socio-afectivas que posea el sujeto (Salovey y Mayer, 1990; Gardner, 1995; Goleman, 1996, 2005; Mayer, 2003; Latham y Pinder, 2005; Luján et. al, 2015). En este sentido, la Orden de 24 de marzo de 2008, por la que se desarrolla el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, establece las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias. Esta Orden, en su articulado, refleja de manera clara y concisa que la persona que quiera acceder a este Cuerpo de Seguridad debe pasar una serie de pruebas psicológicas, destacando, entre otras, las variables de personalidad de Estabilidad Emocional y Orientación a la Seguridad.

Los datos alcanzados en este Estudio, con respecto a la Estabilidad Emocional, coinciden con los dispuestos por Díaz Vilela y otros (2008) en este parámetro; éste aseveraba que la Estabilidad Emocional en los agentes de policía en Canarias estaban por debajo de la media (puntuación de 5,5)

Los resultados obtenidos en esta Área hacen que se **confirme la hipótesis nula 2.**

Cabe incluir esta Área del COMPE-TEA con el parámetro *responsabilidad*; el grupo promedio muestra un nivel medio bajo en comparación con la tabla normativa de los cuerpos de seguridad. La responsabilidad se vincula con el desempeño de tarea, es decir, son aquellas conductas que las personas realizan en relación con sus tareas u obligaciones laborales. Si el sujeto está implicado en su labor y atiende a las tareas encomendadas en las funciones de su puesto de trabajo, estaríamos hablando que la persona presenta responsabilidad en su desempeño profesional (Bunk, 1994;

Motowidlo, Borman y Schmit, 1997; Pereda y Berrocal, 2001). ***Se acepta la hipótesis nula 4.***

Siguiendo la comparativa con la población general, también los agentes promedio presentan un nivel medio en los siguientes parámetros del *Área Interpersonal: extraversión, comunicación, establecimiento de relaciones, negociación, influencia y trabajo en equipo.*

En esta área interpersonal, la extraversión es un elemento que el agente de policía se enriquece del mismo a través de llevar a la práctica sus habilidades comunicativas, su establecimiento de relaciones con los iguales dentro la organización y fuera de ella, de saber trabajar en equipo, etc. Así lo refleja la Orden de 24 de marzo de 2008, por la que se desarrolla el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, establece las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias, que la persona que quiera pertenece a este Cuerpo de Seguridad debe presentar unos niveles “alto” o “muy alto” en la dimensión primaria de la personalidad *extraversión*. Por tanto, la competencia interpersonal indica, por un lado, la capacidad de las personas para expresar ideas de forma clara y convincente; se relaciona con la habilidad para escuchar y entender a otros. Además, también señala la habilidad para establecer contactos con otras personas mostrando intuición y perspicacia social; esto supone la capacidad para escuchar, analizar, interpretar, entender y conciliar los pensamientos, sentimientos y preocupaciones de los demás, así como un cierto conocimiento sobre los usos y costumbres sociales; todo ello teniendo en cuenta las necesidades y razonamientos de otras personas. Y, por otro, muestra lo favorable que es trabajar de forma colectiva, cooperar e integrarse dentro de un grupo de trabajo de forma activa y receptiva para conseguir metas comunes. Asimismo, la competencia interpersonal supone tener habilidad para persuadir e influir sobre otras personas o situaciones con el objeto de producir un determinado efecto y obtener una actitud positiva ante determinados cambios y todo ello sin utilizar el poder coercitivo. En este sentido, y como bien señalábamos con anterioridad, los agentes calificados como promedios obtienen puntuaciones en esta área de un nivel medio; al respecto, algunos autores abogan porque la competencia profesional eficiente en una persona es el resultado de aspectos subyacentes de éstas, que no son observables como los

conocimientos y las habilidades, pero que condicionan a los mismos para que el sujeto desempeñe su labor profesional de manera óptima; influyen, en este sentido, el poder de comunicación, la creatividad, el saber trabajar en equipo, el análisis y resolución de problemas, etc. (Bunk, 1994; Cheetham & Chivers, 1998; Echevarría y otros, 1999, 2002; Pereda y Berrocal, 2001; Guerrero, 2005). El saber colaborar con otras personas de forma comunicativa y constructiva, mostrando interés por los intereses del grupo, llegando a un entendimiento interpersonal, parece ser que son requisitos indispensables en la función policial. Entonces, la inteligencia interpersonal, es decir, la capacidad para captar las intenciones, los sentimientos y los deseos de los demás en el desempeño de la labor policial, es una tarea clave en el agente de policía para saber convencer, persuadir e influir en los demás (Gardner, 1995; Hernández, 2002; 2005; Zaccagnini, 2004; Sternberg, 2005; Costa y López, 2006; Gavino, 2008; Luján y otros, 2015).

El saber interactuar con los demás exige también altas capacidades de relación, tanto con la ciudadanía como con los compañeros de trabajo. Además, las personas que manifiestan un fuerte control y manejo de las emociones propias y las de los demás saben manejar conflictos personales y realizar tareas que requieran coordinación con compañeros (Pereda y Berrocal, 2001). ***Se confirma la hipótesis nula 3.***

Asimismo, las puntuaciones obtenidas por la muestra de agentes de policía promedios, en algunos parámetros específicos, si se comparan con tablas estandarizadas de cuerpos de seguridad, se observa que están en niveles medio bajo y bajos. ***Se acepta la hipótesis alternativa 5.***

En lo concerniente a las variables referidas al *entorno y las tareas*, perteneciente al *Área de desarrollo de tareas*, en comparación con la población general, la policía local calificada como promedio presenta un nivel medio en los siguientes parámetros: *capacidad de análisis y orientación al cliente*. En la primera faceta, la persona que posea capacidad de análisis presenta la capacidad para identificar y valorar las situaciones y problemas, separando y organizando sus partes integrantes, y reflexionar sobre ellos de una forma lógica y sistemática. Asimismo, la orientación al cliente es la disposición del sujeto para actuar de forma proactiva poniendo en marcha acciones por cuenta propia, sin necesidad de guía o supervisión de otros, y asumiendo las responsabilidades derivadas de su acción. A este respecto, y como bien señalábamos,

los agentes de policía local promedios alcanzan unas puntuaciones medias en relación con la población general. Por tanto, estos resultados invitan a pensar que aquellos comportamientos de la persona, en este caso de los agentes de policía local promedios, dentro de la organización y/ o fuera de la misma, vinculados al desarrollo de tareas, no son lo suficiente óptimos. En esta línea, Borman y Motowidlo (1993) y Van Scotter y Motowidlo (1996) sugieren que el desempeño de la tarea es un tipo de comportamiento que se constituye como un elemento predictor de una labor eficiente realizada. Este tipo de comportamiento en el desarrollo de tareas tiene su homólogo en el desarrollo de tareas contextual; en palabras de Borman y Motowidlo (1997) el desempeño contextual es una conducta que nace del sujeto por el bien de la tarea y de la organización, aunque ésta última no la exija. En tal sentido, se fomenta la confianza entre compañeros, la colaboración en la resolución de conflictos, la ayuda a otros compañeros en tareas y otras personas, etc. ***Se confirma la hipótesis alternativa 6.***

Asimismo, y por lo que respecta al *Área del Entorno*, las puntuaciones obtenidas por la muestra de agentes de policía local promedios, en los parámetros *orientación a resultados*, *conocimiento de la institución*, *identificación con la organización*, si se comparan con tablas estandarizadas de cuerpos de seguridad, se observa que están en niveles bajos.

Estos datos son muy reveladores. La *orientación a resultados* es la disposición para alcanzar y superar los resultados previstos fijando metas exigentes, gestionando los recursos y atendiendo a la calidad, los costes y los beneficios. Por su parte, el *conocimiento de la empresa* se define como la capacidad para entender la organización y sus principales elementos (estrategia, personas, estructura, cultura, sistemas...) y las relaciones de funcionamiento y de poder existentes. Por último, la *identificación con la organización* se caracteriza por mostrar interés del sujeto por comprometerse con las necesidades y metas de la compañía, compartiendo su misión y valores, y con una clara orientación y voluntad hacia los resultados y la calidad de las actuaciones. En este sentido, "...la percepción que tenga una persona de las situaciones y del ambiente de trabajo en el que se desenvuelve influirá en la motivación, en el desempeño profesional y en las acciones" (Vetter, 1972: 28). Un sujeto entra en una organización y va aprendiendo a desempeñar sus tareas y roles que le asignan, manteniéndose en ella en el

caso de que consiga satisfacer sus propias necesidades y lograr sus propios objetivos en grado suficiente, mientras va desarrollando su vida profesional. Todas estas actividades tienen unas consecuencias para él, desarrollando un grado de satisfacción y moral laboral o por el contrario puede experimentar estrés o frustración como conductas, pensamientos y sentimientos reactivos ante situaciones laborales. Por tanto, la organización y el ambiente de la misma ejercen un efecto importante en la forma de actuar de la persona y en el nivel competencial que experimenta la misma dentro del contexto. Ese efecto, presenta unas cualidades que la persona debe reunir para ejecutar un desempeño profesional óptimo o sobresaliente (Pereda y Berrocal, 2001): saber manejar conflictos, realizar tareas que requieran coordinación con compañeros, sentido de pertenencia a un equipo de trabajo y a la organización, participar en la organización de su puesto de trabajo y de su entorno, participar activamente en el trabajo, conductas constructivas orientadas al grupo y la organización, etc. Este tipo de cualidades o características competenciales se consideran elementos que marcan diferencias individuales entre los más eficaces y los menos sobresalientes, ya que estas competencias son más visibles en aquellas situaciones que permitan un amplio rango de posibles respuestas (Pereda y Berrocal, 2001). En el estudio de Díaz Vilela y otros (2008), una de las conclusiones a las que se llega es que el clima organizacional es un principal elemento predictor de la satisfacción del agente en su puesto de trabajo.

Por todo lo indicado, los resultados en este factor del Área del Entorno muestran unas puntuaciones bajas del agente de policía local promedio. Estos datos sugieren que dentro de esta competencia se deben priorizar acciones formativas para la mejora de los índices de dichos parámetros, así como marcar como criterio selectivo llegar a puntuaciones medias en ellos. ***Se acepta la hipótesis nula 7.***

En el *Área Gerencial*, las puntuaciones alcanzadas por los agentes de policía local promedios son bajas en los parámetros *dirección y liderazgo*.

La dirección es definida como la capacidad para conseguir que los colaboradores muestren un buen nivel de rendimiento y desempeño, utilizando de forma apropiada la autoridad y adecuando el estilo de dirección en función de las personas y el contexto. Por su lado, el liderazgo es entendido como la capacidad para guiar las acciones de un

individuo o grupo hacia la consecución de una visión común y compartida, obteniendo el apoyo y el compromiso para lograr metas significativas.

Las capacidades de dirección y liderazgo se consideran habilidades cognitivo-sociales; es el *saber hacer*. Éstas favorecen la interacción de la actuación competente en el trabajo con conductas o comportamientos interpersonales: establecer relaciones cooperativas y productivas, ejercer influencia, coordinar acciones,..., destacando las habilidades de gestionar el rendimiento de otros, dirigir grupos y equipos de trabajo, persuadir, afrontar objeciones y críticas, gestionar conflictos, etc. (Mischel, 1999; 2004; Blanco, 2007; Helleriegel, 2009).

En el sentido indicado, en general, la *forma de ser y de actuar*, en comparación a la población general, la policía local presenta un nivel medio en el conjunto de los parámetros, aunque hay que matizar lo siguiente:

Se observa un nivel ligeramente superior a la media de la población en cuanto a capacidad resiliente, para afrontar la incertidumbre y contratiempos, el rechazo y la desaprobación. No están continuamente pensando, tienen pocas dudas y tendencia a la decisión más que a la indecisión. La tendencia no es a buscar excusas ni disculpas ante su propio fallo, ni descargar las frustraciones en otras personas o situaciones. Más al contrario tienden a transformar las dificultades en oportunidades, analizando los posibles problemas y buscando soluciones.

También se observa un nivel ligeramente superior en pensamiento estereotipado (presenta dificultades para adaptarse las opiniones generales a las situaciones particulares en las que se enfrenta). ***Se acepta la hipótesis alternativa 8.***

Por otra parte, los análisis de las pruebas NEO-PI-R y MOLDES, no hacen más que corroborar y completar los resultados obtenidos en la prueba COMPE-TEA.

En lo que respecta a la prueba de personalidad NEO-PI-R, se encuentran diferencias si comparamos al agente promedio con las tablas normativas de la población general y la de los cuerpos de seguridad, principalmente, en dos de los cinco factores principales: *Extraversión y Responsabilidad*. Lo que viene a confirmar lo explicitado en la anterior prueba.

Las puntuaciones obtenidas por los agentes promedios están por debajo de la media, como se pudo ver en la exposición de los resultados, localizadas en las facetas ya mencionadas. Así, el factor Extraversión alude a personas sociables, asertivas, activas, etc. Les gusta la excitación, la estimulación y tienden a ser de carácter alegre. Son animosos, enérgicos y optimistas (Costa, McCrae y Holland, 1984). Por su lado, el sujeto responsable es aquel que es voluntarioso, porfiado puntual, fiable y decidido; las altas puntuaciones en este factor se asocian con el rendimiento académico o profesional positivo (McCrae, Costa y Busch, 1986).

En cuanto a la prueba de evaluación socio-afectiva MOLDES, las diferencias se situarían en el molde de encuadre, 16 y 20, que se corresponden con la dimensión operatividad – inoperancia y la dimensión atribución externa-libre respectivamente, así como en el molde 28 perteneciente a la dimensión Optimización autopotenciadora.

El molde 16 refiere a la precisión y supervisión. El sujeto que puntúa alto es cuidadoso, es previsor y revisa con detalle las tareas a desempeñar. Por su lado, el molde 20 es aquel que consiste en atribuir los fracasos al propio temperamento o estado de ánimo, quedando muy asociada con una tendencia al desasosiego o nerviosismo. Por último, el molde 28 es la estrategia que consiste en reflexionar y analizar cautelosamente las condiciones, las ventajas e inconvenientes de cada situación, pero con el talante deportivo de enfrentarse a ella y de encontrar soluciones de manera confiada y operativa. Los agentes de policía local promedios obtienen puntuaciones medias-bajas en estos aspectos. Es decir, los datos sugieren que el agente promedio es una persona menos cuidadosa y previsoras en sus tareas y no analiza las dificultades en busca de soluciones.

El conjunto de datos expuestos parece indicar que, las diferencias encontradas entre el agente de policía local promedio y las tablas normativas de la población general y la de los cuerpos de seguridad, estos agentes estarían posicionados en aquellas competencias denominadas *de umbral* (Boyatzis, 1982; Hooghiemstra, 1996; García, 1998; Alles, 2000; Gallego, 2000; Hay Group, 2004); éstas son aquellas competencias que se necesitan para lograr una actuación media o mínimamente adecuada, es decir, requieren

de un desempeño mínimo en el puesto de trabajo, aunque no necesariamente están relacionadas con un buen desempeño.

6.- CONCLUSIONES

1) Los resultados obtenidos revelan que las variables analizadas establecen diferencias significativas entre el agente de policía local promedio y las tablas normativas de la población general y los cuerpos de seguridad, siendo las puntuaciones de los primeros media-baja con respecto a los últimos.

2) Las variables competenciales intrapersonales: *estabilidad emocional, confianza y seguridad en sí mismo, resistencia a la adversidad y amabilidad* y las variables intrapersonales: *extraversión, comunicación, establecimiento de relaciones, negociación, influencia y trabajo en equipo*, marcan diferencias entre los agentes promedio y las tablas normativas.

3) En que referente a las variables entorno y tareas, en los parámetros *orientación a resultados, conocimiento de la institución, identificación con la organización*, existen diferencias significativas;

4) En lo que respecta a la forma de ser y actuar, también se encuentran diferencias entre el agente promedio y las tablas normativas estándar.

5) Parece evidente que existe cierta fragilidad en las competencias descritas en la muestra de agentes de policía local promedios. Por ello, se sugiere que debe ser garantizada la total adquisición de las competencias indicadas en este estudio, a través de cursos básicos, asesoramiento técnico, etc.

6) Asimismo, estas diferencias detectadas hacen necesario priorizar acciones formativas para la mejora de los índices de dichos parámetros, así como marcar como criterio selectivo llegar a puntuaciones medias en ellos.

7.- RESULTADOS

SEGUNDA PARTE DE LA INVESTIGACIÓN

- Análisis descriptivos y comparativos

Si comparamos las variables medidas de los agentes de policía local de Canarias por razón del grupo al que pertenecen, Control (Promedio) – Experimental (Eficaz), se han obtenido diferencias de medias estadísticamente significativas en las siguientes variables:

- En la prueba COMPE-TEA se dan diferencias significativas (IC 99,95%) en las facetas *orientación a resultados, conocimiento de la empresa, dirección y liderazgo*.
- En la Escala MOLDES se han encontrado diferencias significativas (IC 99,95%) en tres dimensiones: *precisión y supervisión, atribución al temperamento y anticipación constructiva previsoras*.
- Dentro de la prueba NEO-PI-R, existen diferencias significativas (IC 99,95%) en el factor *Responsabilidad* y dentro del mismo los subfactores de *competencia, orden, sentido del deber y autodisciplina*; en el factor de *Extraversión*, así como en los subfactores *cordialidad, actividad y emociones positivas*; Dentro del factor de *Neuroticismo* los subfactores de *Hostilidad y Depresión*; Y en el factor de *Amabilidad*, el subfactor de *altruismo*.

La *Tabla 5.22* muestra las diferencias significativas entre ambos grupos.

TABLA 5.22

Diferencias de medias entre el grupo control y el grupo experimental

	Lambda de Wilks	F	gl1	gl2	Sig.
COMP-EST-S	,997	,906	1	323	,342
COMP-CONFI-S	,999	,437	1	323	,509
COMP-RES-S	1,000	,157	1	323	,692
COMP-COM-S	,994	1,968	1	323	,162
COMP-REL-S	,997	1,119	1	323	,291
COMP-NEG-S	,994	1,803	1	323	,180
COMP-INF-S	,996	1,182	1	323	,278
COMP-EQUI-S	,994	2,031	1	323	,155
COMP-INI-S	,990	3,109	1	323	,079
COMP-ORRES-S*	,977	7,718	1	323	,006
COMP-ANAL-S	,998	,729	1	323	,394
COMP-DECI-S	1,000	,012	1	323	,914
COMP-CONO-S*	,976	8,068	1	323	,005
COMP-VIS-S	1,000	,012	1	323	,914
COMP-ORCLI-S	,991	3,022	1	323	,083
COMP-APER-S	,998	,790	1	323	,375
COMP-IDEN-S	,990	3,190	1	323	,075
COMP-DIR-S*	,987	4,253	1	323	,040
COMP-LID-S*	,970	9,917	1	323	,002
COMP-ORG-S	,992	2,725	1	323	,100
COMP-SIN-S	,995	1,508	1	323	,220
MOL-E1-T	,999	,364	1	323	,547
MOL-E2-T	,989	3,546	1	323	,061
MOL-E3-T	,992	2,724	1	323	,100
MOL-D1-T	,999	,165	1	323	,685
MOL-D2-T	,995	1,567	1	323	,211
MOL-D3-T	,993	2,386	1	323	,123
MOL-D4-T	,992	2,517	1	323	,114
MOL-D5-T	,998	,654	1	323	,419
MOL-D6-T	,993	2,274	1	323	,133
MOL-D7-T	,997	,960	1	323	,328
MOL-D8-T	,996	1,321	1	323	,251
MOL-D9-T	,997	1,019	1	323	,314
MOL-D10-T	,989	3,658	1	323	,057
MOL-M1-T	1,000	,062	1	323	,804
MOL-M2-T	1,000	,011	1	323	,916
MOL-M3-T	,997	1,050	1	323	,306

MOL-M5-T	1,000	,001	1	323	,972
MOL-M6-T	,995	1,684	1	323	,195
MOL-M7-T	,996	1,142	1	323	,286
MOL-M4-T	,993	2,234	1	323	,136
MOL-M8-T	,993	2,296	1	323	,131
MOL-M9-T	,997	1,131	1	323	,288
MOL-M10-T	,995	1,475	1	323	,226
MOL-M11-T	,994	1,992	1	323	,159
MOL-M12-T	,992	2,562	1	323	,110
MOL-M13-T	,993	2,422	1	323	,121
MOL-M14-T	,996	1,447	1	323	,230
MOL-M18-T	,999	,233	1	323	,630
MOL-M19-T	,996	1,174	1	323	,279
MOL-M20-T*	,982	5,900	1	323	,016
MOL-M21-T	,998	,577	1	323	,448
MOL-M22-T	,993	2,117	1	323	,147
MOL-M15-T	,991	3,081	1	323	,080
MOL-M16-T*	,988	4,037	1	323	,045
MOL-M17-T	1,000	,066	1	323	,797
MOL-M29-T	,991	2,810	1	323	,095
MOL-M30-T	1,000	,111	1	323	,739
MOL-M25-T	,999	,432	1	323	,512
MOL-M27-T	,993	2,421	1	323	,121
MOL-M23-T	,990	3,393	1	323	,066
MOL-M24-T	,997	1,040	1	323	,309
MOL-M26-T	,997	,928	1	323	,336
MOL-M28-T*	,986	4,706	1	323	,031
NEO-N-T	,992	2,653	1	323	,104
NEO-E-T*	,965	11,725	1	323	,001
NEO-O-T	,997	1,081	1	323	,299
NEO-A-T	,994	1,806	1	323	,180
NEO-C-T*	,973	9,075	1	323	,003
NEO-N1-T	,997	,824	1	323	,365
NEO-N2-T*	,982	5,801	1	323	,017
NEO-N3-T*	,986	4,447	1	323	,036
NEO-N4-T	,998	,552	1	323	,458
NEO-N5-T	1,000	,133	1	323	,716
NEO-N6-T	,990	3,145	1	323	,077
NEO-E1-T*	,979	7,001	1	323	,009
NEO-E2-T	,990	3,153	1	323	,077
NEO-E3-T*	,987	4,386	1	323	,037

NEO-E4-T*	,981	6,205	1	323	,013
NEO-E5-T	,989	3,593	1	323	,059
NEO-E6-T*	,982	5,792	1	323	,017
NEO-O1-T	,999	,253	1	323	,616
NEO-O2-T	1,000	,073	1	323	,787
NEO-O3-T	,993	2,206	1	323	,138
NEO-O4-T	,998	,495	1	323	,482
NEO-O5-T	,999	,416	1	323	,519
NEO-O6-T	,996	1,414	1	323	,235
NEO-A1-T	,994	1,978	1	323	,161
NEO-A2-T	1,000	,029	1	323	,866
NEO-A3-T*	,974	8,506	1	323	,004
NEO-A4-T	1,000	,066	1	323	,798
NEO-A5-T	,996	1,275	1	323	,260
NEO-A6-T	,998	,719	1	323	,397
NEO-C1-T*	,979	6,844	1	323	,009
NEO-C2-T*	,983	5,419	1	323	,021
NEO-C3-T*	,977	7,450	1	323	,007
NEO-C4-T*	,986	4,548	1	323	,034
NEO-C5-T*	,974	8,480	1	323	,004
NEO-C6-T	,994	1,991	1	323	,159
NEO-Ds-T	,985	5,062	1	323	,025

*Índice de significatividad inferior o igual a $p < ,05$

Para una mejor lectura, la *Tabla 5.23* muestra los resultados que se desprenden de los diferentes análisis realizados en las variables estudiadas.

TABLA 5.23

Puntuaciones medias, desviaciones típicas y diferencia de medias halladas en las variables medidas en función del grupo al que pertenece el agente de policía local

<i>ESCALAS</i>	<i>Grupo Experimental</i>		<i>Grupo Control</i>		<i>F</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i> <i>(bilateral)*</i>
	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>			
<i>COMPE-TEA</i>							
ORRES-S	45,82	21,88	39,43	23,33	0,930	2,325	0,011
CONO-S	41,93	21,91	35,09	20,43	1,331	2,325	0,004
DIR-S	52,28	19,21	48,02	19,28	0,252	2,325	0,046
LID-S	52,95	20,20	46,44	19,57	0,010	2,325	0,003
<i>MOLDES</i>							
M16-T	74,61	20,25	69,80	23,09	3,191	2,324	0,046
M20-T	30,97	21,80	37,32	27,52	11,202	2,324	0,022
M28-T	77,99	19,03	73,12	21,72	2,157	2,324	0,032
<i>NEO-PI-R</i>							
NEO-C-T	47,18	84,39	44,51	77,27	2,449	2,325	0,003
NEO-C1-T	48,18	09,25	45,62	08,72	1,003	2,325	0,011
NEO-C2-T	48,10	07,79	46,12	07,70	0,064	2,325	0,021
NEO-C3-T	47,37	08,84	44,78	08,58	0,077	2,325	0,006
NEO-C5-T	47,76	09,41	44,71	09,13	0,041	2,325	0,003
NEO-E-T	49,55	08,50	46,27	93,77	1,946	2,325	0,001
NEO-E1-T	47,92	09,59	45,14	09,52	0,103	2,325	0,009
NEO-E4-T	47,38	07,96	45,28	08,55	3,009	2,325	0,022
NEO-E6-T	49,20	92,04	46,75	09,70	2,276	2,325	0,020
NEO-N2-T	51,38	09,64	54,05	10,22	1,310	2,325	0,016
NEO-N3-T	49,52	08,84	51,77	10,32	3,638	2,325	0,035
NEO-A3-T	48,49	09,18	45,48	10,02	2,059	2,325	0,005

* La Diferencia de Medias es significativa al nivel menor - igual a 0,05 (bilateral)

Ahora bien, si se comparan los dos grupos en función de la edad y los años de servicio la tabla 5.24 muestra los estadísticos descriptivos y la *tabla 5.25* revela la prueba T para muestra independientes, en este caso, edad y años de servicio.

TABLA 5.24
Estadísticos descriptivos en función de la edad y los años de servicio

	Gruponumérico	N	Media	Desviación típ.	Error típ. De la media
Edad	Experimental	165	40,45	6,818	,531
	Control	162	43,64	8,036	,631
Años de Servicio	Experimental	165	15,14	7,487	,583
	Control	160	18,43	8,684	,687

TABLA 5.25
Prueba T para muestras independientes (edad-años de servicio)

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias	
		F	Sig.	t	gl
Edad	Se han asumido varianzas iguales	12,091	*,001	-3,863	325
	No se han asumido varianzas iguales			-3,857	314,677
Años de Servicio	Se han asumido varianzas iguales	12,091	*,001	-3,663	323
	No se han asumido varianzas iguales			-3,655	313,108

*Índice de significatividad inferior o igual a $p < ,05$

Los datos que se desprenden de las tablas anteriores reflejan que el grupo promedio tiene mayor edad y mayor experiencia que el grupo eficaz, independientemente del sexo del agente. De aquí se puede deducir que los mandos están eligiendo como eficaces a los más jóvenes y con menos experiencia, independientemente del sexo del agente.

En lo referente al tipo de municipio y tomando como variable dependiente las distintas puntuaciones de los constructos que marcan diferencias significativas y como factor los tres tipos de municipios, con el análisis de varianza (ANOVA) indica que no existen diferencias en ninguna de las variables medidas por tipo de municipio. Esto implica que el policía eficaz tiene el mismo perfil independientemente del lugar donde trabaje. La *tabla 5.26* refleja los estadísticos descriptivos en función de la edad y los años de servicio según el tipo de municipio en ambos grupos (control y experimental), la *tabla 5.27* muestra las comparaciones múltiples en función de la edad y los años de servicio según el tipo de municipio en ambos grupos (control y experimental) y la *tabla 5.28* indica el ANOVA intergrupos.

TABLA 5.26

Estadísticos descriptivos. Grupos control y experimental en función de la edad y los años de servicio según tipo de municipio

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%
						Límite inferior
Edad	1	140	42,69	7,520	,636	41,43
	2	93	41,72	7,699	,798	40,13
	3	94	41,36	7,637	,788	39,80
	Total	327	42,03	7,604	,420	41,20
Años de Servicio	1	138	17,76	8,054	,686	16,41
	2	93	16,88	8,490	,880	15,13
	3	94	15,17	8,145	,840	13,50
	Total	325	16,76	8,252	,458	15,86

TABLA 5.27
Comparaciones múltiples (edad-años de servicio)

Variable dependiente	(I) Tipo de Municipio	(J) Tipo de Municipio	Sig.	Intervalo de confianza al 95% Límite inferior
Edad	1	2	1,000	-1,48
		3	,578	-1,12
	2	1	1,000	-3,41
		3	1,000	-2,32
	3	1	,578	-3,76
		2	1,000	-3,04
Años de Servicio	1	2	1,000	-1,77
		3	,057	-,05
	2	1	1,000	-3,53
		3	,465	-1,18
	3	1	,057	-5,23
		2	,465	-4,60

TABLA 5.28
ANOVA de un factor (edad-años de servicio)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Edad	Inter-grupos	111,089	2	55,545	,960	,384
	Intra-grupos	18736,605	324	57,829		
	Total	18847,694	326			
Años de Servicio	Inter-grupos	377,196	2	188,598	2,800	,062
	Intra-grupos	21688,084	322	67,354		
	Total	22065,280	324			

*Índice de significatividad inferior o igual a $p < ,05$

- Análisis de correlacionales

Con respecto al análisis de las correlaciones, se toman en consideración las diferencias halladas entre el grupo experimental y el grupo control en las variables estudiadas, de esta forma se analiza una prueba con otra. La *tabla 5.29* refleja las correlaciones entre los factores de la prueba COMPE-TEA y los de la prueba NEO-PI-R en función de las diferencias encontradas en las citadas variables.

TABLA 5.29**Correlaciones bivariadas (COMPE-TEA – NEO-PI-R)**

		NEO-C1- T	NEO-C2-T	NEO-C3- T	NEO-C5- T	NEO-E1- T	NEO- E4-T	NEO- E6-T	NEO- A3-T	NEO- N2-T	NEO- N3-T
COMP- ORRES-S	Correlación de Pearson	,475**	,237**	,289**	,464**	,486**	,402**	,293**	,371**	-,358**	-,317**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	327	327	327	327	327	327	327	327	327	327
COMP- CONO-S	Correlación de Pearson	,467**	,223**	,290**	,464**	,381**	,168**	,210**	,288**	-,398**	-,371**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000
	N	327	327	327	327	327	327	327	327	327	327
COMP-DIR-S	Correlación de Pearson	,469**	,216**	,288**	,430**	,412**	,306**	,241**	,313**	-,325**	-,306**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	327	327	327	327	327	327	327	327	327	327
COMP-LID-S	Correlación de Pearson	,439**	,147**	,275**	,377**	,428**	,236**	,244**	,387**	-,345**	-,284**
	Sig. (bilateral)	,000	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	327	327	327	327	327	327	327	327	327	327

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Podemos ver que existen correlaciones positivas entre los parámetros de competencias y las facetas del NEO-PI-R relacionadas con el rendimiento profesional (Responsabilidad) y el optimismo (Extraversión) en el trabajo. Así, por ejemplo, cuanto mayor sea la disposición del agente de policía para alcanzar y superar resultados previstos (COMP-ORRES-S) mayor será la sensación de tener la capacidad y la eficacia para conseguirlos (NEO-C1-T), exponiendo para ello un alto nivel de organización (NEO-C2-T), un marcado sentido del deber (NEO-C3-T) y automotivación. Sin embargo, se dan relaciones negativas entre los factores de las competencias con los de Hostilidad (NEO-N2-T) y Depresión (NEO-N3-T); siguiendo con el anterior ejemplo, cuanto mayor sea la disposición del agente de policía para alcanzar y superar resultados previstos (COMP-ORRES-S) dicho agente mostrará signos de nerviosismo, frustración, etc., (Hostilidad) y algo de desanimo (Depresión). Ahora bien, la *tabla 5.30* refleja las correlaciones entre los factores de la prueba COMPE-TEA y los de la prueba MOLDES en función de las diferencias encontradas en las citadas variables. Se recuerda que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas*) y en el nivel 0,01 (2 colas**).

TABLA 5.30
Correlaciones bivariadas (COMPE-TEA – MOLDES)

		MOL-M20- T	MOL-M16- T	MOL- M28-T
COMP-ORRES-S	Correlación de Pearson	-,331**	,227**	-,258**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	326	326	326
COMP-CONO-S	Correlación de Pearson	-,317**	,296**	-,249**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	326	326	326
COMP-DIR-S	Correlación de Pearson	-,330**	,256**	-,285**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	326	326	326
COMP-LID-S	Correlación de Pearson	-,294**	,206**	-,192**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	326	326	326

Los datos que se desprenden de la tabla 5.30 muestran relaciones positivas y negativas entre las variables estudiadas.

Se aprecia que las competencias se vinculan de forma favorable con el molde referido a la precisión y supervisión. En este caso, si el agente de policía presenta capacidades para guiar las acciones de los demás hacia el logro de una meta (COMP-LID-S), éste tendrá más interés por confirmar que las acciones, las cosas, etc., estén bien realizadas y ejecutadas (MOL-M16-T).

Los factores de competencias no se relacionan de forma positiva con los moldes vinculados a la anticipación constructiva previsor (MOL-M28-T) y a la atribución al temperamento (MOL-M20-T). En este sentido, el agente de policía local no muestra disposición para alcanzar y superar resultados previstos (COMP-ORRES-T), y esto se refleja en que presenta una menor tendencia a anticipar lo que va a suceder (MOL-M28-T).

La *tabla 5.31* refleja las correlaciones entre los factores de la prueba MOLDES y los de la prueba NEO-PI-R en función de las diferencias encontradas en las citadas variables. Los datos reflejan que los Moldes M20 y M28 correlacionan de forma negativa con los factores del NEO-PI-R que se corresponden con la Responsabilidad y la Extraversión, pero se relacionan positivamente con las facetas Hostilidad y Depresión. Todo lo contrario ocurre con el Molde M16, mientras que éste se vincula de manera favorable con la Responsabilidad y la Extraversión, con la Hostilidad y Depresión se relaciona negativamente. Es evidente, ya que, por ejemplo, mientras que el agente no es capaz de anticipar adecuadamente lo que va a suceder (Molde M28), con lo que previsiblemente no planifique u organice la tarea (rendimiento profesional: NEO-C) ni la desempeña de forma enérgica y rápida (NEO-E), esto provoca que el agente tienda a ser poco amable (Hostilidad), experimentando rara vez abatimiento o desánimo por ello (Depresión).

Las correlaciones efectuadas demuestran que los factores relacionados con las Competencias tienen peso específico como elementos base que conforman las características del agente de policía local en su desempeño profesional; sin embargo, éstas se nutren de otras facetas de personalidad y de estrategias socio-afectivas que se ponen de manifiesto en las conductas y comportamientos de los agentes.

TABLA 5.31
Correlaciones bivariadas (MOLDES – NEO-PI-R)

		NEO-C1-T	NEO-C2-T	NEO-C3-T	NEO-C5-T	NEO-E1-T	NEO-E4-T	NEO-E6-T	NEO-A3-T	NEO-N2-T	NEO-N3-T
MOL-M20-T	Correlación de Pearson	-,430**	-,175**	-,222**	-,474**	-,314**	-,145**	-,278**	-,323**	,510**	,554**
	Sig. (bilateral)	,000	,002	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,000	,000
	N	326	326	326	326	326	326	326	326	326	326
MOL-M16-T	Correlación de Pearson	,425**	,336**	,289**	,506**	,290**	,143**	,189**	,331**	-,453**	-,460**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,001	,000	,000	,000
	N	326	326	326	326	326	326	326	326	326	326
MOL-M28-T	Correlación de Pearson	-,273**	-,085	-,091	-,255**	-,227**	-,125*	-,124*	-,158**	,396**	,401**
	Sig. (bilateral)	,000	,124	,099	,000	,000	,024	,025	,004	,000	,000
	N	326	326	326	326	326	326	326	326	326	326

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Análisis de Componentes principales

El análisis de componentes principales pretende identificar el número y composición de componentes necesario para resumir las puntuaciones observadas en las principales variables (Lloret-Segura, Ferreres-Traver, Hernández-Baeza y Tomás-Marco, 2014). En el análisis por componentes principales, las variables observadas (contestaciones a las pruebas) son las variables independientes. Por tanto, nos interesa saber los componentes que puedan resumir las puntuaciones observadas.

En cuanto al número de componentes, se reflejan aquellos formados por más de uno o más elementos individuales. La tabla 5.32 refleja el número de factores detectados. Los datos muestran una varianza total explicada del 61,11%.

TABLA 5.32
Varianza total explicada

Factor	Varianza total explicada					
	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11,725	32,570	32,570	11,176	31,045	31,045
2	3,407	9,464	42,034	2,966	8,239	39,284
3	1,828	5,076	47,110	1,175	3,264	42,548
4	1,601	4,448	51,558	1,147	3,187	45,735
5	1,339	3,721	55,279	,818	2,272	48,007
6	1,098	3,050	58,329	,678	1,884	49,891
7	1,004	2,789	61,118	,744	2,066	51,958
8	,978	2,716	63,834			
9	,918	2,550	66,383			
10	,818	2,272	68,655			
11	,749	2,080	70,735			
12	,744	2,067	72,802			
13	,715	1,985	74,787			
14	,675	1,875	76,662			
15	,649	1,804	78,466			
16	,601	1,668	80,134			
17	,558	1,551	81,685			
18	,526	1,462	83,147			
19	,513	1,425	84,571			
20	,489	1,358	85,929			
21	,444	1,233	87,162			
22	,430	1,196	88,358			
23	,416	1,157	89,515			
24	,400	1,111	90,626			
25	,371	1,031	91,658			
26	,358	,996	92,654			
27	,343	,953	93,607			
28	,324	,899	94,505			
29	,316	,879	95,384			
30	,298	,828	96,211			
31	,284	,789	97,000			
32	,271	,752	97,752			
33	,222	,617	98,370			
34	,214	,595	98,965			
35	,197	,546	99,511			
36	,176	,489	100,000			

La *tabla 5.33* muestra los componentes principales de los factores rotados. Se aprecia que el Factor 1 está formado por 15 facetas de las Competencias, constituyéndose como el factor con más peso; le sigue el factor 2 conformado por 7 Moldes y un factor de personalidad. El resto de factores están constituidos por tres componentes y un único factor refleja un solo elemento.

TABLA 5.33

Matriz de factor rotado^a

	Factor						
	1	2	3	4	5	6	7
COMP-DIR-S	,819						
COMP-LID-S	,816						
COMP-ORRES-S	,723						
COMP-NEG-S	,678						
COMP-CONO-S	,661						
COMP-REL-S	,652						
COMP-INF-S	,636						
COMP-ORCLI-S	,626						
COMP-COM-S	,622						
COMP-VIS-S	,576						
COMP-IDEN-S	,533						
COMP-DECI-S	,523						
COMP-ANAL-S	,518						
COMP-EQUI-S	,513						
COMP-SIN-S	-,415						
MOL-D3-T		-,783					
MOL-D5-T		-,769					
MOL-D2-T		-,726					
MOL-D4-T		-,721					
MOL-D6-T		-,578					
MOL-D7-T		,547					
NEO-N-T		-,539					
MOL-D1-T		,397					
COMP-EST-S			,692				
COMP-CONFI-S			,511				
COMP-RES-S			,414				
NEO-C-T				,677			
NEO-A-T				,439			
COMP-ORG-S				,399			
NEO-O-T					,729		
COMP-APER-S					,491		
COMP-INI-S					,350		
MOL-D10-T						,681	
MOL-D9-T						,485	
MOL-D8-T						,407	
NEO-E-T							,574

Método de extracción: máxima probabilidad.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Para una mejor lectura de los factores, éstos se representan en tablas de manera individual. En las mismas se detalla el nombre del factor, la varianza que lo explica y estadísticos descriptivos. La *tabla 5.34* muestra el primer factor.

TABLA 5.34**Factor 1. Competencias básicas**

Factor 1: "Competencias básicas"			
Varianza explicada 32,570		Estadísticos descriptivos	
Ítem	Peso	Nº suj.	Sd
COMP-DIR-S	,819	332	19,364
COMP-LID-S	,816	332	20,050
COMP-ORRES-S	,723	332	22,641
COMP-NEG-S	,678	332	20,345
COMP-CONO-S	,661	332	21,464
COMP-REL-S	,652	332	20,849
COMP-INF-S	,636	332	21,539
COMP-ORCLI-S	,626	332	20,628
COMP-COM-S	,622	332	21,132
COMP-VIS-S	,576	332	20,541
COMP-IDEN-S	,533	332	23,465
COMP-DECI-S	,523	332	17,394
COMP-ANAL-S	,518	332	19,589
COMP-EQUI-S	,513	332	20,319
COMP-SIN-S	-,415	332	20,085

Este factor, constituido por 15 competencias, y que explica el 32,57% de la varianza, muestra componentes relacionados con las cinco áreas del COMPE-TEA: desarrollo de tareas, área gerencial, área del entorno, área intrapersonal y área interpersonal.

Por su parte, la *tabla 5.35* ilustra la conformación del segundo factor, en el que destacan los moldes referidos a Encuadre de Ajuste y de espontaneidad vital y un único elemento de personalidad basado en el neuroticismo.

TABLA 5.35

Factor 2. Implicación y ajuste a la realidad

Factor 2: “ Implicación y ajuste a la realidad”			
Varianza explicada 9,464		Estadísticos descriptivos	
Ítem	Peso	Nº suj.	Sd
MOL-D3-T	-,783	332	23,755
MOL-D5-T	-,769	332	22,873
MOL-D2-T	-,726	332	25,735
MOL-D4-T	-,721	332	25,645
MOL-D6-T	-,578	332	27,556
MOL-D7-T	,547	332	22,624
NEO-N-T	-,539	332	9,055
MOL-D1-T	,397	332	23,976

En la *tabla 5.36* podemos comprobar que el factor 3 lo forman las tres facetas del área intrapersonal de las Competencias, es decir, este factor define el modo en el que nos relacionamos con nosotros mismos.

TABLA 5.36

Factor 3. Competencias emocionales

Factor 3: “Competencias emocionales”			
Varianza explicada 5,076		Estadísticos descriptivos	
Ítem	Peso	Nº suj.	Sd
COMP-EST-S	,692	332	20,216
COMP-CONFI-S	,511	332	22,327
COMP-RES-S	,414	332	19,470

La responsabilidad personal y laboral, unido con la amabilidad, son los tres componentes que forman el factor 4. La *tabla 5.37* recoge los datos al respecto.

TABLA 5.37**Factor 4. Rendimiento profesional, organización laboral y amabilidad**

Factor 4: "Rendimiento profesional, organización laboral y amabilidad"			
Varianza explicada 4,448		Estadísticos descriptivos	
Ítem	Peso	Nº suj.	Sd
NEO-C-T	,677	332	8,210
NEO-A-T	,439	332	7,578
COMP-ORG-S	,399	332	18,657

TABLA 5.38**Factor 5. Actuación proactiva**

Factor 5: "Actuación proactiva "			
Varianza explicada 3,721		Estadísticos descriptivos	
Ítem	Peso	Nº suj.	Sd
NEO-O-T	,729	332	8,171
COMP-APER-S	,491	332	19,545
COMP-INI-S	,350	332	18,282

La *tabla 5.38* refleja componentes relacionados con las experiencias positivas y con predisposición para actuar y adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes.

Por su parte, la *tabla 5.39* se sitúa en aquellos moldes que abogan por una optimización positivante, preparatoria y autopotenciadora.

TABLA 5.39

Factor 6. Encuadre optimizador

Factor 6: "Encuadre optimizador"			
Varianza explicada 3,050		Estadísticos descriptivos	
Ítem	Peso	Nº suj.	Sd
MOL-D10-T	,681	332	22,882
MOL-D9-T	,485	332	26,970
MOL-D8-T	,407	332	24,337

Por último, la *tabla 5.40* muestra el factor 7 que centra su atención en la extraversión.

TABLA 5.40

Factor 7. Extraversión

Factor 7: "Extraversión"			
Varianza explicada 2,789		Estadísticos descriptivos	
Ítem	Peso	Nº suj.	Sd
NEO-E-T	,574	332	9,023

Los resultados obtenidos del análisis de componentes principales confirman que *el área de la Competencia* es la *dimensión* que presenta *mayor peso*; además, engloba diferentes competencias relacionadas entre sí y, a la vez, dichas competencias se vinculan con otros componentes de otras áreas.

Por tanto, estos datos sugieren que la Competencia se constituye como el área básica, representativa y clave en la que se inicia la construcción del perfil del agente de policía eficaz, pero contando con la presencia de aspectos y rasgos de personalidad y características socio-afectivas.

8.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Las pruebas que se aplicaron en esta segunda parte de la investigación también se corresponden con:

- 1.- COMPE-TEA: Examina competencias en el contexto laboral y profesional.
- 2.- MOLDES: Evalúa emociones y comportamientos.
- 3.- NEO-PI-R: Examina los 5 grandes constructos de la personalidad.

Si comparamos el perfil psicológico y las características socio-emocionales de los agentes policía por razón del grupo al que pertenezcan, control – experimental, los resultados arrojan lo siguiente:

- a) Existen diferencias significativas en 4 competencias de la prueba COMPE-TEA;
- b) Existen diferencias significativas en 3 estrategias de la prueba MOLDES MENTALES;
- c) Existen diferencias significativas en 13 elementos, de primer y segundo orden, de la prueba NEO-PI-R.

Sin embargo, antes de entrar en más detalles, se comprobó si el contexto socioeconómico del municipio podría condicionar la mayor o menor eficacia en los agentes y, para ello, se estratificó la muestra para poder realizar comparaciones entre los tres tipos de municipios prototípicos de Canarias (capitalinos, turísticos y resto de municipios). En los datos no se encontraron diferencias en ninguna de las variables medidas por tipo de municipio. La consecuencia inmediata de esos resultados es que se pueden valorar las características psicológicas independientemente del municipio al que opte el aspirante a policía local. Como consecuencia de ello, se podría centralizar el procedimiento de selección, de tal manera que exista un único tribunal o comisión técnica que gestione los procesos. De esta manera se maximizan los recursos que se destinan, se homogeneizarían los procesos, garantizando eficacia y se racionalizarían los cursos de formación básica.

Además, en lo que refiere a las diferencias entre edad y años de experiencia entre el grupo eficaz frente al promedio, éste último tiene mayor edad y mayor experiencia que el grupo eficaz, independientemente del sexo del agente. De aquí se puede deducir que los mandos están eligiendo como eficaces a los más jóvenes y con menos experiencia, independientemente del sexo del agente.

Ahora bien, los resultados expuestos nos permiten conocer las características que están a la base de la personalidad, los conocimientos y las orientaciones, que representan el control y la motivación, regulan los efectos negativos de la iniciativa y que configuran las competencias profesionales de los agentes de la policía local de Canarias. Igualmente, los resultados demuestran que estas competencias afectan al desempeño laboral eficaz.

Dicho lo anterior, es deseable que la finalidad primera y última sea la de dotar a los agentes de policía local de las habilidades, de las destrezas y de las capacidades necesarias para afrontar los retos, personales y comunitarios, que la sociedad de hoy día solicita y, para ello, la formación por competencias juega un papel fundamental y determinante. Es necesario garantizar y asegurar que las personas que ejercen esta profesión estén capacitadas para su desempeño profesional, y que si llegara a existir alguna disfunción, ésta no pueda ser atribuible a una deficiente planificación en la selección y la formación tanto inicial como a lo largo de su carrera.

Se ha podido comprobar que las competencias intrapersonal e interpersonal marcan diferencias entre un grupo y otro. Este tipo de competencias hacen que la persona tenga un conocimiento y control cognitivo, afectivo y conativo de sí mismos y de los demás. Esto es fundamental en el requisito del perfil de policía, porque se le exige pensar adecuadamente, seguir un patrón emocional equilibrado y comportarse de forma autorregulada (*comportamiento autorregulado*). Al respecto, los resultados dejan claro que los agentes considerados más eficaces presentan una tendencia a puntuar mejor en este tipo de competencias; las relaciones que este agente establece y mantiene con los demás, las muestras de empatía, la rapidez de sus actuaciones, la capacidad de ayuda, su poder de toma de decisiones, etc., hacen que sea valorado y seleccionado como agente eficaz por subjeses y mandos.

No solo este tipo de competencias comentadas marcan diferencias entre un grupo y otro, además, se encuentran otras relacionadas con características de personalidad y estrategias socio-afectivas. Lo que acabamos de explicitar concuerda con las afirmaciones de Gallego (2000), Alcover y otros (2004) y Pereda y Berrocal (2011) al decir que la competencia en general es el conjunto de variables personales, (procesos cognitivos y conductas observables), variables socio-afectivas y situacionales que se encuentran relacionadas con un desenvolvimiento bueno o excelente en una determinada labor y en una organización concreta.

Las competencias, tanto en aquellos agentes de policía local más eficaces elegidos por sus jefes y mandos como en aquellos otros agentes calificados como promedios, se presentan a través de la combinación de conocimientos, conductas, habilidades, actitudes, aptitudes y rasgos personales, recursos del entorno y aspectos motivacionales, etc., que favorecen que la persona sea efectiva, siendo más evidente en los primeros que en los segundos. Es decir, el agente eficaz realiza un mejor desempeño profesional que el agente promedio porque es flexible, abierto, optimista, empático, piensa y se preocupa por los demás, intenta ofrecer soluciones a los problemas, tiene autocontrol..., en definitiva, tiene las destrezas, las capacidades y las habilidades socio-cognitivas-afectivas en conjunto para poder cumplir con las tareas encomendadas. (Mischel, 1999; 2004; Blanco, 2007; Hellriegel, 2009).

Asimismo, se ha podido comprobar, a través del análisis de componentes principales, que la prueba objetiva COMPE-TEA es la que marca diferencias con el resto, siendo ésta la que mayor peso presenta en la construcción del perfil del agente de policía local.

Se confirma la hipótesis alternativa 10.

Por todo lo comentado, es necesario reseñar que las características explicitadas por los mandos en el Estudio Primero, se transformaron en las dimensiones que han sido valoradas por pruebas psicotécnicas objetivas, de las cuales se infiere un perfil, ya que de los resultados obtenidos comprobamos que hay diferencias entre los agentes considerados más eficaces por sus jefes y el grupo promedio en las siguientes variables:

- En el grado de conocimiento de su entorno y personas (poder). ***Se acepta la hipótesis alternativa 1.***

- En la presencia de un mayor grado de responsabilidad y cumplimiento (mayor competencia, más organizado, mayor sentido del deber y más auto disciplinado) ***Se acepta la hipótesis alternativa 2.***
- En ser más activo y con mayor convicción en su capacidad y en pensar más positivamente sobre los acontecimientos y las personas. ***Se confirma la hipótesis nula 3.***
- En presentar mayor grado de serenidad y menos propensión al enojo e ira. ***Se afirma la hipótesis alternativa 4.***
- En generalizar menos los contratiempos. ***Se acepta la hipótesis nula 5.***
- En provocar mayor influencia en los demás. ***Se confirma la hipótesis alternativa 6.***
- En el mayor gusto por las relaciones siendo más cordial, altruista y experimentando emociones positivas. ***Se acepta la hipótesis alternativa 7.***
- En ser más previsor y anticipar el futuro convenientemente. ***Se confirma la hipótesis nula 8.***
- En no justificar por atribución heterorreferencial. ***Se acepta la hipótesis nula 9.***

Se puede concluir diciendo que las características cognitivo –emocionales y socio-afectivas en los agentes de policía local responden, por un lado, a la adquisición de conocimientos, destrezas o capacidades y, por consiguiente, de aplicar dichos conocimientos y destrezas adquiridas a situaciones de la vida real y cotidiana y, por otro lado, el desarrollo de estas competencias hacen partícipe activa, funcional, emocional social e instrumentalmente al agente de policía en la sociedad.

9.- CONCLUSIONES

1) La primera conclusión del análisis de las variables que discriminan al grupo eficaz del promedio que se obtienen de las pruebas psicológicas aplicadas (NEO-PI-R, MOLDES, COMPE-TEA), se puede reconsiderar de la siguiente manera:

- a) A nivel *intrapersonal* (competencias emocionales sobre cómo nos relacionamos con nosotros mismos que determinan el bienestar subjetivo y la adaptación para el manejo emocional y eficacia profesional): Autocontrol y estabilidad emocional. Capacidad para dominar las emociones y afectos, incluso en situaciones difíciles, adoptando firmeza y confianza en las capacidades propias y evitando reacciones emocionales negativas. Confianza y seguridad en sí mismo. Disposición para actuar con el convencimiento de ser capaz de realizar con éxito una función o trabajo. Resistencia a la adversidad. Capacidad para mantener una acción a pesar de los obstáculos y dificultades.
- b) A nivel *interpersonal* (competencias emocionales sobre cómo nos relacionamos con los demás): Comunicación. Capacidad para expresar ideas de forma clara y convincente. Establecimiento de relaciones. Habilidad para establecer contactos con otras personas, mostrando intuición y perspicacia social. Negociación. Capacidad para escuchar, analizar, conciliar puntos de vista encontrados y alcanzar acuerdos satisfactorios. Influencia. Habilidad para persuadir e influir sobre personas o situaciones, para producir un efecto y obtener una actitud positiva ante los cambios. Trabajo en equipo. Disposición favorable para trabajar de forma colectiva, cooperar e integrarse en un grupo para conseguir metas comunes.
- c) *Con respecto al desarrollo de tareas* (competencias relativas a las actividades propias del trabajo y la solución de problemas): Iniciativa. Disposición a actuar de forma proactiva poniendo en marcha acciones por cuenta propia y asumiendo las responsabilidades derivadas de su acción. Orientación a resultados. Disposición a alcanzar y superar los resultados previstos fijando metas exigentes. Capacidad de análisis. Capacidad para identificar y valorar situaciones y problemas y reflexionar

sobre ellos de forma lógica y sistemática. Toma de decisiones. Capacidad para elegir y adoptar una solución entre distintas posibilidades y actuar en consecuencia.

- d) *En lo que concierne al equilibrio de poder*: Son acciones que van encaminadas a crear cierto nivel de dependencia y luchar por fortalecer la posición frente a la otra parte.
- e) Con respecto a las *competencias sobre la proyección* y miras de la organización y la gestión del cambio: Conocimiento de la empresa. Capacidad para entender la organización y sus elementos y las relaciones de funcionamiento y de poder. Visión y anticipación. Capacidad para adelantarse a los acontecimientos, visualizar escenarios futuros. Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente y aceptar, entender o introducir nuevos puntos de vista. Identificación con la empresa. Interés por comprometerse con las necesidades y metas de la compañía.
- f) En lo que refiere a las *competencias sobre gestión y dirección* de recursos: Dirección. Capacidad para conseguir un buen rendimiento y desempeño de los colaboradores. Liderazgo. Capacidad para guiar las acciones de un individuo o grupo hacia el logro de una visión común y compartida, obteniendo su apoyo y compromiso. Planificación y organización. Capacidad para coordinar tareas y ordenarlas en prioridad para que se establezcan y cumplan planes de trabajo.

En definitiva, de los resultados obtenidos se desprende que existen diferencias estadísticamente significativas relativas a las competencias diferenciadoras entre los eficaces y el grupo promedio (Boyatzis, 1982; Salovey y Mayer, 1990; Spencer y Spener, 1993; Goleman, 1996, 2005; Mayer, 2003; Latham y Pinder, 2005; Luján et. al, 2015) en:

- El grado de conocimiento de su entorno y personas (poder).
- La presencia de un mayor grado de responsabilidad y cumplimiento (mayor competencia, más organizado, mayor sentido del deber y más auto disciplinado).

- Ser más activo y con mayor convicción en su capacidad.
- Pensar más positivamente sobre los acontecimientos y las personas.
- Presentar mayor grado de serenidad y menos propensión al enojo e ira.
- Generalizar menos los contratiempos.
- Provocar mayor influencia en los demás.
- El mayor gusto por las relaciones siendo más cordial, altruista y experimentando emociones positivas.
- Ser más previsor y anticipar el futuro convenientemente.
- No justificar por atribución personal.

CAPÍTULO 6

ESTUDIO 3

VISIÓN DE LA SOCIEDAD CANARIA SOBRE LAS COMPETENCIAS CLAVES EN EL AGENTE DE POLICÍA LOCAL EFICAZ

INTRODUCCIÓN

En el primer capítulo se pudo comprobar la opinión y la valoración que los jefes y mandos de la Policía Local de Canarias tenían sobre las características psicológicas y socio-emocionales que un agente de policía debía reunir para un desempeño profesional eficaz. Siguiendo esa línea, en este capítulo sexto interesa conocer y comprobar la visión y la opinión que los ciudadanos de las islas Canarias tienen sobre las características psicológicas y socio-afectivas que debe tener un agente de policía local para realiza su labor de manera eficaz.

El Estudio Tercero también se constituye en dos partes. La primera trata de recoger y analizar de forma cuantitativa las respuestas que la población Canaria emite a través de una entrevista sobre las características personales y socio-afectivas que debe reunir un agente de policía local eficaz. Y, en la segunda parte, se realiza un análisis cualitativo de las respuestas de los ciudadanos con el fin establecer sistemas de categorizaciones conceptuales.

Por tanto, ambas partes tratan de contestar a dos preguntas básicas. En la primera, *¿hay un pensamiento homogéneo o disperso en el perfil del policía ideal que quiere tener la sociedad canaria?* Y en la segunda parte del Estudio, *si existe homogeneidad, ¿cuáles son las características fundamentales o prioritarias que se considera por parte de la sociedad canaria?*

La **hipótesis general** de este capítulo sería la siguiente:

La sociedad canaria es capaz de llegar de elaborar al menos cinco dimensiones que definan el perfil de agente de policía local eficaz.

Cada una de las partes tendrán aspectos de la investigación comunes como son los referidos a la muestra objeto de estudio, el procedimiento seguido y el instrumento utilizado; en este caso, estos aspectos pertenecientes al Método se elaboran y se desarrollan en la primera parte del Estudio y, los mismos, se citarán en la segunda parte, pero dejando constancia que ya fueron descritos. Como aspectos propios de cada parte del Estudio se enumeran los objetivos y las hipótesis planteadas, los análisis estadísticos de los datos obtenidos, la discusión de los resultados y las conclusiones más interesantes que revelan ambos estudios.

Primera Parte

“Análisis cuantitativo de las respuestas emitidas por la población Canaria sobre características del perfil del policía local eficaz”

1.- OBJETIVOS

En esta investigación trata de identificar aquellas competencias y características psicológicas y socio-emocionales del agente de policía eficaz que, a juicio de la población canaria, generan mayor satisfacción.

2.- HIPÓTESIS DE TRABAJO

Hipótesis 1

H₁= El perfil de policía ideal se basa en variables individuales y afectivas y no tanto en variables de corte formativas y académicas.

H₀= El perfil de policía ideal se basa tanto en variables individuales y afectivas como en variables de corte formativas y académicas.

Hipótesis 2

H₁= Los ciudadanos valoran de forma equitativa las seis dimensiones que configuran las competencias básicas en la función policial.

H₀= Los agentes de policía local son más valorados en las dimensiones Actitudes y Empatía que en el resto de las competencias básicas de la función policial.

Hipótesis 3

H₁= Existe relación entre las variables comunicación y diálogo como características del agente de policía eficaz.

H₀= No existe relación positiva entre el agente de policía eficaz y las variables comunicación y diálogo.

Hipótesis 4

H₁= Existe relación entre las dimensiones Actitud, Empatía y Confiabilidad como elementos prioritarios en el agente de policía eficaz.

H₀= No existe relación positiva entre las dimensiones Actitud, Empatía y Confiabilidad en las competencias del agente de policía eficaz.

3.- MÉTODO

Diseño

Se emplea una *metodología* de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo. Por un lado se describirán las variables identificativas y socio-demográficas: *género, edad, nivel de estudios* de la persona entrevistada, *municipios* de las islas en los que se llevaron a cabo las distintas entrevistas y *tipo de municipio* al que pertenece el entrevistado (recuérdese la clasificación efectuada en el Estudio Primero sobre los tipos de municipios de las islas, Istac, 2015). Y, en segundo lugar, se procederá a realizar una descripción de las respuestas emitidas por los ciudadanos canarios sobre una serie de preguntas relacionadas con las características personales y socio-afectivas que debe tener un agente de policía eficaz para desempeñar de manera óptima su labor diaria.

Variables

Las variables a estudiar son:

- Género.
- Edad.
- Nivel de Estudios.
- Municipios.
- Tipo de municipios.
- Características psicológicas y socio-afectivas del agente de policía local.

Muestra

La muestra objeto de estudio está compuesta por 422 ciudadanos, (*Informantes Clave*), pertenecientes a diferentes municipios del archipiélago canario.

Para que la citada muestra tuviera representatividad de la población canaria, se tuvo en cuenta el criterio del número de habitantes, según rango de edades, que existe en las islas Canarias para hallar dicha representatividad. Para poblaciones de 1.450.000 habitantes, con un nivel de confianza de la muestra del 98%, un margen de error del 5% y un nivel de heterogeneidad del 50%, la muestra representativa debe estar conformada por 400 habitantes.

Por lo cual, la muestra que se aporta cumple ampliamente estos porcentajes.

TABLA 6.1

Distribución de la muestra de ciudadanos entrevistados en función del rango de edades y el tipo de municipio.

RANGO DE EDADES	Nº DE HABITANTES*	PORCENTAJE EN FUNCIÓN DEL TOTAL DE Nº DE HABITANTES	Nº DE CIUDADANOS A ENTREVISTAR	Nº DE CIUDADANOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE MUNICIPIO **
16-30 AÑOS	327.639	22,5%	90	Municipio Tipo 1: 30 Municipio Tipo 2: 30 Municipio Tipo 3: 30
31-45 AÑOS	449.176	30,96%	124	Municipio Tipo 1: 42 Municipio Tipo 2: 42 Municipio Tipo 3: 40
46-60 AÑOS	371.000	25,5%	102	Municipio Tipo 1: 34 Municipio Tipo 2: 34 Municipio Tipo 3: 34
61-85 AÑOS	302.806	20,8%	84	Municipio Tipo 1: 28 Municipio Tipo 2: 28 Municipio Tipo 3: 28
	1.450.621	100%	400	Municipio Tipo 1: 134 Municipio Tipo 2: 134 Municipio Tipo 3: 132
				Total: 400

* Nº de habitantes según rango de edades en las islas Canarias. Fuente: Istac, 2013.

** Se aplica el 33% en función del tipo de municipio en cada grupo de edad.

***Municipio Tipo 1: Capitalinos; Municipio Tipo 2: Turísticos; Municipio Tipo 3: Resto de municipios.

Datos descriptivos de la muestra

- Género

La distribución de la muestra por género se refleja en la *tabla 6.2*.

TABLA 6.2

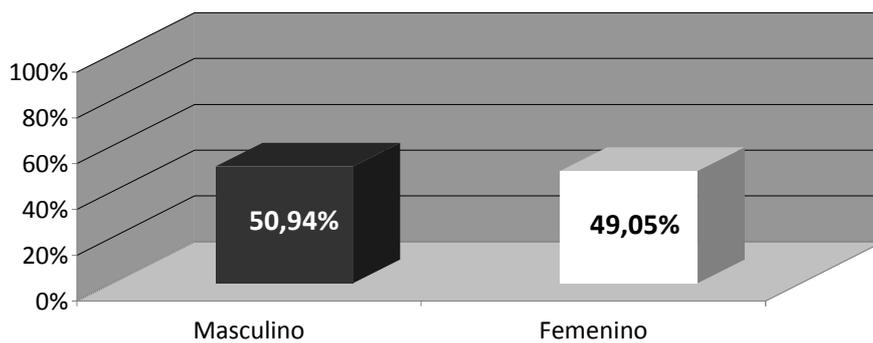
Distribución de la muestra en función del género

Género	N	%
Masculino	215	50.94
Femenino	207	49.05
Totales	422	100

Para una mejor lectura, se representan los porcentajes en la *gráfica 6.1*:

GRÁFICA 6.1

Distribución de la muestra en función del género



Los datos indican que la distribución muestral por razón del género es muy igualada; el 50.94% corresponde al género masculino y el 49.05% al femenino.

- Edad

TABLA 6.3
Distribución de la muestra en función del rango de edades.

	16-30 años	31-45 años	46-60 años	61-85 años	Total
N	94	131	112	85	422
%	22.27%	31.04%	26.54%	20.14%	100%

Como se aprecia en la *tabla 6.3*, existe homogeneidad en la conformación de los subgrupos, tal y como se especificaba en la *tabla 6.1*, en lo referente al número de informantes clave a entrevistar en función del rango de edades y número de habitantes.

- Nivel de estudios

Si se atienden a los datos que se desprenden de la *tabla 6.4*, se observa que entre la categoría “Sin Estudios” y a la formación académica de “Graduado Escolar”, se obtiene un porcentaje del 48.80%; esto indica que casi la mitad de la muestra presenta un nivel de estudios básico. No obstante, cabe señalar que el 18,70% de los ciudadanos manifiesta que tiene estudios superiores, de “Diplomatura y Licenciatura”. El resto de los entrevistados se sitúa en enseñanzas medias, destacando “Bachiller”, con el 17.29%.

TABLA 6.4**Distribución de la muestra en función del nivel de estudios**

Nivel de estudios	N	%
Sin Estudios	6	1.42%
Primarios	43	10.18%
Graduado Escolar	157	37.20%
E.S.O.	25	5.92%
Bachiller	73	17.29%
F.P.	26	6.16%
C.O.U.	13	3.08%
Diplomatura	50	11.84%
Licenciatura	29	6.87%
Total	422	100%

- Municipio

La *tabla 6.5* muestra la representación de los municipios del archipiélago canario que han participado en este estudio.

TABLA 6.5

Distribución de la muestra en función del municipio

Municipios	N	%
GRAN CANARIA	287	68.00%
Santa Brígida	27	6.49%
Agaete	22	5.21%
Gáldar	18	4.26%
Valleseco	31	7.34%
Las Palmas de G.C	23	5.45%
Telde	14	3.31%
Villa de Ingenio	7	1.65%
Agüimes	5	1.18%
San Bartolomé de Tirajana	59	13.98%
Mogán	62	14.69%
San Mateo	19	4.50%
LANZAROTE	24	5.68%
Arrecife	13	3.08%
Teguise	11	2.60%
FUERTEVENTURA	44	10.42%
Antigua	9	2.13%
Puerto del Rosario	35	8.29%
TENERIFE	39	9.24%
Arona	14	3.31%
El Rosario	13	3.08%
San Cristóbal de La Laguna	6	1.42%
Santa Cruz de Tenerife	6	1.42%
LA PALMA	28	6.63%
Santa Cruz de La Palma	22	5.21%
Breña Alta	1	0.23%
Breña Baja	5	1.18%
Total	422	100%

En la *tabla 6.6* figura la distribución de la muestra por municipios según rango de edades. Si se observa el contenido de la *tabla 6.1*, anteriormente expuesta, el número de ciudadanos que se debía entrevistar, según rango de edades, para que la muestra gozara de representatividad con respecto al conjunto de la población canaria, era como sigue:

de 16 a 30 años, 90 ciudadanos; de 31 a 45 años, 124 ciudadanos; de 46 a 60 años, 102 ciudadanos; y de 61 a 85 años, 84 ciudadanos.

Ahora bien, si se atienden los datos que arroja la tabla 6.3, la cantidad de ciudadanos entrevistados según rango de edades queda totalmente cubierta y, en todos los casos, supera el número mínimo de entrevistas que había que realizar:

- De 16 a 30 años, 94 ciudadanos;
- De 31 a 45 años, 131 ciudadanos;
- De 46 a 60 años, 112 ciudadanos;
- Y de 61 a 85 años, 85 ciudadanos.

TABLA 6.6
Distribución de la muestra por municipio según rango de edades

	16-30 años	31-45 años	46-60 años	61-85 años	Total
Santa Brígida	5	2	15	5	27
Agaete	2	7	7	6	22
Gáldar	3	10	4	1	18
Valleseco	2	18	9	2	31
Las Palmas de G.C	6	8	5	4	23
Telde	3	7	3	1	14
Villa de Ingenio	1	5	-	1	7
Agüimes	2	3	-	-	5
San Bartolomé de Tirajana	16	14	12	17	59
Mogán	12	11	21	14	62
San Mateo	9	-	-	14	19
Arrecife	4	4	3	2	13
Teguise	2	4	4	1	11
Antigua	3	3	2	1	9
Puerto del Rosario	7	11	12	5	35
Arona	2	6	6	-	14
El Rosario	4	3	3	3	13
San Cristóbal de La Laguna	2	2	2	-	6
Santa Cruz de Tenerife	1	1	2	2	6
Santa Cruz de La Palma	4	11	2	5	22
Breña Alta	-	1	-	-	1
Breña Baja	4	-	-	1	5
Total (N)	94	131	112	85	422
%	22.27%	31.04%	26.54%	20.14%	100%

- Tipo de Municipio

Por último, se describe en este apartado, por un lado, las frecuencias y porcentajes que se han obtenido en la distribución de la muestra por el tipo de municipio y, por otro, se hará referencia a la distribución de la muestra por tipo de municipio según rango de edades.

TABLA 6.7

Distribución de la muestra en función del tipo de municipio

Tipo de municipio	N	%
Tipo 1. Capitalino	130	30.80%
Tipo 2. Turístico	144	34.12%
Tipo 3. Resto de municipios	148	35.07%
Total	422	100%

TABLA 6.8

Distribución de la muestra por municipio según rango de edades

	16-30 años		31-45 años		46-60 años		61-85 años		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tipo 1. Capitalino	29	30.85%	48	36.64%	33	29.46%	20	23.52%	130	30.80%
Tipo 2. Turístico	33	35.10%	38	29.00%	41	36.60%	32	37.64%	144	34.12%
Tipo 3. Resto de municipios	32	34.04%	45	34.35%	38	33.92%	33	38.82%	148	35.07%
Total	94	100%	131	100%	112	100%	85	100	422	100%

Tanto en la *tabla 6.7* como en la *tabla 6.8* se puede ver que la muestra ha quedado conformada y distribuida de manera uniforme. De los municipios capitalinos hay una representación de 130 ciudadanos, (30.80%); De los Turísticos 144 ciudadanos, lo que representa el 34.12%; y del resto de municipios 148 ciudadanos, lo que hace un 35.07%.

Procedimiento

Para recoger la opinión con respecto a las valoraciones que la muestra de la población canaria hace sobre las características y competencias emocionales que debe reunir un agente de policía eficaz se empleó una entrevista semiestructurada. Las respuestas de los ciudadanos quedaron registradas en una grabadora que, con posterioridad, se transcribieron en soporte informático.

Asimismo, para la finalidad que se persigue en esta investigación, la entrevista es la técnica adecuada para obtener la información directa de los informantes claves. Más concretamente, la entrevista semiestructurada, en la que, a raíz del tema central de este Estudio, se elabora un guión con una serie de preguntas. El guión será utilizado de forma flexible conforme a cómo se desarrolle la entrevista (Bingham y Moore, 1973; Goodale, 1994; Valles, 2002).

A continuación, se recoge el desarrollo de las entrevistas:

Entre los meses de mayo y junio de 2014 se contacta con los jefes y mandos de policía local de distintos municipios de las islas para explicarles los motivos de esta investigación: la realización de entrevistas a los ciudadanos para saber la opinión que tienen sobre las características que debe y no debe tener un policía local para realizar su labor policial. Se concreta con ellos los días que se van a efectuar las citadas entrevistas en su municipio para el cocimiento de los mismos. Seguidamente, durante los meses de julio de 2014 y noviembre de 2014 tiene lugar el trabajo de campo empezando en la isla de Gran Canaria y Lanzarote; posteriormente se continuó en Fuerteventura y La Palma, acabando este proceso en la isla de Tenerife.

A los ciudadanos entrevistados se les explicaba, previamente, los motivos y la finalidad de la entrevista y, asimismo, se les indicaba que la misma iba a ser grabada,

recordándoles que la conversación registrada cumplía el objeto de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD), en la que se garantiza el tratamiento de los datos personales y se protege las libertades públicas, los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente, la privacidad personal. En general, los ciudadanos expresaban algunas reticencias y evasivas al principio, pero, una vez que aceptaban realizar la entrevista, en el transcurso de la misma se encontraron cómodos y abiertos, mostrando espontaneidad.

La *tabla 6.9* muestra se expone, de forma resumida, las características más relevantes de la recogida de información a los ciudadanos de las islas.

TABLA 6.9

Síntesis del desarrollo de las entrevistas. Recogida de información

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS	ASPECTOS RELEVANTES
<i>Total entrevistas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 422
<i>Lugar de aplicación</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Islas de Gran Canaria, Lanzarote, Fuerteventura, La Palma y Tenerife.
<i>Número de Municipios participantes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 22
<i>Temporalización</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron entre los meses de julio y noviembre de 2014 • La realización de las entrevista tuvo lugar en horario de mañana y de tarde • La duración de cada entrevista osciló entre los 2 y 10 minutos.
<i>Procedimiento para el contacto</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas a los jefes y mandos de policía para indicarles que se iban a realizar entrevistas en su municipio • Reuniones con los jefes y mandos de policía previa a las entrevistas.
<i>Tipo de entrevistas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Semiestructuradas
<i>Registro de las entrevistas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora • Transcripción informática a formato Word.
<i>Observaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Las entrevistas se desarrollaron sin dificultad • En algunos casos hubo que desplazarse varias veces al municipio

Características principales del desarrollo de las entrevista

Instrumentos

Se utilizó una entrevista semiestructurada que se aplicó a 422 ciudadanos de las islas del archipiélago canario. Las preguntas realizadas tienen que ver, unas, con aspectos y datos sociodemográficos y, otras, con las dimensiones o categorías que se pretenden investigar. En el caso de la primera, las variables serían el género, la edad, el nivel de estudios y el municipio. Y, en la segunda, las preguntas se relacionan con aquellas categorías a investigar, es decir, las dimensiones que los jefes y mandos de policía local de Canarias elaboraron para definir y valorar al agente de policía eficaz (ver tabla 9, capítulo 4). Así pues, las seis dimensiones o categorías serían las siguientes:

1.- *Actitudes* (querer hacer): se refiere a aspectos y características del agente como el saber escuchar, tener implicación en lo que hace, ser proactivo, ser y estar predispuesto, ser humilde, ser buen profesional, tener respeto hacia el ciudadano, compañeros y jefes, poseer espíritu de sacrificio y superación, ser disciplinado.

2.- *Empatía* (querer hacer): recoge aspectos socio-afectivos relacionados con las habilidades sociales, ser accesible, ponerse en el lugar del otro, comprender a los demás, etc.

3.- *Formación* (saber): contempla factores o atributos que se corresponden con el conocimiento y la formación personal y profesional del agente de policía respecto al cumplimiento de las tareas.

4.- *Confiabilidad* (poder hacer): comprende competencias relacionadas con la integridad, el sentido común, ser equilibrado, ser honrado y humilde, la capacidad de autocontrol, etc.

5.- *Aptitudes* (poder hacer): alude a las condiciones psico-físicas idóneas que debe tener un agente de policía para desarrollar su labor de manera óptima.

6.- *Vocación* (querer y poder hacer): alude al importante papel que juegan el espíritu de sacrificio y la superación personal y profesional en la consecución de objetivos en la labora diaria y de vida por parte del agente de policía. El *cuadro 6.1* ilustra el contenido de la entrevista semiestructurada.

CUADRO 6.1

Entrevista semiestructurada

- **Sexo:** Hombre Mujer

- **Edad:** 16-30 31-45 46-60 61-85

- **Nivel de estudios:**

Sin estudios Estudios Primarios Graduado Escolar ESO Bachillerato

COU Formación Profesional Diplomatura Licenciatura

Doctorado

- **Municipio:** _____

- **Isla:** _____

1.- *¿Ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía local o que haya intervenido la policía local?*

En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

2.- *¿Qué le gustó del trato que le dio el agente de policía local y/ o de la actuación policial?*

En caso negativo, ¿qué es lo que más le molestó o no le gustó del agente de policía local y/ o de la actuación policial?

3.- *¿Qué características debe tener un buen policía local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?*

4.- *¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?*

Gracias por su colaboración

4.- RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

Antes de comenzar a describir los análisis realizados, se deben señalar una serie de consideraciones a tener en cuenta:

a) Cada ciudadano podía indicar libremente la cantidad de conductas y de características que estimara oportuna, tanto el trato recibido como en las características que debería poseer un policía eficaz.

b) En la exposición de los resultados de las preguntas 2, 3 y 4 de la entrevista, los datos que se desprenden en cada una de ellas serán tratados, por una parte, conforme a la relación y similitud de respuestas con las dimensiones o categorías ya establecidas y, por otra parte, se hará una recopilación de aquellas respuestas que no tenga que ver con las dimensiones y que los informantes clave han proporcionado en cada una de las entrevistas realizadas.

c) Por tanto, para interpretar de forma correcta los resultados es necesario tener en cuenta dos aspectos muy importantes:

- 1) Las dimensiones o categorías que los jefes y mandos de policía local elaboraron para definir y valorar al agente de policía eficaz (preguntas 2, 3 y 4)
- 2) Las puntuaciones que aparecen en las diferentes tablas *son frecuencias y porcentajes de respuesta, no de ciudadanos* (preguntas 2, 3 y 4). En las respuestas de las preguntas planteadas los entrevistados daban varias respuestas.

Pregunta 1. *¿Ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía local o que haya intervenido la policía local?*

En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

TABLA 6.10

Frecuencias y porcentajes obtenidos en el ítem 1

	N	%
Sí	187	44.31%
No	235	55.68%
Totales	422	100

Del contenido de la *tabla 6.10* se aprecia que algo más de la mitad de la muestra, el 55.68%, declara que nunca ha tenido problema o dificultad directamente con un policía local o que haya intervenido la policía local. El resto, el 44.31%, afirma que ha tenido en alguna ocasión problema o dificultad con la policía local. En este sentido, los citados problemas, en mayor grado, se refieren a: a) multas de tráfico; b) vehículos mal estacionados; c) Accidentes de tráfico.

Los demás problemas que, en menor medida, aunque no por ello menos significativos, citan los ciudadanos versan sobre:

- Disturbios en fiestas y verbenas;
- Altercados y trifulcas entre personas, llegando a las manos;
- Temas referidos a multas por pasear en zonas indebidas a animales domésticos;
- Desalojo de establecimientos y lugares públicos a usuarios por mal comportamiento;
- Consultas e información dirigidas al agente de policía local.

Pregunta 2.- *¿Qué le gustó del trato que le dio el agente de policía local y/ o de la actuación policial?*

En caso negativo, ¿qué es lo que más le molestó o no le gustó del agente de policía local y/ o de la actuación policial?

Los datos de la *tabla 6.11* indican que existe tanto una valoración positiva como negativa de la Dimensión *Actitudes*. La misma obtiene frecuencias y porcentajes de respuesta muy favorables, aunque también desfavorables. Por tanto, la Dimensión *Actitud*, es la que presenta las frecuencias más elevadas en comparación con el resto de dimensiones. Así pues, si se atiende a las respuestas que los ciudadanos han ofrecido a esta pregunta, se puede observar que “Respeto al ciudadano” y “Saber escuchar” son las subcategorías que mejor valoran, como así lo demuestran los porcentajes de respuesta: el 17,06% de respuestas para el caso de la primera subcategoría y un 11, 61% para la segunda.

La Dimensión “Actitudes” goza de un valor porcentual del 48.34%, es decir, casi la mitad de las respuestas que los ciudadanos dan a esta pregunta se concentra en la citada dimensión, valorando de manera muy positiva que el agente de policía *sepa escuchar y preste atención*, que muestre una *actitud de respeto*, que sea un *buen profesional*, que sea *disciplinado*, etc.

No obstante lo indicado, y como se decía anteriormente, la Dimensión “Actitudes” también ofrece respuestas negativas de los ciudadanos. Éstos consideran que si el saber escuchar y el respeto al ciudadano son aspectos positivos que el agente debe tener en el trato que ofrece a los demás, de igual forma, lo que más les *molesta o disgusta* del trato dispensado por el agente de policía es que éste presente *faltas de respeto* (9,71%), y que *no escuche ni atienda*, (7,58%). En este caso, la Dimensión *Actitud* muestra un porcentaje de respuesta del 25,35%.

Por su parte, la Dimensión *Empatía* también es apreciada por el ciudadano como un aspecto y característica importante que debe tener el agente de policía; el 17,29% de las respuestas reflejadas en la tabla sitúa a esta dimensión como la segunda mejor valorada.

TABLA 6.11

Frecuencias y porcentajes obtenidos en la pregunta 2 con respecto a las dimensiones establecidas

¿Qué le gustó del trato recibido?			¿Qué le molestó o disgustó del trato recibido?		
DIMENSIONES	N	%	DIMENSIONES	N	%
ACTITUDES.....	20	48.34	ACTITUDES.....	10	25.35
.....	4	%	7	%
Saber escuchar.....	49	11.61	No escuchan.....	32	7.58%
Implicación.....	21	%	No tenía Implicación.....	3	0.71%
.....	-	4.97%	-	-
Proactivo.....	08	-	Proactivo.....	-	-
.....	12	1.89%	23	5.45%
Predispuesto.....	29	2.84%	Predispuesto.....	1	0.23%
.....	72	6.87%	41	9.71%
Humilde.....	-	17.06	No era humilde.....	-	-
.....	-	%	No fue buen profesional.....	-	-
Buen profesional.....	13	-	7	1.65%	
Respeto hacia el ciudadano.....	-	-	Falta de respeto hacia el ciudadano...	-	-
Compañeros y jefes.....	-	3.08%	Compañeros y jefes.....	-	-
Espíritu de sacrificio y superación.....	-	-	Espíritu de sacrificio y superación.....	-	-
Ser disciplinado.....	-	-	No tenía disciplina.....	-	-
EMPATÍA.....	73	17.29	EMPATÍA.....	40	9.47%
.....	20	%	-	-
Habilidades sociales.....	28	4.73%	Habilidades sociales.....	23	5.45%
Ser accesible.....	25	6.63%	No era accesible.....	17	4.02%
Ponerse en el lugar del otro.....	-	5.92%	No se ponía en el lugar del otro.....	-	-
FORMACIÓN.....	12	2.84%	FORMACIÓN.....	-	-
.....	12	2.84%	-	-
Formación personal y profesional.....	-	-	Formación personal y profesional.....	-	-
CONFIABILIDAD.....	58	13.74	CONFIABILIDAD.....	43	10.18
.....	30	%	-	%
Ser íntegro.....	-	7.10%	Ser íntegro.....	-	-
Sentido común.....	-	-	Sentido común.....	-	-
.....	20	-	15	-
Equilibrado.....	08	4.73%	Equilibrado.....	28	3.55%
.....	-	1.89%	-	6.63%
Honrado.....	-	-	No fue honrado.....	-	-
.....	-	-	No tenía capacidad de autocontrol.....	-	-
Capacidad de autocontrol.....	-	-			
APTITUDES.....	-	-	APTITUDES.....	-	-
.....	-	-	-	-
Condiciones psico-físicas adecuadas...	-	-	Condiciones psico-físicas adecuadas...	-	-

VOCACIÓN.....	-	-	VOCACIÓN.....	-	-
.....				
Espíritu de sacrificio y superación.....	-	-	Espíritu de sacrificio y superación.....	-	-

En esta pregunta también se dieron otro tipo de respuestas e informaciones por parte de la ciudadanía, las cuales se recogen las siguientes tablas:

A) En cuanto a lo que más *gustó* del trato recibido:

TABLA 6.12

Frecuencias y porcentajes de respuesta a la pregunta qué fue lo que más le gustó del trato recibido

RESPUESTAS	N	%
<i>El agente de policía fue educado, correcto y cordial</i>	46	10.90%
<i>El agente se mostró siempre en actitud de ayuda y muy colaborativo</i>	40	9.47%
<i>El agente de policía me hizo sentir seguro/a</i>	17	4.02%

B) En cuanto a qué fue lo que más *molestó o disgustó* del trato recibido:

TABLA 6.13

Frecuencias y porcentajes de respuesta a la pregunta qué fue lo que más le molestó o disgustó del trato recibido

RESPUESTAS	N	%
<i>Abuso de autoridad, se excedieron en sus funciones, gritan y hablan en forma soez</i>	101	23.93%
<i>Fueron soberbios y prepotentes</i>	68	16.11%
<i>No trataron de ayudar, pasotismo</i>	65	15.40%
<i>Favoritismo, amiguismo hacia otros/as</i>	40	9.47%

<i>No fueron cercanos</i>	21	4.97%
<i>Cuando tienen que estar no aparecen</i>	18	4.26%

Pregunta 3. *¿Qué características debe tener un buen policía local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?*

TABLA 6.14

Frecuencias y porcentajes obtenidos en la pregunta 3 con respecto a las dimensiones establecidas. Características que debe tener un buen policía local

DIMENSIONES	N	%
ACTITUDES.....	328	77.72%
Saber escuchar.....	48	11.37%
Implicación.....	18	4.26%
Proactivo.....	18	4.26%
Predispuesto.....	20	4.73%
Humilde.....	37	8.76%
Buen profesional.....	112	26.54%
Respeto hacia el ciudadano.....	52	12.32%
Compañeros y jefes.....	-	-
Espíritu de sacrificio y superación.....	-	-
Ser disciplinado.....	23	5.45%
EMPATÍA.....	144	34.12%
Habilidades sociales.....	49	11.61%
Ser accesible.....	42	9.95%
Ponerse en el lugar del otro.....	53	12.55%
FORMACIÓN.....	98	23.22%
Formación personal y profesional.....	98	23.22%
CONFIABILIDAD.....	111	26.30%
Ser íntegro.....	11	2.60%
Sentido común.....	25	5.92%
Equilibrado.....	-	-
Honrado.....	35	8.29%
Capacidad de autocontrol.....	40	9.47%
APTITUDES.....	31	7.34%
Condiciones psico-físicas adecuadas.....	31	7.34%
VOCACIÓN.....	22	5.21%
Espíritu de sacrificio y superación.....	22	5.21%

TABLA 6.15

Frecuencias y porcentajes obtenidos en la pregunta 3 con respecto a las dimensiones establecidas. Características que no debe tener un buen policía local

CARACTERÍSTICAS NEGATIVAS	N	%
<i>Chulería; Soberbia; Prepotencia; Arrogancia</i>	258	61.74%
<i>Creer que son algo más porque llevan uniforme</i>	60	14.21%
<i>hablar mal, ignorar, etc.</i>	56	13.27%
<i>La distancia que marcan con el ciudadano</i>	30	7.10%
<i>No ser tan estrictos</i>	25	5.92%
<i>No estar en su puesto de trabajo sino en otros lugares</i>	19	4.50%
<i>Que no se dejen corromper</i>	17	4.02%

Las respuestas que figuran en la *tabla 6.14* muestran las valoraciones de los ciudadanos situadas en cuatro categorías: *Actitudes* (buen profesional, respeto al ciudadano, saber escuchar); *Empatía* (ponerse en lugar del otro); *Confiabilidad* y; *Formación*.

La ciudadanía considera importantes las dimensiones indicadas como características esenciales que debe tener un agente de policía local, aunque, destaca la categoría *Actitud*. La misma obtiene los porcentajes de respuestas más elevados, el 77,72%; esto significa que las tres cuartas partes de las contestaciones que ofrecen los entrevistados se vinculan a esta dimensión. Este dato es muy interesante, ya que invita a pensar que los ciudadanos, independientemente que hayan cometido una falta o no, las “Actitudes” son de las características que más y mejor valoran en un agente de policía: les gusta que el agente *sea y actúe como un buen profesional*, que muestre *respeto* y que dedique *atención y escucha*.

Dentro de las características que debe tener un agente de policía, también destacan la *Empatía* (34,12%), la *Confiabilidad* (26,30%) y la *Formación* (23,22%).

Las puntuaciones de las dos dimensiones restantes, *Aptitudes* y *Vocación*, se encuentran algo alejadas de los valores porcentuales detallados en las otras categorías. Aún así, reseñar que las “Aptitudes”, con un 7,34% de respuestas y la *Vocación*, con un 5,21%, reflejan que, aunque los ciudadanos no las consideran como aspectos esenciales dentro de las características del agente de policía, sí opinan que deben formar parte de las mismas.

En cuanto a las características que no deben tener un buen policía en su desempeño profesional, la *tabla 6.15* refleja que el 61,74% de las respuestas de la ciudadanía se sitúan en la “chulería”, la “prepotencia”, la “soberbia” y la “arrogancia”, conductas poco o nada deseables en la configuración del perfil del agente de policía eficaz.

Asimismo, en esta pregunta también se dieron otro tipo de respuestas e informaciones referidas a las características que debe tener un buen policía en su desempeño profesional y que las mismas se exponen en la *tabla 6.16*.

TABLA 6.16

Frecuencias y porcentajes de respuesta a la pregunta Características que debe tener un buen policía local

RESPUESTAS	N	%
<i>Amabilidad: Dialogantes, comunicativos, simpatía</i>	97	22.98%
<i>Saber ayudar y dar soluciones</i>	94	22.27%
<i>Ser más humano, ser más persona</i>	63	14.92%
<i>Que sea una figura que imponga respeto, que transmita seguridad</i>	38	9.00%
<i>Serio, responsable</i>	38	9.00%
<i>Aprender idiomas</i>	35	8.29%
<i>Que tenga educación</i>	34	8.05%
<i>Que tengan estudios</i>	31	7.34%
<i>Objetivo en su trabajo</i>	24	5.68%
<i>Saber utilizar otras vías y herramientas, recursos alternativos y coordinarse con otros servicios</i>	20	4.73%
<i>Ser y tener paciencia</i>	14	3.31%
<i>Don de gentes</i>	12	2.84%
<i>Neutral</i>	5	1.18%
<i>Que se reciclen en cuanto a normativa, seguridad, regulación, etc.</i>	2	0.47%
<i>Imparcial</i>	2	0.47%

Pregunta 4. *¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?*

Los datos que revela la *tabla 6.17* son prácticamente coincidentes con los resultados que se han venido describiendo. Los porcentajes que se recogen en esta tabla vienen a confirmar con toda claridad que la Dimensión *Actitud* es la más y mejor valorada por los entrevistados. Por lo tanto, el ciudadano manifiesta que un agente de policía eficaz es aquel que es un *buen profesional que realice de manera óptima su trabajo*, que tenga un *comportamiento y trato de respeto y de saber escuchar al ciudadano*, aunque las circunstancias sean adversas o no sean las más adecuadas para demostrar estas características. El 42,89% de las respuestas se sitúan en esta dimensión.

Asimismo, las respuestas de los ciudadanos también se concentran en las dimensiones *Confiabilidad* y *Formación* como aspectos o criterios indispensables para que un agente de policía sea eficaz. En la primera de ellas, las respuestas, aunque repartidas por las subcategorías de esta dimensión, son bastantes equilibradas: el agente de policía que es eficaz debe *manejar la capacidad de controlarse*, sobre todo, *ante situaciones y circunstancias que pueden ser, y llegar a ser, contaminantes en el desempeño de su labor*; además, el agente de policía debe contribuir a que la eficacia y el buen hacer que muestre y demuestre en sus actos queden reflejados a través de *la integridad* que manifieste en esas situaciones y el *sentido común* que exprese.

Por último, es de destacar también la *formación personal y profesional* como parte fundamental que el agente de policía. El 30,56% de las respuestas de los ciudadanos así lo indica.

TABLA 6.17

Frecuencias y porcentajes obtenidos en la pregunta 4 con respecto a las dimensiones establecidas. Significado para la ciudadanía ser un policía eficaz

DIMENSIONES	N	%
ACTITUDES.....	181	42.89%
Saber escuchar.....	35	8.29%
Implicación.....	4	0.94%
Proactivo.....	1	0.23%
Predispuesto.....	-	-
Humilde.....	-	-
Buen profesional.....	106	25.11%
Respecto hacia el ciudadano.....	23	5.45%
Compañeros y jefes.....	-	-
Espíritu de sacrificio y superación.....	-	-
Ser disciplinado.....	12	2.84%
EMPATÍA.....	129	30.56%
Habilidades sociales.....	66	15.63%
Ser accesible.....	23	5.45%
Ponerse en el lugar del otro.....	40	9.47%
FORMACIÓN.....	63	14.92%
Formación personal y profesional.....	63	14.92%
CONFIABILIDAD.....	132	31.27%
Ser íntegro.....	35	8.29%
Sentido común.....	37	8.76%
Equilibrado.....	-	-
Honrado.....	15	3.55%
Capacidad de autocontrol.....	45	10.66%
APTITUDES.....	-	-
Condiciones psico-físicas adecuadas.....	-	-
VOCACIÓN.....	15	3.55%
Espíritu de sacrificio y superación.....	15	3.55%

Otro tipo de respuestas e informaciones que han realizado los informantes clave referidas a lo que significa para ellos ser un policía eficaz:

TABLA 6.18

Frecuencias y porcentajes de respuesta a la pregunta qué significa ser un policía eficaz

RESPUESTAS	N	%
<i>Saber ayudar, resolver problemas, dar soluciones, guiar y dar buen servicio al ciudadano y que el ciudadano perciba que se le ha ayudado, aunque el policía no pueda resolverle el problema</i>	144	34.12%
<i>Que actúen y acudan rápido. Que esté cuando se le necesita</i>	79	18.72%
<i>Trato y atención con las personas: que vayan de de tú a tú, que se preocupen de ir puerta en puerta, que sean policías de barrio donde conozcan a las personas</i>	67	15.87%
<i>Que cumpla la Ley, la norma que ellos tienen y que haga cumplir la Ley igual para todos ya que todos somos iguales</i>	63	14.92%
<i>Cultura y educación</i>	20	4.73%

5.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La primera parte del Estudio Tercer se ha centrado en analizar cuantitativamente las respuestas que una muestra de la población canaria ha realizado sobre las características personales y socio-emocionales que debe tener un agente de policía local para realizar su labor diaria de manera efectiva.

A través de una entrevista semiestructurada se han recogido las respuestas de 422 ciudadanos entrevistados; los mismos pertenecen a distintos municipios del archipiélago canario, en concreto, de las islas de Gran Canaria, Tenerife, Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.

Al final del capítulo 4, se enunciaban una serie de interrogantes que se pretendían seguir estudiando en los siguientes capítulos y, llegado el caso, verificarlos. Una de esas preguntas planteaba si los ciudadanos de las islas Canarias veían, al igual que los jefes y mandos de policía local, que las características personales y las competencias emocionales y socio-afectivas que posea un agente de policía se podían considerar como variables predictoras de un desempeño profesional eficaz. En esta investigación ha quedado reflejado, no solo que son variables esenciales para la labor y función policial eficaz, sino que, alguna de ellas, las consideran como prioritarias y fundamentales.

Así pues, las dimensiones *Actitudes* (“Querer Hacer”) y *Empatía* (“Querer Hacer”) son las características que más y mejor valoran los ciudadanos en un agente de policía eficaz. ***Se confirma la hipótesis nula 2.***

En el caso de la primera, la población considera que el agente de policía ideal es aquel que tiene actitudes, valores, creencias, etc., para poder actuar y desenvolverse en su labor diaria, en las tareas que desempeña y en el entorno que le rodea, tanto el organizacional como el social. Por tanto, uno de los elementos psicológicos y socio-afectivos fundamentales de la competencia profesional, desde la visión de la ciudadanía de Canarias, se centra en aquel agente de policía que *sabe estar y quiere hacer*. Este elemento se relaciona directamente con la práctica profesional (García-Sáiz, 2000; Pereda y Berrocal, 1999, 2001). Este tipo de característica aboga por las preferencias

personales del agente y la motivación, las cuales condicionan la conducta y las relaciones que mantiene con el contexto que le rodea.

En este sentido, y con las respuestas que ofrecen los ciudadanos, se puede aventurar a hacer un perfil del agente de policía eficaz desde esta dimensión:

- A los ciudadanos les satisface que el agente demuestre su efectividad mediante hechos, ayuda a personas o a objetos, etc., mediante explicaciones, juicios e impresiones que sean veraces y que las mismas faciliten la superación del problema o dificultad que haya surgido.
- Asimismo, independientemente de cuál sea la situación, el problema o dificultad, ya sea más o menos grave, la ciudadanía cree que la forma de comportarse y de dirigirse los agentes hacia los demás debe ser mediante una conducta correcta, deseable, que su saber estar y la capacidad para ponerse en lugar del otro haga que las personas se sientan seguras y confiadas, más allá de esas situaciones.
- Con todo ello, el agente debe mostrar y demostrar su compromiso con la ciudadanía y su trabajo, además de la confianza hacia lo que hace y a los demás.

Se puede comprobar que las “Actitudes” como característica psicológica y socio-afectiva fundamental en la función policial eficaz, y siguiendo a Baron y Byrne (1998) y Briñol y otros (2007), presenta tres componentes: el *cognitivo*, (lo que sabe, cree o piensa sobre las personas, situaciones y hechos); *afectivo*, (las relaciones y reacciones emocionales antes las personas, situaciones y hechos); y el *conductual* (el comportamiento y la tendencia a actuar de un modo determinado ante las personas, situaciones y hechos).

En cuanto a la segunda dimensión mejor valorada por los ciudadanos de Canarias, “Empatía”, los ciudadanos ponderan a los aspectos motivacionales que posea el agente de policía local como elementos importantes para que éste realice de manera

competente las tareas encomendadas. Esta dimensión se vincula con el rendimiento en el trabajo.

Desde esta dimensión, por tanto, el perfil del agente de policía eficaz se caracterizaría por ser una persona con control sobre las situaciones y los hechos a través de las emociones propias y ajenas. Además, las relaciones interpersonales, para los ciudadanos de Canarias, es un tipo de conducta que el agente debe manejar con total eficacia para poder establecer y mantener relaciones cooperativas y productivas. Esta afirmación se relaciona con la literatura al respecto (Salovey y Mayer, 1990; Goelman, 1999; Mayer, 2003). En este sentido, destacarían las habilidades de comunicación, diálogo, desarrollo de relaciones, empatía, dirigir grupos, etc. ***Estos datos confirman la hipótesis alternativa 3.***

Por lo dicho anteriormente, para los ciudadanos de Canarias, el saber estar y el querer hacer son dos elementos clave que todo agente de policía eficaz debiera tener como características individuales y socio-afectivas para poder desempeñar su labor y quehacer diario de manera sobresaliente. En tal sentido, los agentes se moverían y se motivarían en previsión del logro de metas. Al respecto, en la literatura se afirma que una meta puede mejorar el rendimiento (Hooghiemstra, 1996; Pereda y Berrocal, 2001; Roe, 2003; Latham y Pinder, 2005; García-Sáiz, 2011). Por tanto, aquel agente que posea una mayor *autoeficacia* para ejecutar una actividad o una actuación, suele ponerse metas más elevadas debido a que así se enfrentan a nuevas discrepancias motivadoras que han de dominar.

En fin, y atendiendo a las preguntas que se planteaban en el apartado de la introducción de esta investigación: *¿hay un pensamiento homogéneo o disperso en el perfil del policía ideal que quiere tener la sociedad canaria? si existe homogeneidad, ¿cuáles son las características fundamentales o prioritarias que se considera por parte de la sociedad canaria?*

Ambas preguntas quedan respondidas. Existe una creencia análoga entre los ciudadanos de Canarias acerca del perfil del policía eficaz, considerando las dimensiones Actitudes y Empatía como características fundamentales o prioritarias en los agentes. Así que las *actitudes, los valores, las creencias, el compromiso, la confianza, las relaciones*

interpersonales, la empatía, la motivación, etc., son conductas y características que, para la sociedad canaria, predicen la competencia, el rendimiento y la satisfacción laboral en los agentes de policía local eficaces, más que las características relacionadas con la formación profesional. Con estos datos se acepta la hipótesis alternativa 1.

Ahora bien, en lo que se refiere al trato dispensado por el agente de policía, los ciudadanos también valoran de manera favorable las dos dimensiones anteriores, *Actitudes* y *Empatía*. A los residentes canarios les agrada que el agente trate a las personas con respeto, que les preste atención, que sepa escuchar, que sea un buen profesional y que, además, sea disciplinado.

Por último, y analizado de forma global, las respuestas de los ciudadanos de las islas Canarias referidas a lo que significa para ellos ser un agente de policía local eficaz, se decantan, nuevamente, por las dimensiones *Actitudes* y *Empatía*, pero, aparece una tercera, *Confiabilidad*. Más alejadas, pero no por ellos menos importantes, se encuentran la formación personal y profesional y la vocación.

En tal sentido, las *Actitudes* son características más que prioritarias en el agente de policía eficaz. Intervienen, además, y de forma sobresaliente, la *Confiabilidad*. El agente debe tener autocontrol sobre las personas, situaciones y hechos; también debe contribuir a que la eficacia y el buen hacer que muestre en sus actos queden reflejados a través de la integridad que manifieste en esas situaciones y/ o hechos buenos y malos, como el sentido común que exprese. *Se acepta la hipótesis alternativa 4.*

Por lo tanto, la competencia profesional, desde la visión de los ciudadanos de Canarias, se centra en aquel agente de policía eficaz que *quiere hacer* su trabajo, *lo puede hacer* y *lo hace*.

6.- CONCLUSIONES

1.- El conjunto de respuestas indica que los ciudadanos tienen una opinión realista acerca de las características socio-afectivas que debe tener el agente de policía local en su desempeño profesional, así como del perfil del agente eficaz.

2.- Consideran que el agente de policía local debe mostrar al ciudadano un trato de respeto y de saber escuchar. Asimismo, la falta de respeto y el no saber escuchar son aspectos que el agente de policía no debe mostrar.

3.- Las actitudes, el nivel de accesibilidad y la empatía que muestre el agente de policía, son criterios importantes para los ciudadanos

4.- Dentro de las *características que debe tener* un agente de policía, las respuestas de los ciudadanos se orientan hacia La Actitud, la Empatía, La Confiabilidad y la Formación personal y profesional: *Saber escuchar, dar muestras de respeto, ser buen profesional, tener capacidad de control, ser accesible, ponerse en lugar del otro...*

Las conductas relacionadas con la prepotencia, la soberbia, la arrogancia, trato estricto y distante, etc., son consideradas como *características* que el agente *no debe tener*.

5.- Las respuestas de los ciudadanos también indican que el agente de policía eficaz debe reunir otras características como: la amabilidad, la comunicación y el diálogo, saber ayudar e intentar ofrecer soluciones al ciudadano, etc.

6.- Las Actitudes, la Empatía, la Confiabilidad, y la Formación, en este orden, son las dimensiones que mayores porcentajes de respuesta han obtenido en el conjunto de preguntas formuladas.

7.- La Vocación y las Aptitudes, aunque menos valoradas, también las consideran que deben formar parte del perfil del agente de policía eficaz.

8.- La Dimensión Actitudes es la categoría que siempre ha sido puntuada y la que ha obtenido el mayor porcentaje de respuestas en todos los ítems descritos.

9.- Según las respuestas de los ciudadanos, el agente de policía eficaz es aquel que:

- Es un buen profesional;
- trata con respeto;
- sabe escuchar al ciudadano;
- es capaz de controlarse;
- es una persona íntegra;
- posee sentido común;
- está formado personal y profesionalmente.

Segunda Parte

“Análisis cualitativo de las respuestas emitidas por la sociedad canaria con respecto a las características del perfil del policía local”

1.- OBJETIVOS

El objetivo de este estudio se centra en realizar una clasificación de las respuestas emitidas por la ciudadanía con respecto a las características personales y socio-afectivas que debe tener un agente de policía en su labor con el fin de categorizar la información obtenida y proponer una aproximación conceptual.

2.- HIPÓTESIS DE TRABAJO

Las hipótesis de trabajo se definen en función de la generalización empírica deductiva - inductiva que presenta esta investigación y de los objetivos indicados:

Hipótesis 1

H₁= Los ciudadanos de Canarias opinan que existe relación entre poseer características socio-afectivas como la empatía y las actitudes con un eficaz desempeño eficaz de la función policial

H₀= La sociedad canaria vincula la eficacia en el desempeño de la función policial solo a factores aptitudinales y vocacionales

Hipótesis 2

H₁= Para los ciudadanos de las islas Canarias que el agente de policía tenga autocontrol, sea honrado y sea persona son variables predictoras de un buen desempeño profesional

H₀= La sociedad canaria no cree que tener autocontrol, honradez y ser personas sean signos de confiabilidad en el agente de policía local eficaz.

Hipótesis 3

H₁= La ciudadanía de Canarias aboga porque el agente de policía eficaz sea un buen profesional que cumpla sus obligaciones de manera satisfactoria.

H₀= La ciudadanía de Canarias considera que el agente de policía eficaz deber ser, además de ser un buen profesional, disciplinado, que sepa escuchar y tratar con respeto a las personas.

Hipótesis 4

H₁= Las relaciones interpersonales positivas que el agente de policía desarrolla y muestra a los demás son señales de un desempeño profesional satisfactorio para los ciudadanos de Canarias.

H₀= La sociedad canaria no cree que establecer relaciones interpersonales con los demás sea una característica del agente de policía eficaz.

Hipótesis 5

H₁= La ciudadanía de Canarias aboga porque el agente de policía eficaz esté formado profesionalmente para poder cumplir con sus obligaciones de manera satisfactoria.

H₀= La ciudadanía de Canarias considera que la formación profesional no es un requisito importante en el desempeño eficaz de la labor del agente de policía.

Hipótesis 6

H₁= La condición física en el agente de policía local de Canarias es un requisito indispensable que la sociedad canaria demanda para un buen desempeño profesional.

H₀= La condición física en el agente de policía local de Canarias no es un requisito indispensable que la sociedad canaria demanda para un buen desempeño profesional

Hipótesis 7

H₁= Los ciudadanos del archipiélago canario afirma que transmitir seguridad y ofrecer ayuda y soluciones son signos de vocación que muestra el agente de policía local de Canarias.

H₀= La sociedad canaria no aprecia que el agente de policía local de Canarias tenga esa vocación de ayudar y solucionar problemas a las personas de las islas.

3.- MÉTODO

Diseño

En esta investigación se emplea una orientación metodológica de naturaleza *cualitativa*, ya que la misma es la que más y mejor se ajusta a la realidad que se quiere investigar. Esta perspectiva metodológica proporciona el contacto directo con esa realidad que se quiere estudiar, en este caso, la opinión de los ciudadanos de las islas Canarias, como informantes clave, acerca de las competencias psicológicas y socio-emocionales necesarias en el agente de policía local para un desempeño óptimo de la función policial. Con lo cual, la investigación cualitativa es un recurso o herramienta adecuada que nos ayudará a desvelar los interrogantes y objetivos que se pretenden estudiar y comprobar (Ruiz, 1996; Bericat, 1998; Vallés, 2002; Losada y López-Feal, 2003; Flick, 2004; León y Montero, 2004).

Asimismo, esta investigación presenta un estudio *descriptivo e interpretativo* en el que, a través de entrevistas, interesa conocer las opiniones que tienen los ciudadanos de Canarias sobre lo que significa para los mismos ser un agente eficaz y ofrecer, de esta manera, un perfil del policía local. De esta manera, se tendrá una visión general de cómo percibe la sociedad canaria al agente de policía local ideal, cuál es su perfil y que aspectos y/ o características satisfacen a los ciudadanos.

A partir de los datos extraídos se podrán formular sugerencias y propuestas para seguir avanzando en la calidad de los servicios y la función policial.

Variables

En la primera investigación del Estudio Primero se describió el significado de las variables cualitativas (las que permiten la expresión de una característica, una categoría, una cualidad o un atributo), además de la clasificación de las mismas (nominales u ordinales).

Al igual que ocurriese en la citada primera investigación del Estudio Primero, en ésta se utilizan variables ordinales, es decir, aquellas que se pueden ordenar, ya que expresan y

recogen las opiniones de una muestra representativa de la sociedad canaria en base a una serie de dimensiones ordenadas y clasificadas.

Las variables a estudiar se relacionan con las seis dimensiones elaboradas por los jefes y mandos de la policía local de Canarias, las cuales describen las principales características individuales y socio-afectivas que debe reunir un agente de policía local eficaz: *Actitudes* (querer hacer); *Empatía* (querer hacer); *Formación* (saber); *Confiabilidad* (poder hacer); *Aptitudes* (poder hacer); *Vocación* (querer y poder hacer)

Muestra

La muestra de describió en la primera parte de este Estudio Segundo.

Procedimiento

El procedimiento y desarrollo está recogido en la primera parte de este Estudio Segundo.

Instrumento

La estructura del instrumento de medida utilizado, así como el desarrollo del mismo y el guión de la entrevista aplicada a los ciudadanos de las islas se especificó en la primera parte de este Estudio Segundo.

4.- RESULTADOS

Procedimiento de análisis de la información

Para analizar los datos que se desprenden de las entrevistas realizadas se utilizó el sistema de categorías del programa de análisis cualitativo ATLAS/ TI.

En primer lugar, se estableció una codificación temática y sistema de categorías para extraer los datos de las entrevistas. Este codificación y categorización ha permitido que se pueda manejar la información y poder organizarla conceptualmente. Dicha codificación y sistemas de categorías se elaboraron a través de un procedimiento inductivo-deductivo basado, por un lado, en las dimensiones elaboradas y, por otro, en las respuestas ofrecidas por los ciudadanos; de esta manera se tiene una visión analítica y teórica del tema que se quiere investigar. Por tanto, el análisis de los datos que se desprenden de las entrevistas será tratado conforme a la relación y similitud de respuestas de los ciudadanos con las dimensiones ya establecidas y elaboradas por los jefes y mandos de policía local de Canarias para definir y valorar al agente de policía eficaz.

Una vez definidas las dimensiones y el sistema de categorías, para el tratamiento de la información contenidas en cada una de las entrevistas realizadas, se empleó, como se indicó anteriormente, el programa de análisis cualitativo ATLAS/ TI. A grandes rasgos se describe la secuenciación utilizada para la introducción, análisis y extracción de los datos:

- 1.- Se creó un proyecto de trabajo en el que se incluyeron las transcripciones de las 422 entrevistas realizadas.
- 2.- Mediante la asignación de *códigos* a las citas y reflexiones expresadas en cada una las entrevistas, se fue seleccionando aquellos pasajes que se correspondían con lo establecido en las variables que se pretende investigar y en las dimensiones elaboradas.

3.- Una vez realizada la asignación de códigos, se crearon las *familias*; éstas consisten en que partir de la selección de un código, el programa extrae todos los pasajes, fragmentos, citas, etc., de todas las transcripciones en los que aparece alguna información relacionada con la familia. Esta acción se repite para cada uno de los códigos creados. El agrupamiento de la información o de los datos facilita el análisis posterior.

4.- Por último, se realiza una *codificación* (que expresa un concepto o idea) de cada categoría en función de la dimensión elaborada para, de esta manera, establecer una interpretación integral de los resultados y, llegado el caso, poder valorar la posibilidad de constituir una aproximación teórico-conceptual.

Análisis de los resultados

Una vez realizadas las consideraciones necesarias en el apartado anterior, a continuación se expone, por una parte, el *cuadro 6.2* relacionado con la matriz descriptiva en la que se recogen las dimensiones a estudiar, la definición de las mismas, el sistema de categorías que las configura y los códigos de las opiniones y valoraciones del grupo de informantes en cada categoría. En segundo lugar, se detalla, en las *tablas 6.19* a la *6.24*, las descripciones de las familias creadas a partir de los códigos (glosario de códigos); y, en tercer lugar, se presenta en las *tablas 6.25* a la *6.30* la codificación inferencial de las entrevistas realizadas comparando y asociando los códigos de cada categoría por razón de la dimensión creada. Por último, se muestra los resultados de forma global integrados en temas.

CUADRO 6.2

Matriz descriptiva. Definiciones, categorías y códigos en función de las dimensiones elaboradas.

DIMENSIONES	DEFINICIÓN	CATEGORIAS	CÓDIGOS
ACTITUDES	Son aspectos y características del agente como el saber escuchar, tener implicación en lo que hace, ser proactivo, ser y estar predispuesto, ser humilde, ser buen profesional, tener respeto hacia el ciudadano, compañeros y jefes, poseer espíritu de sacrificio y superación, ser disciplinado.	Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	+ ó - Escuchar + ó - Implicado + ó - Predispuesto + ó - Humilde + ó - Buen profesional + ó - Respeto + ó - Disciplinado + ó - Amabilidad + ó - Ayuda + ó - Prepotencia + ó - Abuso de Autoridad + ó - Agresividad verbal + ó - Excederse en funciones
		Características del agente de policía local para el desempeño profesional	+ ó - Escuchar + ó - Implicado + ó - Predispuesto + ó - Proactivo + ó - Humilde + ó - Buen profesional + ó - Respeto + ó - Disciplinado + ó - Pacientes + ó - Egoístas + ó - Agresivos y violentos + ó - Creerse superiores + ó - Atención
		Significado de agente de policía eficaz	+ ó - Escuchar + ó - Implicado + ó - Proactivo + ó - Buen profesional + ó - Respeto + ó - Disciplinado
EMPATÍA	Son aspectos socio-afectivos relacionados con las habilidades sociales, ser accesible, ponerse en el lugar del otro, comprender a los demás, etc.	Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	+ ó - Empatía + ó - Habilidades sociales + ó - Cercano + ó - Comprensivo + ó - Accesible + ó - Preocupación por el ciudadano + ó - Comunicación

		Características del agente de policía local para el desempeño profesional	+ ó - Habilidades sociales + ó - Accesible + ó - Preocupación por el ciudadano + ó - Ponerse en lugar del otro
		Significado de agente de policía eficaz	+ ó - Empatía + ó - Habilidades sociales + ó - Comprensivo + ó - Ponerse en lugar del otro + ó - Preocupación por el ciudadano
FORMACIÓN	Contempla factores o atributos que se corresponden con el conocimiento y la formación personal y profesional del agente de policía respecto al cumplimiento de las tareas.	Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	+ ó - Formación académica + ó - Formación profesional
		Características del agente de policía local para el desempeño profesional	+ ó - Formación profesional
		Significado de agente de policía eficaz	+ ó - Formación profesional + ó - Cultura
CONFIABILIDAD	Comprende competencias relacionadas con la integridad, el sentido común, ser equilibrado, ser honrado y humilde, la capacidad de autocontrol, etc.	Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	+ ó - Ser persona + ó - Honrado + ó - Autocontrol + ó - Colaborador + ó - Correctos + ó - Confiables + ó - Amiguismo
		Características del agente de policía local para el desempeño profesional	+ ó - Íntegro + ó - Sentido común + ó - Honrado + ó - Autocontrol + ó - Ser personas + ó - Transmitir seguridad + ó - Imparcial

		Significado de agente de policía eficaz	+ ó - Ser persona + ó - Sentido común + ó - Equilibrado + ó - Honrado + ó - Autocontrol + ó - Actuación rápida + ó - Cumplir la Ley a todos
APTITUDES	Alude a las condiciones psico-físicas idóneas que debe tener un agente de policía para desarrollar su labor de manera óptima.	Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	-----
		Características del agente de policía local para el desempeño profesional	+ ó - Preparados físicamente + ó - Preparados académica y profesionalmente + ó - Saber utilizar otros recursos y herramientas + ó - Coordinación otros servicios
		Significado de agente de policía eficaz	+ ó - Preparados físicamente
VOCACIÓN	Alude al importante papel que juegan el espíritu de sacrificio y la superación personal y profesional en la consecución de objetivos en la labora diaria y de vida por parte del agente de policía.	Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	
		Características del agente de policía local para el desempeño profesional	+ ó - Vocación
		Significado de agente de policía eficaz	+ ó - Vocación

TABLA 6.19

Glosario de códigos

DIMENSIÓN ACTITUDES		
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	Características del agente de policía local en el desempeño profesional	Significado de agente de policía eficaz
ESCH: Más o menos saber escuchar al ciudadano IMPL: Más o menos implicado en su labor PRD: Más o menos tener predisposición para ayudar y solucionar problemas HUM: Más o menos ser humilde BPRF: Más o menos ser buen profesional RESP: Más o menos tratar con respeto DISC: Más o menos tratar con disciplina AMAB: Más o menos ser amables AYD: Más o menos saber que presta ayuda PRPT: Más o menos tratar con prepotencia ABSA: Más o menos tratar con abuso de autoridad AGRVB: Más o menos tratar con agresividad verbal EXDF: Más o menos excederse en las funciones	ESCH: Más o menos saber escuchar al ciudadano IMPL: Más o menos implicado en su labor PRD: Más o menos tener predisposición para ayudar y solucionar problemas PROAC: Más o menos toman la iniciativa HUM: Más o menos ser humilde BPRF: Más o menos ser buen profesional RESP: Más o menos tratar con respeto DISC: Más o menos disciplinado PACT: Más o menos ser paciente EGST: Más o menos ser egoísta AGRV: Más o menos ser agresivos y/ o violentos SUP: Más o menos creerse superiores ATN: Más o menos prestar atención	ESCH: Más o menos saber escuchar al ciudadano IMPL: Más o menos implicado en su labor PROAC: Más o menos toman la iniciativa BPRF: Más o menos ser buen profesional RESP: Más o menos tratar con respeto DISC: Más o menos disciplinado

TABLA 6.20**Glosario de códigos**

DIMENSIÓN EMPATÍA		
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	Características del agente de policía local en el desempeño profesional	Significado de agente de policía eficaz
EMPT: Más o menos tener empatía HHSS: Más o menos tener habilidades sociales PRD: Más o menos tener predisposición para ayudar y solucionar problemas CRCN: Más o menos tener cercanía con las personas CMPR: Más o menos ser comprensivo ACCS: Más o menos ser accesible a los demás PRCC: Más o menos mostrar preocupación por el ciudadano COM: Más o menos ser comunicativo, dialogante	HHSS: Más o menos tener habilidades sociales ACCS: Más o menos ser accesible a los demás PRCC: Más o menos mostrar preocupación por el ciudadano PNLO: Más o menos ponerse en lugar del otro	EMPT: Más o menos tener empatía HHSS: Más o menos tener habilidades sociales CMPR: Más o menos ser comprensivo PNLO: Más o menos ponerse en lugar del otro PRCC: Más o menos mostrar preocupación por el ciudadano

TABLA 6.21**Glosario de códigos**

DIMENSIÓN FORMACIÓN		
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	Características del agente de policía local en el desempeño profesional	Significado de agente de policía eficaz
FORA: Más o menos tener formación académica FORP: Más o menos tener formación profesional	FORP: Más o menos tener formación profesional	FORP: Más o menos tener formación profesional CULT: Más o menos tener cultura

TABLA 6.22

Glosario de códigos

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD		
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	Características del agente de policía local en el desempeño profesional	Significado de agente de policía eficaz
SPER: Más o menos ser humano, ser persona HONR: Más o menos ser honrado ACTR: Más o menos tener capacidad de control COLB: Más o menos ser colaborativo CORR: Más o menos ser correcto CONF: Más o menos ser confiables AMG: Más o menos tener favoritismo	INTG: Más o menos ser íntegro STCM: Más o menos tener sentido común IMPR: Más o menos ser neutral, imparcial HONR: Más o menos ser honrado ACTR: Más o menos tener capacidad de control SPER: Más o menos ser humano, ser persona TSGD: Más o menos transmitir seguridad	SPER: Más o menos ser humano, ser persona STCM: Más o menos tener sentido común IMPR: Más o menos ser neutral, imparcial HONR: Más o menos ser honrado ACTR: Más o menos tener capacidad de control ACC: Más o menos acudir rápidamente CLL: Más o menos hacer cumplir la Ley

TABLA 6.23

Glosario de códigos

DIMENSIÓN APTITUDES		
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	Características del agente de policía local en el desempeño profesional	Significado de agente de policía eficaz
	PRPF: Más o menos estar preparados físicamente PRPAP: Más o menos preparados académica y profesionalmente ORH: Más o menos saber usar otros recursos y herramientas	PRPF: Más o menos estar preparados físicamente

CCO: Más o menos coordinación con otros servicios

TABLA 6.24

Glosario de códigos

DIMENSIÓN VOCACIÓN		
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	Características del agente de policía local en el desempeño profesional	Significado de agente de policía eficaz
	VOCC: Más o menos tener vocación	VOCC: Más o menos tener vocación

TABLA 6.25

Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Actitudes

DIMENSIÓN ACTITUDES	
CATEGORÍAS	CODIFICACIÓN
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	ESCH
	IMPL
	BPRF
	RESP
	DISC
	PRD
Características del agente de policía local en el desempeño profesional	HUM
	ESCH
	IMPL
	BPRF
	RESP
	DISC
Significado de agente de policía eficaz	PRD
	HUM
	ESCH
	IMPL
	BPRF
RESP	
	DISC

TABLA 6.26

Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Empatía

DIMENSIÓN EMAPTÍA	
CATEGORÍAS	CODIFICACIÓN
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	HHSS PRCC EMPT CMPR ACCS
Características del agente de policía local en el desempeño profesional	HHSS PRCC ACCS
Significado de agente de policía eficaz	HHSS PRCC EMPT CMPR

TABLA 6.27

Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Formación

DIMENSIÓN FORMACIÓN	
CATEGORÍAS	CODIFICACIÓN
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	FORP
Características del agente de policía local en el desempeño profesional	FORP
Significado de agente de policía eficaz	FORP

TABLA 6.28

Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Confiabilidad

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	
CATEGORÍAS	CODIFICACIÓN
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	HONR ACTR SPER
Características del agente de policía local en el desempeño profesional	HONR ACTR SPER STCM IMPR
Significado de agente de policía eficaz	HONR ACTR SPER STCM IMPR

TABLA 6.29

Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Aptitudes

DIMENSIÓN APTITUDES	
CATEGORÍAS	CODIFICACIÓN
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	PRPF
Características del agente de policía local en el desempeño profesional	PRPF
Significado de agente de policía eficaz	PRPF

TABLA 6.30**Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Vocación**

DIMENSIÓN VOCACIÓN	
CATEGORÍAS	CODIFICACIÓN
Trato recibido por parte del agente de policía eficaz	
Características del agente de policía local en el desempeño profesional	VOCC
Significado de agente de policía eficaz	VOCC

A continuación se realiza la interpretación integral de cada dimensión y categoría de manera global. En la misma, intercalaremos citas textuales y/ o fragmentos de las transcripciones originales de las entrevistas que apoyan el discurso. Para cada dimensión se irá exponiendo y comparando las opiniones y valoraciones obtenidas en las categorías que la configuran. Las citas y/ o fragmentos presentan la siguiente numeración: P= Entrevista; X= Número de la entrevista. Por ejemplo: *P 12*.

DIMENSIÓN ACTITUDES

a) Trato que dispensa el agente de policía local a los ciudadanos

Entre los ciudadanos de las islas Canarias, en general, parece existir coincidencia en lo que se refiere al trato de dispensa el agente de policía local en sus actuaciones. El mismo descansa sobre variables como “saber escuchar al ciudadano”, “tratar con respeto” o “tratar a las personas de forma correcta y disciplinada”

No lo sé, supongo que como a todo el mundo, que me tratasen bien y que me escucharan. También que supieran entender el problema por el que estuviera pasando. En fin, que sean comprensivos y que supieran ponerse en el lugar del otro, del ciudadano. Y me disgustaría pues eso, que no me escucharan, que fueran soberbios. (P 3)

...Pues que me hubieran escuchado y atendido. Es más, si tenía que ponerme la multa por una infracción que cometí, pues que me la hubiese puesto, ya que es su trabajo. Pero que me hubieran tratado bien, con respeto y atención. (P 5)

Ser más estrictos en las funciones que desempeñan. Una vez, había un partido de fútbol retransmitiendo por televisión y había un escándalo terrible. Llamé para que pudieran orden y no me hicieron caso. Pienso que se debe respetar al ciudadano. Al final esa gente se montó encima de los coches, un escándalo, al final vinieron siete coches de policía. Deben respetar al ciudadano. Ser más eficaces. Que sepan atender al ciudadano (P 118)

Me gustó el trato. Con todo. Son muy atentos y me escuchan, ahora, que me resuelvan el problema no sé, pero me escuchan (P 143)

Asimismo, otros ciudadanos matizan que, además de que el agente sepa tratar con respeto, sepa escuchar al ciudadano y tratar de forma correcta y disciplinada, también le conceden importancia a que éste sea un buen profesional, que se implique en su labor y, para ello, debe ser una persona humilde y predispuesta a ayudar y resolver los problemas de los demás.

...No sé, ¿que me ayuden no? ¿Que me resuelvan el problema, no? (P 8)

Creo que sean conscientes de su trabajo y de las personas y que lo hagan de la mejor manera posible (...) Me disgustaría que no supieran tratar a la persona y al problema que esa persona tiene. Eso significaría que están mecanizados y no serían personas. (P 10)

...Sí. Ante todo ha sido un buen profesional. (P 168)

No lo sé. Me gustaría que pudieran llegar a servirme para cuando los necesite. Al igual que un fontanero se le llama para que te arregle la tubería rota, al policía se le llama para que te ayude y te intente solucionar el problema que tienes y, a la vez, te trate como con cordialidad y respeto. Me disgustaría que el policía pasase de mí, y que no me tuviera en cuenta a mí y a mi problema. (P 23)

... Pienso que ellos deben actuar según el nivel de infracción que se cometa. Es decir, están para ayudar al ciudadano, hace una gran labor, pero a veces se les escapa de la mano la forma de actuar y de ser con algunas personas...., con esto quiero decir que el trato tiene que ser cordial, atento y que actúen con la seguridad de que van a ayudar al ciudadano, aunque éste haya cometido una infracción, también debería informarle de las vías que puede seguir el afectado. (P 35)

Sí, me gustó (...) El policía fue muy respetuoso, muy paciente, muy observador, muy profesional. (P 175)

Me gustó el trato. El Policía me informó de todo lo que tenía que hacer. Fue humilde y comprensivo. Sabía de su trabajo. (P 215)

...Me gustó mucho. Me tranquilizaron y me solucionaron todos ellos; yo no tuve que hacer nada. Ellos llamaron a la grúa, me dijeron lo que tenía que hacer y a dónde ir, muy bien. (P 319)

Pues unas veces sí y otras no. No es chachi que te multen, pero si te vienen de buen rollo pues te callas y ya está; pero hay algunos que te vienen como si hubieras matado a alguien y ni te escuchan, ni te miran, poco más y te esposan.

Las veces que me ha gustado han sido humildes, se han preocupado de mi problema..., educados y correctos en el trato. Las que no te lo acabo de decir antes. (P 324)

b) Características del agente de policía local en su desempeño profesional

Relacionado con el apartado anterior, la sociedad canaria tiene claro qué características debe reunir el agente de policía eficaz para desempeñar su labor de manera óptima. Inciden en las mismas variables descritas en la categoría anterior: “saber escuchar al ciudadano”, “tratar con respeto” “tratar a las personas de forma correcta y disciplinada”, “ser un buen profesional”, “que se implique en su labor” y “predispuesta a ayudar y resolver los problemas de los demás”.

Dispuestos a resolver los problemas de las personas, cuidar por nuestra seguridad y la de nuestros hijos y estar cuando se les necesita (P 27)

Más cercanos y humanos, que sepan escuchar y saber que te está escuchando, que retraten con respeto y que todo eso esté en lo que le enseñan. (P 42)

.....Me gustaría que me trataran con respeto y amabilidad (...) Sobre todo, ayudar al ciudadano, que para eso están... (P 47)

....Respeto y que no me sintiera una delincuente, por el hecho por el que me pare. Que el trato sea adaptado a la norma que estás infringiendo y que no haya abuso de autoridad (...) Primero que tenga psicología. Segundo que tenga un conocimiento adecuado y profundo de la persona. Tercero que sea profesional competente y eficaz (P 48)

Que sepan servir al ciudadano. Yo me sentí atendida por el policía que me atendió, y eso que me puso una multa (risas); decir que hoy día es mi marido (risas) (P 55)

.... Creo que me sepan escuchar y que yo sepa que me están oyendo. Que sepan resolver problemas y que una se sienta segura de saber que puedes contar con ellos.

Que sean buenos agentes, que sepan escuchar con el corazón y que demuestren algún tipo de sentimiento o de emoción. Seria bueno para todos (P 56)

Características..., que debe tener... yo diría que un policía debe tratar a las personas con cercanía y sabiendo que uno puede confiar en ellos. Es decir, si ya sabemos que podemos confiar en ellos, ya sabemos de antemano que el trato hacia nosotros va a ser exquisito y cercano. Por eso, a mi me gustaría que me trataran con cercanía, respeto, que note que se preocupa por mí. (P 68)

Las características que yo me he sentido tratada bien y el policía debe ser simpático, que traten bien y amablemente, que ayuden, que haga bien su trabajo.... (P 102)

Cuarenta mil..., (risas), un policía tiene que ser maestro de todo y oficial de nada. Tiene que estar al día en todos los aspectos, en cuestión de leyes, psicología, amabilidad con la gente, respetuoso, tratar con las personas, anteponerse a los problemas y estar ahí.... Tiene que ser un compendio de todas (P 140)

Hombre...tiene que ser serio, que uno sepa que te oyen.... amable..., correcto..., educado..., (pausa),...humilde, que te sepa arreglar las cosas, cercano al ciudadano... (P 197)

Honestidad, estar al servicio del ciudadano y ser eficiente (P 267)

... Mucho respeto, que tenga los pies en la tierra y que sea consciente de lo que está haciendo (P 275)

... Que te ayude, que te resuelvan los problemas, que transmita seguridad (P 362)

C) Significado de agente de policía eficaz

La visión que tienen los ciudadanos de Canarias acerca del significado de agente de policía local eficaz es muy precisa y concreta. Para la sociedad canaria, en la dimensión Actitudes, este policía local es aquel que es disciplinado, sabe escuchar, es cercano, se implica en su profesión, es buen profesional, es respetuoso con las personas en el cumplimiento de sus tareas diarias y ayuda y resuelve problemas.

...Mi hijo, que sepan cómo tratar a las personas y que cuando salgan de donde aprendan a ser policías pues que lo hagan con todas de la Ley. (Se le pregunta a qué se refiere cuando dice “con todas de la Ley”), y responde: que salga con la enseñanza aprendida de cómo hacer bien su trabajo y de cómo hablar y tratar a las personas. (P 14)

Yo digo que la policía tendría que ser más policía. Te explico: la policía tendría que saber ayudar y saber tener un trato personal con las personas. Muchas veces ni te miran o te dicen aquello de “corran, corran”, a viva voz cuando estás cruzando un paso de peatones pero hay tráfico y ellos lo están controlando. Muchas veces van a lo suyo. No te digo que te fastidien aposta, pero casi... No debería ser echados para adelante y ser que se lo saben todo. Uno no nace sabiendo. (P 15)

Que te sepa ayudar y te resuelvan los problemas (P 25)

Que sepa hablarte y ayudarte. Que sea un buen policía (P 28)

..., Ser un buen profesional en lo que hace (P 44)

Que lleve a cabo su cometido con la mayor honestidad posible. Es decir, que aplique lo que ha estudiado en su profesión. Que no salga a la calle como Harry el Sucio. Alguno de ellos parece que le debes la vida (P 48)

Que me supieran guiar y ayudar, sabes. Que sepan ayudar (P 58)

Que nos sintamos seguros de que cuando hacen su trabajo lo hacen bien. Que hagan bien su trabajo (P 62)

Que sean agradables con las personas y que tuviera respeto al hablar también. Que sepa arreglar las cosas (P 65)

Pues..., (risas), lo principal es el respeto, no!, que te traten con respeto. Respeto, sentido humildad y que sean buenos con uno y con lo que hacen (P 73)

Profesional que atiende al ciudadano cuando le corresponde y con los recursos que tiene la administración pública para dar respuesta adecuada al ciudadano. Que sepan guiar y orientar al ciudadano (P 85)

Hacer su trabajo bien (P 91)

Que tenga ganas de participar y de contribuir (P 98)

Que tengan disciplina. Debe haber más efectivos (P 118)

Gestiona su tarea rápido, con buena disciplina y buen trato (P 119)

Tener un trato muy cercano. La gente demanda ser atendida, comprendida. Que el policía sea una persona al servicio del pueblo, en cierto modo que ayude; la gente demanda que el policía sea cercano, más del pueblo (P 139)

El policía eficaz es pues..., que estén ahí para ayudar el ciudadano, que no les tenga miedo. Que estén ahí a disposición del ciudadano con un respeto (P 141)

Que haga bien su trabajo. Su trabajo se requiere que las cosas estén en orden (P 151)

Hacer bien su trabajo, ser respetuoso y que cumpla la Ley ya que nos la hace cumplir a todos los demás (P 180)

Para mí es aquel que sabe desenvolverse en una situación que no es la adecuada y saber actuar en medio de las dos partes, después de escuchar a ambas partes (P 181)

Eficaz es estar ahí, al lado del ciudadano, preocuparse por las personas y ayudar (P 188)

Es una persona que está cuándo se le necesita, dónde se le necesita y para lo que se necesita, no estar a veces donde no está y donde no se necesita y actuar como debe de ser (P 210)

Ser un policía resolutorio. Si no te lo resuelve que por lo menos te derive y te guíe y que el ciudadano sienta que ha sido escuchado y de que se han preocupado por su problema (P 336)

Que sea capaz de resolverte los problemas de manera que te sientas segura; que sepa ayudar (P 340)

Que sepa hacer bien su profesión y que desempeñe su puesto de trabajo lo más correctamente posible ya que su profesión no debe ser nada fácil (P 345)

Ser honestos. Saber del trabajo que hacen. Estar al servicio del ciudadano para resolver problemas y, si no puede, orientar a otro servicio o persona (P 362)

DIMENSIÓN EMPATÍA

En cada una de las tres categorías que forman esta dimensión (trato dispensado por el agente de policía local; características del agente en su desempeño profesional; significado de agente de policía eficaz), los conceptos de “habilidades sociales” y “preocupación por los demás” tienen el mismo peso ya que se repiten en cada una de ellas. Esto significa que para la ciudadanía estos aspectos son fundamentales en las características del agente de policía local. El interaccionar con los demás, demostrando simpatía y saber estar, es algo que se valora muy positivamente.

También consideran importantes que el agente sea accesible a los demás, que tenga empatía y comprensión. De manera global, se citarán frases, fragmentos o pasajes del texto vinculados a las tres categorías.

(...) En fin, que sean comprensivos y que supieran ponerse en el lugar del otro, del ciudadano (P 3)

Sí muchísimo. Me gustó mucho cómo se preocupaba el muchacho por mí, porque estuviera tranquila. Muy bien (...) Para mí fue muy bueno, se preocupaba por mí, o sea, por si yo estaba nerviosa sabe. Me ayudó mucho (P 4)

(...) No lo sé, que fueran comprensivos y que entendieran mi problema (P 39)

Que sepan tratar a las personas y a los sentimientos que uno tiene (P 41)

(...) Que sean buenos agentes, que sepan escuchar con el corazón y que demuestren algún tipo de sentimiento o de emoción. Sería bueno para todos (P 56)

Es una persona que supiera mantener las formas, tener empatía con las personas. Me gusta el policía educado, cercano, que sabe estar en su sitio, sin excederse (P 86)

Deben tener don de gentes, ser buena persona y ponerse y preocuparse en el caso del ciudadano (P 97)

(...) ¡Ay! yo qué sé, aunque bueno, que te brinden una sonrisa ya es un buen comienzo (P 133)

Ser un poco más comprensivos, más dados. No sé,....., que haga bien su trabajo con coherencia y que sepa ponerse en lugar de las otras personas de vez en cuando (P 137)

Desde mi punto de vista que no te cuestionen quien eres, y que no te cuestionen por todo. Que se coloquen en la postura del ciudadano (P 145)

Fue comprensivo. Me gustó. Son personas bastantes comprensivas (P 149)

Debería ser comprensibles con los ciudadanos, pero debe tener una actitud fuerte pero sin abusar (P 158)

El que se interesa por el bienestar del pueblo. No es el que se pone en un paso de peatones para buscar que multar; no señor, es el que se interesa por la ciudadanía. “La policía está para educar al conductor y al peatón” Ellos tienen que patear más. Los sábados y los domingos es fatal. Mucha gente y no los ves. Tienen que venir para que vea el panorama. Se dan muchos problemas y no aparecen. El policía que persigue a alguien para poner multa eso no es un policía; el que se mueve, el que se investiga, el que se interesa por el bienestar del pueblo. No es el que se pone en un paso de peatones para buscar que multar; no señor, es el que se interesa por la ciudadanía. “La policía está para educar al conductor y al peatón (P 178)

Debe ser empático, ponerse en lugar de la otra persona y pienso que debe saber mantenerse en su sitio, y que no debe aprovecharse de la postura de él y de su cargo, ya que es una persona igual que nosotros (P 181)

Un policía eficaz al 100% sería aquel que se pare a hablar con las personas, que se preocupe por la gente, que vigile, que sea amable, que sea servicial al ciudadano (P 219)

Educarles en habilidades sociales (P 223)

Para mí es ser próximo al ciudadano, pasarse por la calle, no en moto, sino “el puerta con puerta”. Hablar con el ciudadano, preguntar al ciudadano si todo va bien, el tú a tú es fundamental. Estar codo a codo con el ciudadano (P 229)

Que sepa empatizar con el ciudadano. Resolver positivamente el mayor número de casos empatizando con el ciudadano (P 230)

...Ser personas que se pueda hablar con ellas (P 235).

(...) Aparte de la cuestión profesional, tener más habilidades sociales para tratar con la gente (...) tienen prepotencia cuando se ponen el uniforme, pero claro, esto se deduce con las habilidades sociales que tiene o no tiene el policía (P 236)

Debe ser policía de barrio. El que conoce a sus vecinos. Que patee las calles para saber qué persona es buen vecino o no (P 238)

Empatía, ya que suelen carecer algunos de ella (P 252)

Hombre, tal y como están las cosas, ser una persona muy empática, tener mucho tacto, porque claro, según como te dirijas a una persona pueden surgir problemas (P 254)

Que sea dado con la gente (P 279)

(...) Creo que tienen que ser cercanos, empáticos y saber ponerse en lugar de la persona por el problema que está pasando (P 319)

(...)Que tenga mejores habilidades sociales (P 345)

(...)Que tengan más..., cómo se dice,..., saber estar y habilidades sociales (P 347)

Tiene que tener habilidades sociales para poder tratar con las personas (...) Cómo se llama eso... empatía, comprender a la otra persona (P 389)

DIMENSIÓN FORMACIÓN

En esta dimensión, las respuestas de los ciudadanos no dejan lugar a dudas. En las tres categorías que la forman, las variables formación profesional se repite en cada una de las categorías. Por tanto, la sociedad canaria afirma que los agentes deben tener una preparación profesional adecuada; ésta es indispensable para poder interactuar con los demás, realizar los servicios propios de su profesión y ejecutar la función policial con

conocimiento. De forma conjunta se mencionan frases, fragmentos o pasajes del texto vinculados a las tres categorías.

Para mí un policía es bueno cuando sabe de su profesión (...) Que salgan bien formados y que tengan estudios (P 2)

(...) Que estén capacitados para poder atender a las personas, pero para eso tienen que formarse claro (P 5)

Que estén formados..., que los formen de manera personal y profesional y que sepan hacer su trabajo, como debe ser (P 7)

Que sean más profesionales y que estén preparados. No solo en los estudios, si no en saber tratar a las personas (...) Por eso, que se formen bien en donde sean y que si necesitan una purriá de años pues que los hagan. (P 9)

Formación, formación y formación (P 10)

...Estar más y mejor formados. Que les enseñan más psicología si no tienen en su carrera. Y si tienen, pues que les pongan más (P 18)

Que los formen para ser policías, buenos policías (P 21)

Que hagan bien su trabajo y si no saben de algo que pregunten. Que ayuden al usuario. Que aprendan bien en la escuela y en donde estudian la carrera de policía (P 32)

Estar mejor preparados. Hoy día lo están más que antes. Pero aún teniendo mejores cosas, libros y nuevos aparatos siguen sin ayudar demasiado (P 54)

Formación para el trabajo que hace, pero que sea permanente y actualizada. Formación tanto práctica como teórica claro. Pero la práctica que le den más cosas para saber tratar con las personas y menos cómo se dispara (P 68)

Mi hijo, que los eduquen bien. Pero para eso se tiene que estar preparados para ser policía. Eso se sabe desde que los muchachitos son pequeños (P 72)

...Aquí, en Agaete, lo han conseguido (...) Físicamente están preparados y están formados y tiene estudios. Ellos se ofrecen e intervienen. Quienes hablan mal de ellos es porque tenían

otras expectativas. Están muy bien preparados. Escuchan y te atienden (...), profesional que atiende al ciudadano cuando le corresponde y con los recursos que tiene la administración pública para dar respuesta adecuada al ciudadano. Que sepan guiar y orientar al ciudadano (P 85)

Que tengan una buena preparación y que los dejen formarse porque a veces ellos quieren pero la realidad del día a día no los deja (P 92)

No sé explicarme..., pero tener una buena preparación para saber lo que está haciendo (...) Ser un hombre que sepa trabajar bien en su profesión (P 104)

Que tengan formación y capacitación para hablar con la gente (P 183)

Ser una persona educada, saber sus obligaciones y deberes y estar formados con todo lo que su profesión requiere (...) Una persona que esté cualificado para desempeñar su trabajo y que sepa comportarse con el ciudadano (P 194)

Formación del cara al ciudadano. Formación integral del cuerpo de seguridad del estado. (P 214)

Ser un profesional, tener una mínima preparación,... (P 217)

Pues que tenga la preparación psicológica suficiente para saber contenerse según la situación a la que se enfrenta; que tenga manejo de gente para actuar con la paciencia adecuada; y sepa las normas y reglas que marca la Ley (P 279)

Tener una buena formación profesional como policía, ser una persona educada y disciplinada con la gente del pueblo..., Ser una policía eficaz no sé explicarte....., una persona como te dije antes que esté bien preparada y que actúe con fundamento en su puesto (P 306)

... Sobre todo formación... y ganas de hacerlo bien (P 314).

... Que estén formados, bien formados y que tengan estudios (...) Se nota mucho cuando habla contigo un agente que tiene estudios al que posee los básicos, y no es discriminatorio lo que digo, más bien es realista (P 374)

Sinceramente pues, que sean educados, que estén formados, que te hablen bien, que es lo principal (P 401)

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

Esta dimensión contempla competencias relacionadas con el “poder hacer” en la que intervienen factores y rasgos personales; esto influyen en el medio y en el contexto organizacional donde se mueve la persona. Tiene mucho que ver con manejo de la capacidad de autocontrol, de la regulación de la ansiedad, del afrontamiento del estrés, etc.

En el sentido indicado, los ciudadanos de las islas perciben que el agente de policía eficaz debe ser persona (ser más humano), honrado y humilde, neutral e imparcial, con sentido común y autocontrol, como así lo reflejan sus respuestas.

a) Trato que dispensa el agente de policía local a los ciudadanos

Como a una persona. Ellos son personas también (P 33)

Me gustaría que aplicaran su autoridad a quienes de verdad cometen las faltas y las infracciones, en su medida. Para ello, deben estar capacitados, ser honestos... (P 61)

Yo diría que un policía debe tratar a las personas con cercanía y sabiendo que uno puede confiar en ello. Es decir, si ya sabemos que podemos confiar en ellos, ya sabemos de antemano que el trato hacia nosotros va a ser exquisito y cercano (P 68)

(Silencio)..., el trato que fuera honesto y claro (P 131)

Neutral. Vamos a ver, no es que no me gustara como me trataron, pero tampoco me encantó (P 269)

Escuchar y dirigirse con rectitud y amabilidad. Ser persona (P 357)

b) Características del agente de policía local en su desempeño profesional

Bueno, creo que deben ser cercanos y más humanos, entiéndame, que sean personas, ya que uno va como perdido a edificios que no conoce y te topas con muros serios y como enfadados. Había veces que ni les decía nada por si les molestaba (P 6)

...Que sean conscientes de que tratan con personas y que se acerquen con humildad (P 18)

No lo sé..., pero por la experiencia de mi marido la policía tendría que ser más bondadosa con las personas, más humanas... (P 21)

Que ayuden al ciudadano en todo lo que nos puedan ayudar, que sean serviciales, que tengan control... (P 22)

....Las características que debe tener serían... (pausa)...(pausa)..., humildad, control y gusto por lo que hacen (P 26)

Ser honestos y mirar por las personas. Sé que hacen su trabajo, pero hay algunos que ni para qué, por Dios (P 38)

Ser más personas y no tan soldados (P 52)

... deberían tener es más humildad (P 56)

Que tengan sentido común y sean mejores personas con los demás (P 71)

Sobre todo ser muy humanos. Los cuerpos de seguridad carecen de la humanidad necesaria. Y he tenido experiencias con policías de tráfico... (P 83)

Ser humanos. Es primordial. Es lo verdaderamente importante. Que piense en la persona que tiene al lado. En su problema y las circunstancias (P 86)

Saludar. Y sobre todo ser persona, no ser mando. Te multo y ya está. Te pueden multar porque estás en doble fila, pero por dos minutos...debería tener un poco más de margen con la gente. Si un coche no molesta en la vía pública, porque te lo llevas, ¿por cobrar más? Hay que ser personas ante todo (P 116)

Ser objetivo, imparcial y justo (P 138)

Creo que ellos deben controlar la situación en todos los casos. No deben tener la soberbia. Se tienen que autocontrolar (...) Controlar las situaciones en cualquier estado, ya sea de tráfico, trato con el ciudadano. Tienen que aguantar los nervios (P 166)

*Ser persona. Ser humildes. Normalmente son profesionales hasta que dejan de serlo (P 228)
Ser humanos. Quizás es la condición más importante. No solo para resolver, sino para uno tener una visión de ellos más cercana (P 336)*

c) Significado de agente de policía eficaz

Ser personas (P 3)

...Como decía mi padre...Lo más importante es tener sentido común. Pues eso, que tengan sentido común. Que se los enseñen si no lo tienen (P 17)

Tener control de ellos mismos, del problema al que se tienen que enfrentar y con las personas con las que tratan. Que sepan dominar sus rabias y que no sean tan impulsivos a veces (P 18)

Te lo he dicho, ser personas (P 33)

Que tengan sentido común, y que se lo formen bien en la academia (P 35)

Que sepan controlarse aunque la situación sea muy mala para que eso pase. Para eso tiene que ser más personas que policías (P 42)

Que lleve a cabo su cometido con la mayor honestidad posible. Es decir, que aplique lo que ha estudiado a su profesión. Que no salga a la calle como Harry el Sucio. Alguno de ellos para que le debes la vida (P 48)

Es capaz de hacer cumplir las normas. Sancionar en la situación que lo requiera. Pero sin perder la humanidad. Y decir que es un mero cuidador del reglamento (P 83)

Siendo persona, ya es eficaz. No debe tener unos estudios máximos en derecho, o ser un gran profesional, sino siendo persona (P 87)

DIMENSIÓN APTITUDES

La dimensión “Aptitudes” también comparte los mismos criterios que la dimensión anterior, esto es, se corresponde con el “poder hacer” en la que intervienen factores y rasgos personales. En este aspecto, los recursos personales juegan un papel esencial, ya sean los relacionados con los psíquicos como con los físicos. La sociedad canaria concede protagonismo, en primer lugar, a las condiciones físicas que posee el agente de policía local como elemento primordial para proteger y ayudar a las personas y, en segundo lugar, a lo cualificado que esté dicho agente para desempeñar su trabajo de manera eficaz (preparación académica y personal).

a) Trato que dispensa el agente de policía local a los ciudadanos

Pues para mí,..., vamos a ver....., ante muchas adversidades hay que priorizar. Ante tres servicios, por ejemplo, hay que priorizar por el más urgente. A veces el policía tiene que saber qué caso o servicio es el más importante porque si no te entorpece la labor y trabajo. El policía tiene que ser eficiente, saber dialogar: ellos no son dioses, son seres humanos. A veces ellos no cuentan con el medio en su manopla saber arreglar los problemas. “Tú no le puedes pedir Roma al Papa; él está allí dentro, pero no te puede dar Roma” (P 263)

b) Características del agente de policía local en su desempeño profesional

Que al ingresar en la policía hagan una especie de criba para saber o intentar averiguar quién puede estar más capacitado para ser un buen policía del que no (P 23)

Tener un buen físico y saber de la realidad que tiene cada uno en el pueblo. Que no sepan hacer bien su trabajo y tener mal físico. (P 96)

Que tengan buen físico P (97)

Pienso que debería ser jóvenes, deportistas, que no fumen, que no tengan vicios....

No debería ser una persona con bajo nivel cultural. Debería saber idiomas, inglés por lo menos. (P 99)

Estar más formados en el trato hacia las personas, además del físico... Deberían hablar más idiomas. Se gastan mucho tiempo en explicar y no son competentes en la guía u orientación que dan.

(P 106)

Bien uniformados, afeitados, bien con la gente y que se lleve bien con todo el mundo

(P 199)

Primero, la prontitud. Que vengan rápido. Es lo más importante y luego la comunicación y tener capacidad de entendimiento y entender la gravedad de la situación y, alomejor, un poco de asertividad. (P 114)

Forma física. La panza que nos les deja ver los pies (P 214)

Tener buena forma física porque hay algunos... (P 337)

Tener buen físico, que hablen idiomas sobre todo por aquí, que hace mucha falta y he visto un montón de conversaciones de los “giris” con ellos y no se enteran de la misa a la mitad. También que sean más abiertos no tan “sheriffs” (P 338)

que se cuiden tanto física como mentalmente porque hay algunos que si tienen que correr detrás de alguien no sé si lo podrá hacer. Además están mal arreglados y dan un aspecto de sucios (P 342)

c) Significado de agente de policía eficaz

Que esté tranquila en casa y en la calle sabiendo que la policía está cualificada. Sin embargo, sé de muchos de ellos que no tienen ni estudios ni están capacitados para ser policías. Están ahí por tener un sueldo a final de mes. Y ya (P 20)

Un policía que resuelva cualquier conflicto que la persona demande. Mediar en los problemas que se presenta a la ciudadanía. Debería formarse mejor, aprender idiomas. (P 162)

Deben tener más don de gentes. Todos somos iguales y nos gusta que nos atiendan bien. Y que aprendan idiomas, sobre todo, el inglés, ya que hay muchos de ellos por aquí. Pienso, que es una mezcla de todo lo que te he dicho: don de gentes, que aprendan idiomas, que sean más llanos y que estén más cerca de nosotros para saber cómo estamos (P 175)

Estar preparados psíquica y físicamente (P 245)

Es una persona que está implicada en su trabajo, a pesar de las circunstancias y responde adecuadamente a una situación (P 277)

Cumplir con lo que se supone que tiene que hacer un policía: estar ahí para intentar solucionar los problemas, ayudar y estar al servicio del ciudadano (P 302)

Es una persona que le gusta hacer lo que hace, eso es un policía eficaz, que sabe lo que tiene que hacer (P 313)

Que tengan un comportamiento digno de ser un policía y llevar ese uniforme ya que debe ser un orgullo el saber que su trabajo es proteger y resolver los problemas al que lo necesita (P 369)

DIMENSIÓN VOCACIÓN

Por último, nos encontramos con la dimensión “Vocación”. Ésta reúne el “querer hacer” y el “poder hacer”, ya que trata, por una parte, de los recursos personales con los que cuenta cada persona y de la motivación que la misma tenga para poder llevar a cabo las actuaciones; los factores personales juegan un papel importante en la autoeficacia y rendimiento del sujeto. La muestra objeto de estudio aboga porque el agente de policía local de Canarias tenga vocación, capacidad de superarse a sí mismo fijando metas; en una palabra, que tenga vocación por la profesión de agente de policía local.

Que tengan, ¿como se dice?, esto..., (pausa), vocación. (P 10)

Vocación de servicio. Si la tiene, lo va a hacer bien siempre. (P 87)

¿Qué características?,..., pues,... que tenga vocación de atención (P 98)

En principio pienso que la imagen primero, hay muchos que dejan de desear. Serviciales, no dedicarse solo a las multas. Más servicio de cara al turismo, que ayuden más y den más información (P 176)

Yo no los veo con esa vocación de ayudar y solucionar el problema de las personas. Les veo muy alejados. Este es un trabajo que se les ha cruzado en su camino, que han aprobado, que están ahí, pero que son pocos los que se les ve esa vocación que es necesaria para estar ahí (P 229)

Vocación por el trabajo; no generalizo, pero hay muchos que lo hacen por tener un puesto fijo y cobrar. Ellos están para ayudar (P 302)

5.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta investigación se ha pretendido conocer la opinión de los ciudadanos de las islas Canarias con respecto a las competencias básicas que debe tener un agente de policía local para que realice su labor de manera eficaz y exitosa. Para ello, se elaboró y se aplicó una entrevista personal semiestructurada a una muestra representativa de la sociedad canaria, la cual estaba constituida por 422 personas pertenecientes a distintos municipios de las islas. Los resultados que se han extraído de esas entrevistas se han analizado de forma cualitativa (a partir de la narrativa de los informantes clave de esta investigación, que refleja los conocimientos, las creencias, las valoraciones, los sentimientos y las experiencias sobre el tema que nos ocupa), lo cual da la oportunidad de ofrecer una visión global e integral de las respuestas emitidas por los ciudadanos. Después de realizar la reducción de datos mediante la codificación de esas respuestas, es posible efectuar una interpretación holística de las dimensiones elaboradas y, a su vez, una aproximación conceptual al tema objeto de estudio.

En relación a la primera hipótesis planteada que se vincula a la dimensión “Actitudes”, se observó que los ciudadanos de las islas Canarias cuentan con una total seguridad al expresar y definir lo que significa para ellos que el agente de policía eficaz posea actitudes, valores, creencias, etc., en su labor diaria. Según las respuestas que la sociedad canaria ofrece al respecto, y de acuerdo con Pereda y otros (2002), las mismas se vinculan a características subyacentes en la persona, las cuales van a adoptar un comportamiento adecuado a las normas, a las reglas y cultura de la organización. En este sentido, los ciudadanos creen que para llevar a cabo un comportamiento eficaz de la actividad profesional por parte del agente de policía, es preciso que se den los siguientes componentes: *disciplina, respeto, escucha, buen profesional e implicación en la labor*. ***Se confirma la hipótesis nula 3.***

Estos cinco elementos definen al agente de policía en cuanto al desarrollo de las actitudes que el mismo debe reproducir para el cumplimiento eficaz de su actuación. ***Se acepta la hipótesis alternativa 1.***

En lo que se refiere a la primera y cuarta hipótesis elaborada, las mismas se relacionan con la dimensión “Empatía”.

La Empatía es otro elemento que, al igual que la anterior dimensión, se vertebra en base a características y competencias socio-afectivas. Si se observa la clasificación de las competencias generales básicas descritas por Goleman (199) y García – Sáiz (2000), esta dimensión pertenece a la competencia social, que implica los comportamientos laborales que son accesibles a los demás y las habilidades sociales necesarias para desarrollar situaciones de interacción, estilo interpersonal, asertividad, capacidad de empatizar, afrontamiento de situaciones conflictivas, trabajo en equipo, etc. Es decir, la empatía condiciona el comportamiento de las personas y las relaciones que se establecen con los demás y con el contexto en el que se manifiestan (Roe, 2003).

Por tanto, la sociedad canaria declara que tener empatía significa dar muestras de comportamientos asertivos, que el agente de policía local debe desarrollar con el fin de establecer relaciones interpersonales para saber entender, tratar y llevarse bien con los demás. Esta idea coincide con las proposiciones que al respecto defienden algunos autores; para unos la empatía significa saber interpretar de manera correcta las situaciones sociales que ocurren a nuestro alrededor (Gardner, 2001) y, para otros, significa tener conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, crear relaciones sociales y habilidades para resolver conflictos y afrontar los retos de la vida (Salovey y Mayer, 1990; Goleman, 1999; Mayer, 2003). ***Se acepta la hipótesis alternativa 4.***

En definitiva, los ciudadanos de las islas Canarias afirman que el agente de policía local eficaz, en esta dimensión, debe poseer dos elementos básicos como son *habilidades sociales* y *mostrar preocupación por el ciudadano*, para poder cimentar las relaciones sociales satisfactorias con la ciudadanía. ***Se confirma la hipótesis alternativa 1.***

La dimensión “Confiabilidad” es un tipo de competencia cognitiva – emocional en la que intervienen factores y rasgos personales de las personas que se expresan en el medio (García-Sáiz, 2000; Pereda y Berrocal, 1999, 2001). Son los medios y recursos con los que cuentan las personas para llevar a cabo los comportamientos y las

actuaciones requeridas. Por tanto, la Confiabilidad se orienta al equipamiento personal que los sujetos tienen con respecto a sus capacidades auto-regulatorias, sus capacidades de autocontrol, su integridad, su honradez frente a los desafíos exteriores, su humanidad, etc., que los capacita para mejorar su bienestar psicológico y sus logros personales y profesionales (Bandura, 2006).

En lo que concierne a lo expresado por la muestra representativa de la población canaria, ésta le concede validez e importancia a los siguientes elementos: *honradez*, *autocontrol* y *ser persona*; los mismos representan las características y competencias necesarias que debe tener el agente de policía eficaz en la expresión de sus conductas. ***Se confirma la hipótesis alternativa 2.***

En lo que se refiere a la dimensión “Formación”, está claro que se relaciona con el conjunto de conocimientos que se asocian a conductas básicas de la competencia. Se a los aspectos psicológicos individuales que tiene el sujeto para poder dar soluciones a los problemas que surjan: la reflexión en el puesto de trabajo y su contexto; los motivos internos; la cultura; los valores, etc. En este caso, las competencias formativas se asocian y se relacionan con la actividad cognitiva, independientemente del contexto donde se realice la actividad o acción. Lo importante es que las mismas se desarrollen y evolucionen a lo largo de la vida (Aguilar, 2012). En este sentido, la sociedad canaria observa, en los agentes de policía local de Canarias, que éstos necesitan más *formación profesional* para, por un lado, poder actuar en consecuencia y desempeñar su trabajo de manera óptima y satisfactoria para ambos colectivos (agentes-ciudadanos) y, por otro, para que sepa lo que está haciendo en todo momento y ayude, de esta forma, a solucionar los problemas a las personas.

La formación transmite seguridad a la ciudadanía Canaria. ***Se corresponde con la hipótesis alternativa 5.***

Relacionada con la formación, se sitúa la dimensión “Vocación”. Ésta liga con aspectos como el “querer y poder hacer”. Son características y competencias innatas que poseen las personas para poder desarrollar y afrontar los restos de la vida con espíritu de sacrificio y de superación personal y profesional. Al respecto, los ciudadanos de Canaria, a través de sus opiniones, dejan entrever que los agentes de policía local de

Canarias no presentan ni transmiten esta *vocación* por su profesión. Dicen que es importante que el agente la tenga, ya que de esta forma transmitiría seguridad, ayudaría y ofrecería soluciones de manera rápida, eficaz y competente. ***Se confirma la hipótesis nula 7.***

Finalmente, la dimensión “Aptitudes” ofrece un dato interesante por parte de la sociedad canaria. Las aptitudes (“poder hacer”) se refieren a las condiciones psicofísicas con las que cuenta una persona y que son las idóneas para desempeñar su labor. Siguiendo a Blas (2007), las aptitudes son un tipo de competencia que forman parte de la capacidad y competencia potencial del sujeto para poder realizar de forma efectiva, satisfactoria y exitosa la tarea exigida o requerida en su trabajo.

Los ciudadanos de las islas Canarias expresan que los agentes de policía local de Canarias, en esta dimensión, deben tener y reunir mejores *condiciones físicas* para realizar los servicios y la función policial encomendada de manera óptima. ***Se acepta la hipótesis alternativa 6.***

En síntesis, se ha comprobado la visión y la opinión expresada por la sociedad canaria referida a las características cognitivo-emocionales y socio-afectivas que debe tener un agente de policía local en Canarias para desempeñar con éxito su labor profesional y, como consecuencia, procurar satisfacción a los ciudadanos.

El análisis cualitativo de las respuestas de la ciudadanía ha dado, como resultado, la obtención de una serie de componentes indispensables para la sociedad canaria, clasificados en dimensiones, con los que se podría realizar una aproximación categórica-conceptual de las características psicológicas y socio-afectivas que conformarían el desempeño profesional eficaz en los agentes de policía local de Canarias.

A continuación, y de manera gráfica, se representa mediante una figura las inferencias y las relaciones que se establecen entre los códigos creados de cada categoría en función de la dimensión elaborada, para conseguir organizar los conceptos (red conceptual). El objetivo es ofrecer una aproximación conceptual en base a las relaciones y asociaciones que se establecen interdimensión.

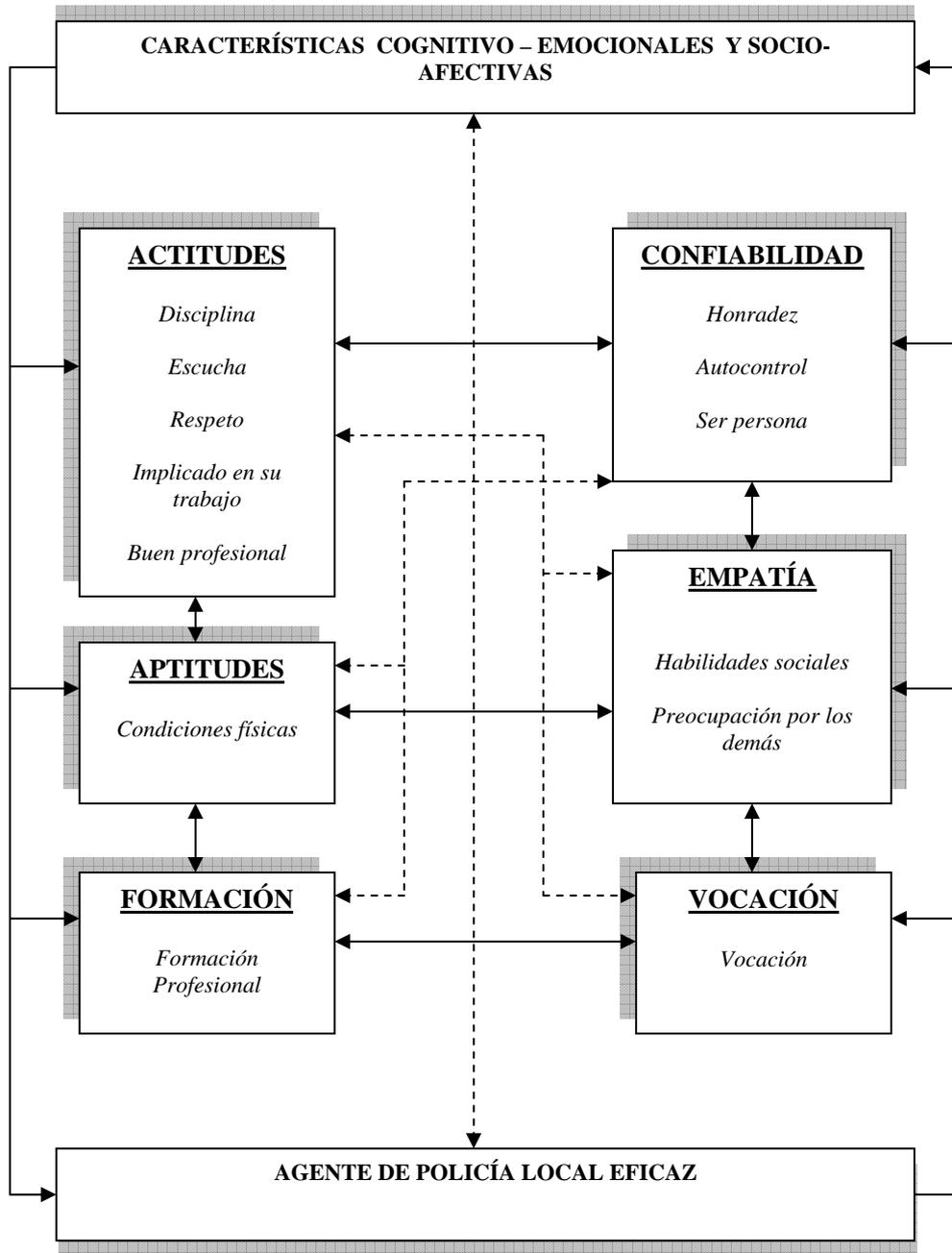


Figura 6.1. Red conceptual de los componentes principales de las dimensiones elaboradas correspondientes al análisis de las entrevistas realizadas a la sociedad canaria.

La figura 6.1 recoge una visión general tanto de las conexiones existentes entre las dimensiones como del significado o concepto de agente de policía eficaz para la sociedad canaria.

Para los ciudadanos de las islas, cada una de las dimensiones es vital para la construcción del agente de policía, en cuanto a características psicológicas y socioafectivas se refiere. Por ello, no pueden concebir un agente de policía eficaz sin cada uno de los elementos que conforman las dimensiones. Es más, de entre todos los componentes que forman las dimensiones, los elementos expuestos en cada una de ellas son los que, por asociación y repetición en las tres categorías, la población canaria interpreta que son los más adecuados, fiables y satisfactorios con los que el agente debe tener y formarse para desempeñar su labor de manera sobresaliente. Así pues, cada dimensión está interrelacionada con las otras.

La aproximación conceptual del agente de policía local eficaz nos deja 13 características o competencias básicas que, de manera integral, formarían dicha conceptualización.

Por tanto, desde una perspectiva cualitativa e interpretativa de los resultados expuestos, para la sociedad canaria, el agente de policía eficaz, es aquel que:

“Reúne las condiciones y destrezas formativas, físicas y vocacionales adecuadas para ser un buen profesional, implicado con su trabajo diario y que se preocupa por el bienestar de los demás. Asimismo, y para poder actuar con eficacia y éxito es necesario que el agente actúe de forma disciplinada, respetuosa y honrada, todo ello se ve favorecido por el manejo de habilidades sociales, de habilidades de escucha activa y del control de sí mismo y de las situaciones” (López, Luján y Rodríguez, 2015)

6.- CONCLUSIONES

El conjunto de respuestas que los ciudadanos de las islas Canarias ofrecen sobre las características psicológicas y socio – afectivas que debe reunir el agente de policía local para un desempeño laboral eficaz, muestra, sin lugar a dudas, los sentimientos, las percepciones, las experiencias y las creencias que dichos ciudadanos realizan al respecto.

1) La frecuencia de la muestra, 422 ciudadanos entrevistados en distintos municipios de las islas Canarias por razón del rango de edades, cumple los criterios estadísticos de representatividad, siendo el nivel de confianza de dicha muestra del 98%, con un margen de error del 5% y un nivel de heterogeneidad del 50%.

2) En conjunto, la sociedad canaria vincula la eficacia en el desempeño de la función policial y de los servicios que presta el agente de policía local a factores o características cognitivo-emocionales y socio-afectivas.

Estas competencias son variables predictoras del desempeño profesional eficaz y sobresaliente.

3) En general, se puede afirmar que la sociedad canaria tiene una visión realista y cercana de la función policial; por ello, destacan, en sus opiniones, las competencias referidas a las Actitudes, la Empatía y la Confiabilidad (*querer hacer y poder hacer*) como elementos principales y necesarios en la conformación del agente de policía local.

4) Señalan también la importancia de la Formación y la vocación (*querer y poder hacer*), así como de las aptitudes (*saber*), aunque éstas no con tanto peso como las anteriores.

5) Las relaciones interpersonales y las habilidades sociales que muestre el agente de policía local son atributos altamente valorados por los ciudadanos de Canarias para que el trato y la ayuda que brinde el citado agente sea efectiva y satisfactoria.

6) Es de consideración destacar que la sociedad canaria no aprecia que el agente de policía local de Canarias tenga vocación profesional para desempeñar su labor. Opinan que si la tuvieran la misma se expresaría en la forma de tratar, de ayudar y de solucionar problemas a las personas. Por ello, señalan y sugieren que este elemento sea una característica a incluir en las competencias básicas de los agentes.

7) La condición física y la formación profesional son dos características o requisitos fundamentales que demanda los ciudadanos del archipiélago para un buen desempeño y cumplimiento de las tareas y actuaciones policiales.

8) Se ha podido emitir una aproximación conceptual del término de agente de policía local eficaz basado en las respuestas esgrimidas por la sociedad canaria acerca de las competencias psicológicas y socio-afectivas que lo componen.

CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados presentados en los estudios anteriores desvelan suficientes datos que nos permiten comprobar si esta investigación da respuestas al objetivo general que nos planteamos, es decir, conocer las características psicológicas o competencias psicológicas básicas del adecuado rendimiento y éxito en la labor del policía local para ofrecer un perfil profesional del mismo. En este sentido, y aunque a lo largo del trabajo se han recogido conclusiones en distintos capítulos, en este apartado comentaremos, sin que se considere una reiteración de las mismas, las conclusiones más relevantes del conjunto de la investigación.

A continuación exponemos las conclusiones de los datos más sobresalientes en función de los objetivos específicos.

1.- Respecto al objetivo 1: *Determinar las características psicológicas, cognitivo-emocionales y socio-afectivas, que están a la base de las competencias profesionales de la policía local de Canarias desde la perspectiva de un grupo de “informantes clave o expertos” como responsables cualificados y con alto conocimiento de las distintas funciones que tienen que desempeñar*, los resultados nos indican que:

- Desde la percepción de los jefes y mandos de la policía local de Canarias, las competencias profesionales del agente de policía se centran en elementos que versan sobre lo que el citado agente es *capaz de hacer* y *lo hace* en su puesto de trabajo, además, *lo quiere hacer*.
- Para los jefes y mandos, las experiencias vividas en la labor diaria, las habilidades sociales y la empatía, las destrezas, las actitudes, las aptitudes, la motivación, la confiabilidad, la formación y la vocación son las dimensiones que caracterizan el perfil del agente que desarrolla sus capacidades y competencias profesionales.
- Las características socio-afectivas están asociadas a variables personales, sociales y emocionales que debe tener un agente de policía eficaz para realizar su función policial de manera satisfactoria y sobresaliente.

- Los jefes y mandos perciben que las variables que sustentan las competencias profesionales en el agente de policía eficaz se relacionan con características como saber escuchar, saber atender y ayudar, tener habilidades sociales, ser respetuoso, ser comprensivo, mostrar respeto a los demás, tener capacidad para relacionarse con los otros, etc. Éstas son variables internas individuales que el agente de policía debe poseer para realizar su trabajo de manera óptima.

2.- Respecto al objetivo 2: *Describir los resultados de la valoración que el grupo de expertos y responsables cualificados (jefes y mandos de policía local de Canarias) hacen de aquellos agentes de policía local de Canarias que consideran como eficaces basados en la Escala de valoración elaborada por ellos mismos*, los datos nos indican que:

- Los jefes y mandos de la policía local de Canarias, a la hora de elegir y seleccionar al agente de policía local eficaz, lo hace valorando las medidas socio-afectivas o variables internas que posea el agente de policía.
- La selección de los policías eficaces por parte de los jefes, en contra de lo que se podría esperar, no está marcada por una mayor experiencia, ni por mayor edad, ni por la influencia el género.
- Los jefes y mandos valoran en el agente de policía local, en orden de prioridad, las características psicológicas de *Confiabilidad* (competencia de “poder hacer”), de *Vocación* (competencia de “querer y poder hacer”), las *Actitudes* (competencia de “querer hacer”) y las *Aptitudes* (competencia de “poder hacer”).

Las dimensiones Confiabilidad y Vocación se configuran como las características básicas en la que las demás características se apoyan y se relacionan significativamente

- En cuanto al tipo de municipio, se dan diferencias en la valoración algo menos positiva que los jefes y mandos de policía pertenecientes al grupo de resto de municipios realizan de las dimensiones *Confiabilidad* y *Formación* con respecto a jefes y mandos de los municipios capitalinos y turísticos.

3.- Respecto al objetivo 3: *Conocer, a través de la aplicación de cuestionarios y pruebas psicológicas, la forma y la visión que tiene el agente de la policía local de Canarias de entender el mundo y la vida, así como su forma de pensar y sentir y de las competencias que posee para el desempeño del rol de agente de policía*, los resultados indican que:

- En los procesos selectivos llevados hasta ahora se ha puesto el énfasis en garantizar las puntuaciones medias en los siguientes parámetros: estabilidad emocional, confianza y seguridad en sí mismo, resistencia a la adversidad y amabilidad (variables intrapersonales), extraversión, comunicación, establecimiento de relaciones, negociación, influencia y trabajo en equipo (variables interpersonales). Creemos conveniente mantener el mismo criterio de nivel medio en dichas variables, aunque se puede tender a comparar este nivel promedio con el estándar de los cuerpos de seguridad.
- En lo referente a entorno y tareas, en los parámetros orientación a resultados, conocimiento de la institución, identificación con la organización, es necesario priorizar acciones formativas para la mejora de los índices de dichos parámetros, así como marcar como criterio selectivo llegar a puntuaciones medias en ellos.
- En lo que respecta a la forma de ser y actuar, deben ser garantizada la total adquisición de las competencias indicadas en este estudio, a través del Equipo Educativo que conforma el curso básico, con el asesoramiento de una Comisión Técnica.

4.- Respecto al objetivo 4: *Comprobar si las competencias psicológicas y socio-emocionales en el desempeño de la función policial marcan diferencias entre un grupo de agentes de policía considerado como eficaz de otros agentes clasificados como grupo promedio*, los resultados nos indican que:

- Que no existen diferencias en función del tipo de municipio de pertenencia del policía local (capitalino, turístico, o resto de municipios). Esto implica que el policía eficaz tiene el mismo perfil independientemente del lugar donde trabaje. La consecuencia inmediata es que se pueden valorar las características psicológicas independientemente del municipio al que opte el aspirante a policía local. Como

consecuencia de ello, se podría centralizar el procedimiento de selección, de tal manera que exista un único tribunal o comisión técnica que gestione los procesos. De esta manera se maximizan los recursos que se destinan, se homogeneizarían los procesos, garantizando eficacia y se racionalizarían los cursos de formación básica.

- A nivel *intrapersonal* existen diferencias entre ambos grupos de agentes (experimental- control) en las competencias emocionales sobre cómo nos relacionamos con nosotros mismos que determinan el bienestar subjetivo y la adaptación para el manejo emocional y eficacia profesional
- A nivel *interpersonal* se hallan diferencias en aquellas competencias emocionales que versan sobre cómo nos relacionamos con los demás.
- En cuanto al *desarrollo de tareas*, competencias relativas a las actividades propias del trabajo y la solución de problemas, se establecen diferencias significativas entre los dos grupos.
- *En lo que concierne al equilibrio de poder*, se describen diferencias significativas en las acciones que van encaminadas a crear cierto nivel de dependencia y luchar por fortalecer la posición frente a la otra parte entre ambos grupos.
- Se dan diferencias significativas con respecto a las *competencias sobre la proyección* y miras de la organización y la gestión del cambio.
- Existen diferencias significativas en lo que refiere a las *competencias sobre gestión y dirección* de recursos entre ambos grupos.
- De manera específica, comprobamos que hay diferencias entre los agentes eficaces (grupo experimental) y el grupo promedio (grupos control) en las siguientes variables:
 - En el grado de conocimiento de su entorno y personas (poder).
 - En la presencia de un mayor grado de responsabilidad y cumplimiento (mayor competencia, más organizado, mayor sentido del deber y más auto disciplinado).
 - En ser más activo y con mayor convicción en su capacidad.
 - En pensar más positivamente sobre los acontecimientos y las personas.
 - En presentar mayor grado de serenidad y menos propensión al enojo e ira.

- En generalizar menos los contratiempos.
- En provocar mayor influencia en los demás.
- En el mayor gusto por las relaciones siendo más cordial, altruista y experimentando emociones positivas.
- En ser más previsor y anticipar el futuro convenientemente.
- En no justificar por atribución heterorreferencial.

5.- Respecto al objetivo 5: *Analizar la percepción de los usuarios de los servicios que presta la policía local que permita identificar o inferir aquellas competencias y características psicológicas y socio-emocionales que a juicio del usuario generan mayor satisfacción*, los resultados nos indican que:

- Dentro de las características que debe tener un agente de policía, las respuestas de los ciudadanos se orientan hacia la Actitud, la Empatía, la Confiabilidad y la Formación personal y profesional: Saber escuchar, dar muestras de respeto, ser buen profesional, tener capacidad de control, ser accesible, ponerse en lugar del otro, etc. Las conductas relacionadas con la prepotencia, la soberbia, la arrogancia, el trato estricto y distante, etc., son consideradas como características que el agente no debe tener.
- Las respuestas de los ciudadanos también indican que el agente de policía eficaz debe reunir otras características como: la amabilidad, la comunicación y el diálogo, saber ayudar e intentar ofrecer soluciones al ciudadano, etc.
- Las Actitudes, la Empatía, la Confiabilidad, y la Formación, en este orden, son las dimensiones que mayores porcentajes de respuesta han obtenido en el conjunto de preguntas formuladas.
- La Vocación y las Aptitudes, aunque menos valoradas, también las consideran que deben formar parte del perfil del agente de policía eficaz.
- Según las respuestas de los ciudadanos, el agente de policía eficaz es aquel que:
 - Es un buen profesional;
 - trata con respeto;
 - sabe escuchar al ciudadano;
 - es capaz de controlarse;

- es una persona íntegra;
- posee sentido común;
- está formado personal y profesionalmente.

6.- Respecto al objetivo 6: *Realizar una clasificación de las respuestas emitidas por la ciudadanía con respecto a las características personales y socio-afectivas que debe tener un agente de policía en su labor con el fin de categorizar la información obtenida y proponer una aproximación conceptual*, los resultados nos indican que:

- Se puede afirmar que la sociedad canaria tiene una visión realista y cercana de la función policial; por ello, destacan, en sus opiniones, las competencias referidas a las Actitudes, la Empatía y la Confiabilidad (*querer hacer y poder hacer*) como elementos principales y necesarios en la conformación del agente de policía local.
- Destacar que los ciudadanos de Canarias no aprecian que el agente de policía local de Canarias tenga vocación profesional para desempeñar su labor. Opinan que si la tuvieran la misma se expresaría en la forma de tratar, de ayudar y de solucionar problemas a las personas. Por ello, señalan y sugieren que este elemento sea una característica a incluir en las competencias básicas de los agentes.
- Con los datos obtenidos, se ha podido emitir una aproximación conceptual del término de agente de policía local eficaz basado en las respuestas esgrimidas por la sociedad canaria acerca de las competencias psicológicas y socio-afectivas. Para la sociedad canaria un agente de policía eficaz es aquel que reúne las condiciones y destrezas formativas, físicas y vocacionales adecuadas para ser un buen profesional, implicado con su trabajo diario y que se preocupa por el bienestar de los demás. Asimismo, y para poder actuar con eficacia y éxito es necesario que el agente actúe de forma disciplinada, respetuosa y honrada, todo ello se ve favorecido por el manejo de habilidades sociales, de habilidades de escucha activa y del control de sí mismo y de las situaciones.

Una de las conclusiones más importante es que los resultados desvelan la necesidad de formar al agente de policía en *la gestión adecuada de la autoridad*, ya que lo que manifiesta como inadecuado la ciudadanía es el abuso de la autoridad, en distintos formatos (excederse en sus funciones, gritar y hablar de forma soez, soberbia y prepotencia, inhibición y pasotismo, trato de favor hacia otros y amiguismo). La sociedad canaria pide que el agente de policía sea educado, correcto y cordial, que sepa escuchar, que tenga una actitud de ayuda, que sea muy colaborativo y transmita seguridad a la ciudadanía, que presente adecuadas habilidades sociales, que sea accesible, con capacidad para ponerse en el lugar del otro, etc.

Estas características ratifican lo expuesto por los mandos y jefes en las seis variables prioritarias que describieron para designar al policía eficaz. Esto implica que en las pruebas selectivas deben estar contempladas las características anteriormente descritas. Lo que no pueda ser evaluado en la prueba selectiva debe ser trabajado y evaluado en la formación básica.

Otra de las conclusiones estriba en que la clave para el reconocimiento, la aceptación, el buen rendimiento y desempeño profesional y, por tanto, para el éxito en la profesión policial (independientemente de las habilidades técnicas, de conocimiento de materias y legales) son las *competencias intrapersonales, socioafectivas y de interacción social recíproca*.

La formación, básica y continua, es un elemento clave en la construcción del perfil y del rol del agente, así como los procesos de socialización que tiene la institución policial para conseguir que la conducta, comportamiento y rendimientos del agente contribuya a la consecución de objetivos del modo más eficaz posible. El objetivo es contribuir que la relación agente de policía-desempeño profesional-puesto de trabajo sea efectiva en base a un adecuado ajuste cognitivo-emocional, y por tanto, de una adecuada salud mental laboral.

La triple perspectiva aportada por los agentes, los mandos y la ciudadanía nos ha permitido elaborar un perfil más ajustado que responda a las demandas tanto desde dentro del propio organismo (mandos y agentes), como desde la sociedad, que es, en definitiva y en última instancia, la que se beneficia de sus servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, M (2002). *El mensaje del medio: Una aproximación a las tecnologías desde la práctica docente* (0-493-59193-1) Base de Datos ProQuest Digital Dissertation. Las Palmas de Gran Canaria. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Agudelo, M. (2002). *Alianzas entre formación y competencia*. Montevideo: Cinterfor/ OIT
- Aguilar, R. (2012). *Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la comunidad valenciana basado en competencias*. Universidad de Valencia. Servicio de publicaciones.
- Alcover, C. M., Martínez Iñigo, D., Rodríguez Mazo, F. y Domínguez Bil-bao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Alex, L. (1991). *Descripción y registro de las cualificaciones. El concepto de cualificación*. Formación profesional, 2, 23-27.
- Alles, M. A. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2005). *Gestión por competencias*. El Diccionario. Buenos Aires: Granica.
- Anderson, N., Herriot, P. y Hodgkinson, G. P. (2001). *The practitioner-researcher divide in Industrial, Work, and Organizational (IWO) psychology: Where are we now, and where do we go from here?* Journal of Occupational and Organizational Psychology, 74, 391-411.
- Angold, A. y Costello, J.E. (2000). *The child and adolescent psychiatric Assessment (CAPA)*. Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 40, 57-87.
- Ansorena, A. (1996). *15 casos para la selección de personal con éxito*. Barcelona: Paidós Empresa.
- Argundín, Y. (2009). *Educación basada en competencias*. México: Trillas

- Arnal, J., Del Rincón, D. y Latorre, A. (1992). *Investigación educativa. Metodologías de investigación educativa*. Barcelona: Labor.
- Arnold, J. y Mackenzie, K. (1992). *Self-ratings and supervisors ratings of graduate employees competences during early career*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 235-250.
- Arnold, J., Silvester, J., Patterson, F., Robertson, I., Cooper, C. y Burnes, B. (2005). *Work psychology: Understanding human behaviour in the workplace*. Harlow: Prentice Hall.
- Arribas, D. y Pereña, J. (2009). *Cuestionario de evaluación de Competencias*. TEA Ediciones.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción. Fundamentos sociales*. Barcelona: Martínez Roca.
- Bandura, A. (1988). *Organisational applications of Social Cognitive Theory*. *Australian Journal of Management*, 13, (2), 275-302.
- Bandura, A. (2006). *Social cognitive theory*. En S. Rogelberg (Ed.), *Encyclopedia of Industrial/Organizational Psychology*. Beverly Hills: Sage.
- Baron, R. A y Byrne, D. (1998). *Psicología Social*. Madrid: Prentice Hall
- Bee, F. y Bee, R. (1994). *Training needs analysis and evaluation*. London: Institute of Personnel Psychology.
- Berges, A. (2010). *Validación de procedimientos de selección de personal en la policía local*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. Tesis doctoral.
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Barcelona: Ariel.
- Bisquerra, R. (Coord.). (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Bingham, W.V.D. y Moore, B.V. (1973). *Cómo entrevistar*. Madrid: Rialp

-
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: ESIC.
 - Blanchet, A. (1989). *Técnicas de investigación en ciencias sociales Datos, observación, entrevista, cuestionario*. Madrid: Narcea
 - Bloom, B. (1971). *Taxonomía de los objetivos de la educación: la clasificación de las metas educativas: manuales I y II*. México: Centro Regional de Ayuda Técnica.
 - Bolívar, A. (2008). *El discurso de las competencias en España: educación básica y educación superior*. Revista de docencia universitaria, (RedU), 11.
 - Borman, W.C. y Motowidlo, S.J. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. En N. Schmitt y W.C. Borman (Eds.). *Personnel Selection in Organizations* (pp., 71-98). San Francisco: Jossey-Bass. 229
 - Borman, W.C. y Motowidlo, S.J. (1997). *Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel selection Research*. Human Performance, 10 (2), 99-109.
 - Borman, W.C., Penner, L.A., Allen, T.D. y Motowidlo, S.J. (2001). *Personality predictors of citizenship performance*. International Journal of Selection and Assessment, 9, 52-69.
 - Boyatzis, R.E. (1982). *The competent manager. a model for effective managers*. New York: Willey.
 - Boyle, M.H., Offord, D.R., Racine, Y.A., Szatamari, P. Sanford, m. y Fleming, J.E. (1996). *Interviews versus checklists: adequacy for classifying childhood psychiatric disorder based on adolescent reports*, International Journal of Methods in Psychiatriz Research, 6, 309-319.
 - Boyle, M.H., Offord, D.R., Racine, Y.A., Szatamari, P. Sanford, m. y Fleming, J.E. (1997). *Interviews versus checklists: adequacy for classifying childhood psychiatric disorder based on adolescent reports*, Archives of General Psychiatric, 54, 793-799.

- Bricall, J. M. y Brunner, J. J. (2000). *Universidad siglo XXI. Europa y América Latina. Regulación y financiamiento*. Documento Columbis sobre gestión universitaria.
- Bingham, W.V.D. y Moore, B.V. (1973). *Cómo entrevistar*. Madrid: Rialp
- Briñol, P., Falces, C. y Becerra, A. (2007). *Actitudes*. En “J. F. Morales, M. C. Moya, E. Gaviria y I. Cuadrado (coords.), *Psicología Social*”. Madrid: McGraw-Hill.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós
- Bueno, E., y Morcillo, P. (1997). *Dirección por competencias básicas distintivas: Propuesta de un modelo de competitividad integral y evidencia empírica*. Documento IADE, N.º 51, pp. 1 - 39.
- Bunge, M. (2010). *La pseudociencias*. Pamplona: Laetoli.
- Bunk, G. P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y el Perfeccionamiento profesionales en la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14.
- Burke, J.W. (1989). *Competency Based Education and Training*. Londres: The Farmer press.
- Bustamante, G. Et al (2002). *El concepto de competencia II. Una mirada Interdisciplinar*. Colombia: Alejandría publicaciones
- Cabrerizo, J. et al. (2008). *Programación por competencias. Formación y práctica*. Madrid: Pearson Educación.
- Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Barcelona: Ariel.
- Camacho, A. (2010). *Un sistema de Seguridad para el siglo XXI. Seguridad y ciudadanía*. *Revista del Ministerio del Interior*, pp15-29.
- Campbell, J.P. y Kuncel, N.R. (2001). *Individual and Team Training*. En N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil y C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of*

Industrial, Work & Organizational Psychology (Vol. 1: Personnel psychology, pp. 165-199). London, UK: Sage.

- Campbell, J.P., McHenry, J.J. y Wise, L.L. (1990). *Modeling job performance in a population of jobs*. Personnel Psychology, 43, 312-333.
- Campón, E. (2004). *Poder, saber, saber hacer, querer hacer. Evolución del concepto de competencia*, En “Training & development digest”, nº 49, págs, 24-26, Madrid: Griker Orgemer.
- Canales, M. y Peinado, A. (1995). *Grupo de discusión*. En J. M. Delgado y J. Gutiérrez (Coords.), “*Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*” (pp. 288-316). Madrid: Síntesis.
- Cantera, F. J., García-Morán, R., y Gómez, O. (1996). *Ingeniería por competencias*. Capital Humano, 95, 36-41.
- Cardona, P. y Rey, C. (2008). *El liderazgo centrado en la misión: cómo lograr el liderazgo en toda la organización*. Ocasional paper 08/04. Barcelona: IESE.
- Cardona, P. y Rey, C. (2010). *Ventaja competitiva empresarial. La organización del liderazgo. Ideas*. Revista de antiguos alumnos del IESE, 118, 1-3.
- Cepeda, J. M. (2005). *Metodología de la enseñanza basada en competencias*. Revista Iberoamericana de Educación, 5.
- CIDE (2002). *El sistema educativo español 2000*. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones. Ministerio de educación y Ciencia.
- Cohen, L. y Manion, L. (2002). *Métodos de investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Colás, P. (1992). *El análisis de datos en la metodología cualitativa*. Revista de Ciencia de la educación, 152, pp. 521-539.
- Comisión Europea (2002). *Programa de trabajo detallado para el seguimiento de los objetivos concretos de los sistemas de educación y formación en Europa (2002/C 142/01)*. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 14.6.2002, ES.

- Consejo Europeo (2001). *Conclusiones del Consejo Europeo de Estocolmo*. Estocolmo, 24 de marzo de 2001.
- Constitución Española. (BOE núm. 311, 29 de diciembre de 1978).
- Cook, M. (2004). *Personnel selection: Adding value through people*. Chichester: Wiley.
- Corominas, E. (2001). *Competencias Genéricas en la Formación Universitaria*. Revista de Educación, nº 325, pp. 299-321
- Corominas, J. (1987). *Diccionario etimológico de la Lengua Castellana*. Madrid: Gredos
- Correa, J.E. (2007). *Orígenes y desarrollo conceptual de la categoría de competencia en el contexto educativo*. Servicio de Publicaciones. Colombia Universidad del Rosario.
- Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling*. Madrid: Pirámide.
- Costa PT, McCrae RR, Holland JL. (1984). *Personality and vocational interests in an adult sample*. Journal of Applied Psychology. 1984; 69: 390–400.
- Costello, A.J. (1996). *Structured Interview*, En M. Lewis (Ed.), Child, an adolescent psychiatric: A comprehensive textbook (2dn. Ed.) (pp. 457-464). Baltimore: William y Wilkins.
- Cheetham G, Chivers G. (1998). *The reflective (and competent) practitioners: a model of professional competence which seeks to harmonise the reflective practitioner and competencebased approaches*. Journal of European Industrial Training. Vol.22-7, p.267-276.
- Cherniss, C. (2010). *Emotional intelligence: Toward clarification of a concept*. Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice, 3, (2), 110-126.
- Chomsky, N. (1965) *Aspectos de la teoría de la sintaxis*. Barcelona: Gedisa. Ed. 1999.

-
- Dalziel, M. M., Cubeiro, J. C. y Fernández, G. (1996). *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Deusto.
 - De Ansorena, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito. Métodos e instrumentos*. Barcelona: Paidós.
 - De Asís Blas, F (2007). *Competencias profesionales en la Formación Profesional*. Madrid: Alianza.
 - De Juana, Á. (2010). *Contemplando Bolonia: una década de acontecimientos en la formación del Espacio Europeo de Educación Superior*. Foro de educación, 12, 69-91.
 - De Miguel, M. (Coord.) (2006). *Modalidades de Enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el marco del EEES*. Asturias: Ediciones Universidad de Oviedo.
 - Declaración de Bolonia (1999). *El Espacio Europeo de la Enseñanza Superior. Declaración conjunta de los Ministros responsables de Educación Superior*. Bolonia (Italia): 19 de junio.
 - Decreto 172/1998, de 8 de octubre, por el que se regula la Academia Canaria de Seguridad. Boletín Oficial de Canarias, núm. 134. Gobierno de Canarias.
 - Decreto 43/2003, de 7 de abril, por el que se crea y regula el Instituto Canario de las Cualificaciones Profesionales. Boletón Oficial de Canarias. Núm. 80. Gobierno de Canarias.
 - Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
 - Delors, J. et al (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNSECO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI*. París: UNESCO. Development Journal. 14, p.1.
 - Denzin, N. K. y Lincoln Y. S. (1994). *Introduction: Entering the Field of Qualitative Research*. En: "Handbook of Qualitative Research". Thousand Oaks, CA: SAGE

- Díaz Barriga, A. (2006). *El enfoque de las competencias en educación. ¿Una alternativa o un disfraz e cambio?* Perfiles educativos, vol. 28, núm. 111, 7-36.
- Díaz Vilela, L.F. y otros (2008). *Intervención psicológica en los recursos humanos de las Policías Locales de Canarias*. Tenerife: Academia Canaria de Seguridad. Gobierno de Canarias.
- Dirube, J. L. (2004). *Un modelo de gestión por competencias. Lecciones aprendidas*. Barcelona: Gestión 2000
- Drake, K. & Germe, F. (1994). *Financing continuing training: what are the lessons from international comparison?*, Thessaloniki: CEDEFOP.
- Echeverría, B. (2002). *Gestión de la Competencia de Acción profesional*. Revista de Investigación Educativa Vol. 20 No.1.
- Echeverría, B.; Isus, S. y Sarasola, L. (1999). *Competencies Development Through Vocational Education and Training*. Preparatory Papers in Conference Comparative Vocational Education and Training Research. Bonn: CEDEFOP
- Echeverría, B.J.; Isus, S.; Sarrasola, L. (2001). *Cualificaciones-Competencias: la contribución de los Proyectos Leonardo da Vinci y ADAPT*. Madrid: Instituto Nacional de Empleo e Instituto Nacional de Cualificaciones
- EEES (2001). *Declaración de Praga*. Bruselas: European University Association
- EEES (2003). *Declaración de Graz. Hasta el 2010 y más allá*. Bruselas: European University Association
- Escudero, J.M. (2007). *Las competencias profesionales y la formación universitaria: posibilidades y riesgos*. Revista de docencia universitaria, (RedU), 2 (3).
- Escuela Europea de Policías-CEPOL- (2015). *Informe anual 2012*. Reino Unido: Servicio de publicaciones de la Unión Europea.
- EURIDYCE (2003). *Las Competencias Clave*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

-
- EURODYCE (2002) *Las Competencias Clave. Un concepto en expansión dentro de la Educación general obligatoria.*
 - EURODYCE (2002). *El sistema educativo español. Informe Nacional 2001.* Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
 - Ezpeleta, L. (2001). *La entrevista diagnóstica con niños y adolescentes.* Madrid: Síntesis.
 - Fernández, C. (2006). *La respuesta educativa a las dificultades del lenguaje. Estudio cualitativo de la realidad en Gran Canaria.* Tesis Doctoral. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
 - Fernández, G. (Coord.) (2005). *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos.* Barcelona: Ediciones Deusto.
 - Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias. Un modelo estratégico para la dirección de Recursos Humanos.* Madrid: Pearson
 - Fernández Ballesteros, R. (2004). *Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos.* Madrid: Pirámide.
 - Fernández Enguita, M. (1990). *Educación, formación y empleo en el umbral de los noventa.* Madrid: CIDE.
 - Flick, U. (2004). *Introducción a la metodología cualitativa.* Madrid: Morata
 - Flick, U. (2007). *Introducción a la Investigación cualitativa.* Madrid: Morata. (2º Ed.)
 - Foss N. J. (2004). *Cognition and Motivation in the Theory of the Firm: Interaction or Never The Twain Shall Meet?* Journal des Economistes et des Etudes Humaines. Vol.14, p.1-24.
 - Frías, I.A. (1996). *Evaluación psicológica de la policía local de Andalucía.* Universidad de Sevilla: Tesis Doctoral.
 - Gallego, R (2000). *El problema de las competencias cognoscitivas. Una discusión necesaria.* Santafé de Bogotá. D.C. Universidad Pedagógico Nacional.

- García, J. M. (1998). *Diez preguntas sobre selección por competencias*. Revista de la Asociación Española de Dirección de Personal, 6, 26-31.
- García, L. y López, M. (2006). *Competencias psicológicas y uso de armas de fuego en la policía local de Canarias*. Tenerife: Academia Canaria de Seguridad. Gobierno de Canarias.
- García-Peñalvo, F. J. (2011). *La Universidad de la próxima década: La Universidad Digital*. En C. Suárez-Guerrero & F. J. García-Peñalvo (Eds.), *Universidad y Desarrollo Social de la Web* (pp. 181-197). Washington DC, USA: Editandum.
- García-Sáiz, M. (2000). *Factores clave en el desarrollo de competencias*. En “E. Agulló, C. Remeseiro y A. Fernández (Eds.), *Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos*”. Madrid: Biblioteca Nueva.
- García-Sáiz, M. (2004). *No son competencias todo lo que reluce*, En C. M. Alcover, D. Martínez Iñigo, F. Rodríguez Mazo y R. Domínguez Bilbao, *Introducción a la Psicología del Trabajo* (383-385). Madrid: McGraw-Hill.
- García-Sáiz, M. (2011). *Una revisión constructiva de la gestión por competencias*. Anales de psicología, vol. 27, nº 2 (mayo), 473-497. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (2001). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (2004). *La decadencia de los tests de inteligencia*. En R. J. Sternberg y D. K. Detterman (Coords.), *¿Qué es la inteligencia ? Enfoque actual de su naturaleza y definición*. Madrid: Pirámide.
- Gavino, A. (2008). *Establecimiento de objetivos, planificación de actividades y administración de tiempo*. En F. J. Labrador (coord.), *Técnicas de modificación de conducta*. Madrid: Pirámide.

-
- Gil, J. (1994). *Análisis de datos cualitativos*. Barcelona: PPU
 - Gil, J. (2007). *La evaluación de competencias laborales*. Facultad de Educación. UNED. *Revista Educación*, XX1. 10, 83-106.
 - Gimeno, J. et al. (2009). *Educación por competencias, ¿qué hay de nuevo?* Madrid: Ediciones Morata.
 - Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
 - Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós
 - Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós
 - Gonczi, A (1997). *Problemas asociados con la implementación basada en la competencia*. En *Formación basada en la competencia laboral*. México: CONOCER-OIT/Cinterfor.
 - González, J. C., Luzón, A. y Torres, M. (2009). *Retos y riesgos en la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior*. *REDIE*, 11(1), 33-46.
 - Goñi, J. (2005). *El espacio europeo de Educación Superior, un reto para la universidad. Competencias, tareas y evaluación, los ejes del currículum universitario*. Barcelona: Octaedro
 - Goodale, James G. (1994). *La entrevista*. Madrid: Pirámide.
 - Grootings, P. (1994). *De la cualificación a la competencia: ¿de qué se habla?* Formación profesional. *Revista Europea*, 1/1994, 5-7.
 - Guerrero, A. (1999). *El enfoque de las competencias profesionales: una solución conflictiva a la relación entre formación y empleo*. *Revista Complutense de Educación*, 10 (1), 335-360.
 - Guerrero, A. (2005). *La oportunidad del enfoque de las competencias y la desigual competencia por las oportunidades escolares y laborales*, en BRUNET, I. (Ed.) (2005): “*Competencias, igualdad de oportunidades y eficacia en la formación continua*”. Madrid: Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, 65-88.

- Gutiérrez, S. y Heredero, C. (2010). *Análisis y evaluación de la gestión por competencias en el ámbito empresarial y su aplicación a la universidad*. Revista Complutense de Educación, Vol. 21 Núm. 2 (2010) 323-343
- Guzmán, Y., y Campos, V. (2009). *Las competencias profesionales: una visión desde diferentes enfoques teórico*, En: Antología Universitaria Guantanamera. Cuba: Editorial Universitaria.
- Hager, P y Gonczi, A. (1996). *Profession and competencies*, in Edwards, R. Boundaries of adult learning, Routledge, London and New York.
- Hager, P. y Beckett, D. (2002). *Bases filosóficas del concepto integrado de competencia*. En A. Argüelles (comp.), *Competencia laboral y educación basada en normas de competencia*. Méjico: Limusa.
- Hamel G. y C.K. Prahalad, C. K.. (1996). *Competing for the future*. Harvard Business School Press
- Hans-Gerd, J. et al. (2008). *Perspectivas de la ciencia policial en Europa*, Bramshill. www.cepol.europa.eu
- HAY GROUP. (2004). *Las Competencias: clave para una Gestión Integrada de los recursos humanos*. España, Ediciones Deusto.
- Hayes, R.H. (1985). *Strategic Planning Forward in Reverse*. *Harvard Business Review*, vol. 63, noviembre-diciembre, pp.111-119.
- Heidegger M. (2006). *Introducción a la fenomenología de la religión*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Helleriegel, D. (2009). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: CenageLearning.
- Hernández R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill. (5ª Ed.)
- Hernández, P. (2002). *Los moldes de la mente*. Tenerife: Tafor
- Hernández, P. (2005). *Educación del pensamiento y las emociones*. Madrid: Tafor/Narcea.

-
- Hernández, V. (2004). *Sistemas de apoyo externo a los centros educativos. Estudio de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, Asesores y Asesoras de los centros del Profesorado y del Servicio de Inspección de Educación en la Comunidad Autónoma de Canarias*. La Laguna: Universidad de La Laguna. Servicio de Publicaciones.
 - Hoffmann, T. (1999). *The meaning of competency*. Journal of European Industrial Training, Vol. 23 Num. 6 pp.27-285.
 - Hondeghem, A. & Vandermeulen, F. (2000). *Competency management and Dutch civil service*. The International Journal of Public Sector Management, Vol. 13 No. 4 pp. 342- 353.
 - Hooghiemstra, T. (1992). *Gestión integrada de recursos humanos*. En. A. Mitrani y otros (Coords.), “*Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*”. Bilbao: Ediciones Deusto, 13-42.
 - Hooghiemstra, T. (1996). *Gestión integrada de recursos humanos*. En M. M. Dalziel, J. C. Cubeiro y G. Fernández (coords.), *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Deusto.
 - Horton, S. (2000). *Introduction the competency movement: Its origins and impact on the public sector*. The International Journal of Public Sector Management, Vol. 13, No. 4, pp. 306-318.
 - Husserl, E. (1967). *Una Fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. Madrid: Investigaciones lógicas. .
 - Hyland, T. (1994). *Competence, Education and NVQs. Dissenting Perspectives*. Londres: Cassell.
 - Hymes S, D. (1996). *Acerca de la competencia comunicativa*. Traducción de Juan Gómez. Revista Forma y Función No. 9.
 - Instituto Canario de Estadística (2015). *Cifras oficiales de Población/ Serie anuales. 2000-2014*. Gobierno de Canarias.
 - Isus, S. et al. (2002). *Desarrollo de Competencia de Acción Profesional a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación*. II Congreso Europeo en

Tecnología de la Información en Educación y la Ciudadanía. . Barcelona: Una visión crítica

- Jessup, G., (1991). *Outcomes: NVQs and the Emerging Model of Education and Training*. London: Palmer Press.
- Jones, L., y More, R. (1995). *Appropriating competence: the competence movement, the new right and the culture change project*., British Journal of Education and Work, 2, 78-92.
- Jonnaert, P.; Barrette, J.; Masciotra, D. y Yaya, M. (2008) *La competencia como organizadora de los programas de formación: hacia un desempeño competente*, En “Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado”. 12, 3 (Versión electrónica: <http://www.ugr.es/~recfpro/Rev123.html>).
- Joseph, D. L. y Newman, D. A. (2010). *Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model*. Journal of Applied Psychology, 95, (1), 54-78.
- Kanungo, R. N. y Misra, S. (1992). *Managerial resourcefulness: A reconceptualization of management skills*. Human Relations, 45, 12, 1311-1332.
- Kerlinger, F.N. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana.
- Kessler, R.C. y Greenberg, D.F. (1981). *Linear panel analysis: Models of quantitative change*. London, UK: Academic Press, Inc.
- Klein, A. L. (1996). *Validity and reliability for competency-based systems: Reducing litigation risks*. Compensation and Benefits Review, 28, (4), 31-37.
- Krueger, R. (1991). *El grupo de discusión: guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide.
- Le Boterf, G. (1994). *De la competence*, Paris: Les Editions d’Organisations.
- Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona: Gestión 2000.
- León, O.G. y Montero, I. (2004). *Métodos de Investigación en Psicología y Educación*. Madrid: McGraw Hill.
- Levy-Leboyer, C. (1996), *Gestión de las competencias*. Ed. Gestión 2000

-
- Levy-Leboyer, C. (1997). *Gestión de las competencias*. Capellades: Gestión 2000.
 - Ley 2/2008, de 28 de mayo, del Cuerpo General de la Policía Canaria. Boletín Oficial del Estado, núm. 175. Comunidad Autónoma de Canarias.
 - Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de Policías Locales de Canarias. Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad. Dirección General de Seguridad y Emergencias. Gobierno de Canarias.
 - Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Boletín Oficial del Estado, núm. 80. Jefatura del Estado.
 - Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. Boletín Oficial del Estado, núm. 89. Jefatura del Estado.
 - Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, Boletín Oficial del Estado, núm. 89. Jefatura del Estado.
 - Ley 9/2007, de 13 de abril, del Sistema Canario de Seguridad y Emergencias y de modificación de la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de las Policías Locales de Canarias. Boletín Oficial del Estado, núm. 124. Comunidad Autónoma de Canarias.
 - Ley orgánica (1/1990). Ley Orgánica de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo. Boletín Oficial de Estado, número 238, de 4 de octubre de 1990. Jefatura del Estado.
 - Ley Orgánica (2/2006). Ley Orgánica de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, núm. 106, de 4 de mayo de 2006, páginas 17158 a 17207 (50 págs.). Jefatura del Estado.
 - Ley Orgánica (5/2002). Ley Orgánica de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional Boletín Oficial del Estado, núm. 147, de 20 de junio de 2002, páginas 22437 a 22442 (6 págs.). Jefatura del Estado.
 - Ley Orgánica (8/2013). Ley Orgánica, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. núm. 295, de 10/12/2013. Jefatura del Estado.
 - Ley Orgánica 1/1992, de 21 de Febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, Boletín Oficial del Estado, núm. 46, Jefatura del Estado.

- Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del poder judicial.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de Marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Boletín Oficial del Estado, núm. 63, Jefatura del Estado.
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (última modificación el día 6 de octubre de 2015). Boletín Oficial del Estado, núm. 157. Jefatura del Estado.
- Lofland, J. y Lofland H, L. (1995). *Analyzing Social Settings*. Belmont CA: Wadsworth.
- Losada, J.L. y López-Feal, R. (2003). *Métodos de investigación en Ciencias Humanas y Sociales*. Madrid: Thomson.
- Luján y colaboradores (2015). *Características psicológicas en las competencias profesionales de la policía local en Canarias: desarrollo y optimización de los protocolos de selección, formación y del rendimiento organizacional*. Dirección General de Seguridad y Emergencias. Gobierno de Canarias.
- Luzón, A., Sevilla, D. y Torres, M. (2009). *El proceso de Bolonia: significado, objetivos y controversias*. Avances en supervisión educativa, 10, 89-98.
- Llopis, R. (2004). *El grupo de discusión: manual de aplicación a la investigación social, comercial y comunicativa*. Valencia: Editorial ESIC.
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A. y Tomás-Marco, I. (2014). *El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada*. Anales de Psicología, vol. 30, núm. 3, septiembre-diciembre, 2014, pp. 1151-1169. Murcia: Universidad de Murcia.
- Macedo, D. (2014). *La (des) educación*. Barcelona: Crítica (Austral).
- Manzanares, A. (2004). *Competencias del psicopedagogo: una visión integradora de los espacios de actuación en la familia profesional de educación*. Bordón, 304, 289-304.
- Martínez, M. y Crespo, E. (2007). *La evaluación en el marco del EEES: el uso del portafolio en Filología Inglesa*. RED U, 1, 161-175.

-
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. *Intelligence*, 17, 433–442.
 - Mayer, J., Caruso, DR., Salovey, P. & Sitarenios, G. (2003). *Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0*. *Emotion*, 3(1).
 - McClelland, D. C. (1973). *Testing for competence rather than intelligence*. En *American Psychologist*, 28 (1), 1-14.
 - McLagan, P. (1997). *Competencies: The next generation*. *Training & Development*, May.
 - McMillan, J.H. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson.
 - McRae, R. R., Costa, P. T. J., & Busch, C. M. (1986). *Evaluating the comprehensiveness in personality systems, The California Q-Set and the five-factor model*. *Journal of Personality*, 54, 430–446.
 - Mertens, L (1998). *Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. Madrid: OEI-IBERFOP
 - Mertens, L. (1996). *Labour Competence: Emergence, Analytical Frameworks and Institutional Models*. Montevideo: Cinterfor/ILO
 - Mertens, L. (1997). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. México: CONOCER-OIT/Cinterfor.
 - Mirabile, R.J. (1997). *Everything you wanted to know about competency modelling*. *Training & Development*, 51 (8): 73-77.
 - Miranda, M. (2003). *Transformación de La Educación Media Técnico-Profesional*, en “*Políticas Educativas en el Cambio de Siglo. La Reforma del Sistema Escolar de Chile*”. Santiago de Chile. Universitaria
 - Mischel, W. (1999). *Introduction to personality*. Fort Worth: Harcourt Brace College
 - Mischel, W. (2004). *Toward an integrative science of the person*. *Annual Review of Psychology*, 55, 1-22.

- Mitrani, A. et al (1992). *Las competencias: claves para una gestión integrada de recursos humanos*. Bilbao: Deusto.
- Moliner, M. (1986). *Diccionario de Uso del Español*. Madrid: Gredos.
- Monereo, C. (coord.) (2005). *Internet y competencias básicas*. Barcelona: Graó
- Montero, M. (2010). El Proceso de Bolonia y las nuevas competencias. *Tejuelo*, pp 19-37.
- Montmollín, M. (1984). *L'intelligence de la tache*. Berne: Peter Lang.
- Mora, J. G. (2004) *La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento*. Revista Iberoamericana de Educación, n. 35, 13 - 37.
- Morgan, H. H. (1998). *Manual del entrevistador*. Madrid: TEA.
- Moscoso, S. (1996). *La Entrevista Conductual Estructurada: origen, desarrollo y propiedades psicométricas*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Santiago de Compostela.
- Motowidlo, S.J. (2003). *Job performance*. En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski y M.U. George, *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, Vol 12 (pp. 39-53). Nueva York: John Wiley&Sons.
- Motowidlo, S.J., Borman, W.C. y Schmit, M.J. (1997). *A theory of individual differences in task and contextual performance*. *Human Performance*, 10, 71-83
- Muchinsky, P. M. (2001). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Paraninfo.
- Mulder, M (2007). Competencia: la esencia y la utilización del concepto en la formación profesional inicial y permanente. *Revista Europea de Formación Profesional*, 40: 5-24.
- Ocampo, C. (2003). *Competencias orientadoras, formación profesional y proyecto educativo municipal*. Santiago de Compostela: Servicio de Publicaciones e Intercambio científico de la Universidad de Santiago de Compostela.
- OCDE (2002). *Definition and Selection of Competentes*. DESECO. Theoretical and conceptual foundation, strategy paper. <http://oecd.org>

- Orden de 24 de marzo de 2008 por la que se desarrolla el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, que establece las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias. Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad. Gobierno de Canarias.
- Orden INT/2944/2010 (2010). Orden de 10 de noviembre, por la que se determinan las condiciones para la Asociación de Municipios con la finalidad de prestar servicios de Policía Local, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional quinta de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Boletín Oficial del Estado, núm. 278, Ministerio del Interior. Jefatura del Estado.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (UNESCO) (1998): Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. Disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (UNESCO) (2000): FORO MUNDIAL SOBRE EDUCACIÓN.
- Organización Internacional del Trabajo (2003). *Género y formación por competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones*. Montevideo: Cinterfor/ OIT
- Palomares, A. (2004). *Profesorado y educación para la diversidad en el siglo XXI*. Universidad de Castilla-La Mancha.
- Parlamento Europeo (2006). *Resolución legislativa del Parlamento Europeo relativo a la propuesta de Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente*. Unión Europea.
- Parry, S. R. (1996). *The Quest for Competence*. Training Magazine, July, 1996, pp48-56.
- Peiró, J.M. (1986). *Psicología de la Organización*. 2º ed. Madrid: UNED
- Peiró, J.M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Eudema.

- Pereda, S. y Berrocal, F. (1999). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2001). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2011). *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pereda, S., Berrocal, F y López, M. (2002). *Gestión por competencias y gestión del conocimiento*. Revista de Dirección, Organización y Administración de empresas, 28, 43-54.
- Pérez, M. (2014). *Selección de personal por competencias en las empresas de servicios*. Bogotá: Universidad Libertadores.
- Perrenoud, P (2008). Transmisión de conocimientos y competencias. *El debate sobre las competencias en la enseñanza universitaria*, 5, 21-35 Barcelona: Octaedro.
- Perrenoud, P. (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar*. Barcelona: Ed. Grao.
- Peters, O. (2000). *The transformation of the university into an institution of independent learning*. In T. Evans y D. Natien, “*Changing University Teaching. Reflections on creating educational Technologies*” (pp. 10-23). London: Kogan.
- Piaget, J. (1967). *Biología y Conocimiento*. Madrid: Siglo XXI.
- Prahalad, C. K., y Hamel G. (1990). *The Core Competence of the Corporation*. Harvard Business Review. 1990. Vol.68-3, p.79-91
- Proyecto Tuning. (2003). *Tuning Educational Structures in Europe. Informe final*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Quinn, R.E., Faerman, S.R., Thompson, M.P. y McGrath, M.R. (1990). *Becoming a master manager*. New York: Wiley & Sons.
- R. A. E. (2001). *Diccionario de la lengua española*. 23ª ed. Madrid.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Ministerio de Educación y Ciencia. BOE 260 – 30 de Octubre de 2007. Jefatura del Estado.

-
- Real Decreto 375/ 1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones. Ministerio de Educación y Ciencia. BOE 64 – 16 de marzo de 1999. Jefatura del Estado.
 - Real Decreto 797/1995. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1995).
 - Riesco, M. (2008). *El enfoque por competencias en el EEES y sus implicaciones en la enseñanza y el aprendizaje*. *Tendencias Pedagógicas* 13, 79
 - Roe, R. (2003). *¿Qué hace competente a un psicólogo?* *Papeles del Psicólogo*, 24, 86, 1-12.
 - Ruiz Olabuénaga, J.I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad Deusto.
 - Rush, C.H. (1953). *A factorial study of sales criteria*. *Personnel Psychology*, 6, 9-24.
 - Saez de Viteri, D. (2000). El potencial competitivo de la empresa: recursos, capacidades, rutinas y procesos de valor añadido. En *“Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa”*. Vol. 6, N.º 3, pp. 71 - 86.
 - Sáez, J. (2011). *Determinantes del desempeño individual en agentes de policía local*. Universidad de Santiago de Compostela: Tesis Doctoral.
 - Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por competencias. El reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Madrid: ESIC.
 - Salgado, J.F., Moscoso, S. y Lado, M. (2003). *Test-retest reliability of ratings of job performance dimensions in managers*. *Internacional Journal of Selection and Assessment*, 11, 96-99.
 - Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence*. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
 - Salovey, P., y Mayer, J.D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination. Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
 - Sandín, M.P. (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Madrid: McGraw-Hill.

- Sastre, M.A. y Aguilar, E.M. (2003). *Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico*. Madrid: McGraw Hill.
- Schön, D. A. (1992). *La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en los profesionales*. Madrid: Paidós
- Schön, D. A. (1998). *Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós.
- Schroder, H.M. (1989). *Managerial Competence: The Key to Excellence - A new strategy for management development in the information age*. Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company.
- Schultz, T. (1992) *Restablecimiento del equilibrio económico: los recursos humanos en una economía en proceso de modernización*. Barcelona: Gedisa
- Serrano, P., Garcia-sevilla, L., Perez, J.L., Pina, M. y Ruiz, J.R. (1986). *Municipal police evaluation: psychometric versus behavioural assessment*. En J.C. Yuille (Ed.), *Police selection and training: The role of psychology* (257-265). Dordrecht: Martinus Nijhoff Publishers.
- Sims, D. (1991). *The Competence Approach*. *Adults Learning*, Vol. 2 No. 5, pp. 142-144.
- Sinangil, H., Anderson, N., Ones, D., & Viswesvaran, C. (Eds.). (2001). *Handbook of industrial, work, and organizational psychology* (Vol. 2). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Spencer, L. M. et al (1992). *Competency Assessment Methods; History and state of the art*. Boston: Hay/McBer Research Press.
- Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). *Competence at work. Models for superior performance*. New York: Wiley, (capit. 2 y 16).
- Spitzberg, B. H. y Cupach, W. R. (1989). *Handbook of interpersonal competence research*. Nueva York: Springer-Verlag.
- Sternberg, R. J. (2002). *Beyond g: The Theory of Successful Intelligence*. En R. J. Sternberg y E. L. Grigorenko (Eds.), *The general factor of intelligence: How general is it?* Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

-
- Sternberg, R. J. (2005). *Intelligence, Competence, and Expertise*. En A. J. Elliot y C. S. Dweck (Eds.), *Handbook of competence and motivation*. Nueva York, NY: The Guilford Press.
 - Taylor F., y Fayol H. (1994). *Administración industrial y general: coordinación, control, previsión, organización, mando. Principios de la administración científica*. 11ª Edición. Buenos Aires: El Ateneo.
 - Taylor, S. J. y Bogdan, R (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós. (3ª Ed.)
 - Thompson J, Harrison J. (2000). *Competent Managers? The development and validation of a normative model using the MCI standards*. Journal of Management Development. 2000. Vol. 19-12, p. 836-852.
 - Toulmin, S. (1977). *La comprensión humana I. El uso colectivo y la evolución de los conceptos*. Madrid: Alianza.
 - Ulrich, D.; Brockbank, W.; Yeung, A. K. y Lake, D.G. (1995). *Human resource competencies: an empirical assessment*. Human Resource Management, 34, 4, 473-495.
 - Unión Europea (2009). *Conclusiones del Consejo de 12 de mayo de 2009 sobre un marco estratégico para la cooperación europea en el ámbito de la educación y la formación («ET 2020»)*
 - Valle, J. M. (2009). *La armonización de la Educación Superior europea. El Espacio Europeo de Educación Superior*. Avances en supervisión educativa, 10, 123-133.
 - Valles, M.S. (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS.
 - Van Scotter, J.R. y Motowidlo, S.J. (1996). *Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance*. Journal of Applied Psychology, 81, 525-531.
 - Vázquez, G. (2007). *La formación de la competencia cognitiva del profesor*. Estudios Sobre Educación. Publicaciones de la Universidad de Navarra, 41(12), 41-57.

- Vetter, E.W. (1972). *The nature of long manpower planning*. Londres: Contemporary Pers. Management
- Villardón, L. (2006). *Evaluación del aprendizaje para promover el desarrollo de competencias*. *Educatio Siglo XXI*, 24, 57-76.
- Viswesvaran, C. (1993). *Modeling job performance: Is there a general factor?* Unpublished doctoral dissertation, University of Iowa, Iowa City, IA.
- Viswesvaran, C. (2001). *Assessment of Individual Job Performance: A Review of the Past Century and a Look Ahead*. En N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil y C. Viswesvaran (Eds.). *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology*, Vol. 1. (pp. 110-126). London: Sage.
- Viswesvaran, C., Ones, D. y Schmidt, F.L. (1996). *Comparative analysis of the reliability of job performance ratings*. *Journal of Applied Psychology*, 81, 557-74.
- Vygotski, L. S. (1978). *Pensamiento y lenguaje*. Madrid: Paidós.
- Walker, R (1989). *Métodos de investigación para el profesorado*. Madrid: Morata.
- Welbourne, T.M., Johnson, D.E. y Erez, A. (1998). *The role-based performance scale: Validity analysis of a theory-based measure*. *Academy of Management Journal*, 41, 540-555.
- Wolf, A (1995). *Competence-Based Assessment*. Buckingham: Open University Press.
- Woodruffe, C. (1993). *What is meant by a Competency?* *Leadership and Organization*
- Zabala, A. y Arnau, L. (2008). *11 Ideas clave: como aprender y enseñar competencias*. Barcelona España: Ed. Graó, 4ª reimpresión.
- Zabala, A., y Arnau, L. (2007). *11 ideas clave. Cómo aprender y enseñar competencias*. Barcelona: GRAÓ.
- Zabalza, M.A. y Cid, A. (1998). *El tutor de prácticas: un perfil profesional*. En M.A.
- Zaccagnini, J. L. (2004). *Inteligencia emocional. La relación entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana*, Madrid: Biblioteca Nueva.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 3.1. Procedimiento (Estructura del Estudio Empírico).....	205
TABLA 4.1. Síntesis del desarrollo de los grupos de discusión.....	221
TABLA 4.2. Sumario Etnográfico.....	222
TABLA 4.3. Escala de Valoración.....	224
TABLA 4.4. Distribución de la muestra en función de la Provincia.....	231
TABLA 4.5. Distribución de la muestra por isla.....	232
TABLA 4.6. Distribución de la muestra por municipio.....	234
TABLA 4.7. Distribución de la muestra por razón del tipo de municipio	235
TABLA 4.8. Procedimiento Estudio Primero, parte 1.....	237
TABLA 4.9. Distribución de estadísticos descriptivos por medias, desviación típica y varianza.....	239
TABLA 4.10. Dimensión “Actitudes”. Distribución por frecuencias y porcentajes.....	240
TABLA 4.11. Dimensión “Empatía”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes.....	241
TABLA 4.12. Dimensión “Formación”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes.....	241
TABLA 4.13. Dimensión “Confiabilidad”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes.....	241
TABLA 4.14. Dimensión “Aptitudes”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes.....	242
TABLA 4.15. Dimensión “Vocación”. Distribución de respuestas por frecuencias y porcentajes.....	242
TABLA 4.16. Estadísticos descriptivos (Estudio 1).....	245
TABLA 4.17. Estadísticos de comparaciones múltiples (Estudio 1).....	247
TABLA 4.18. Estadísticas descriptivas de muestras emparejadas (Estudio 1).....	250
TABLA 4.19. Prueba T de muestras emparejadas (Estudio 1).....	251
TABLA 4.20. Diferencia de medias entre las dimensiones emparejadas (Estudio 1).....	252

TABLA 5.1. Distribución de la muestra prevista y real (Estudio II).....	270
TABLA 5.2. Distribución de la muestra en función del género (Estudio II).....	271
TABLA 5.3. Distribución de la muestra por tipo de grupo (experimental y control).....	271
TABLA 5.4. Distribución de la muestra en función del tipo de grupo y género.....	272
TABLA 5.5. Frecuencia y porcentaje de la muestra en función de la edad.....	272
TABLA 5.6. Frecuencia y porcentaje de la muestra en función de los años de servicio.....	273
TABLA 5.7. Frecuencia y porcentaje de la muestra en función de la isla de procedencia.....	273
TABLA 5.8. Isla de procedencia en función del tipo de grupo.....	274
TABLA 5.9. Frecuencia y porcentaje de la muestra en función del tipo de municipio.....	274
TABLA 5.10. Distribución de la muestra en función del tipo de municipio y grupo.....	275
TABLA 5.11. Frecuencia y porcentaje de los municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias que han participado en la investigación.....	275
TABLA 5.12. Áreas temáticas de la evaluación de las competencias. COMPE-TEA.....	278
TABLA 5.13. Descripción de los Factores y Escalas. NEO-PI-R.....	281
TABLA 5.14. Estadísticos COMPE-TEA. Grupo experimental.....	285
TABLA 5.15. Estadísticos MOLDES. Grupo experimental.....	286
TABLA 5.16. Estadísticos NEO-PI-R. Grupo experimental.....	287
TABLA 5.17. Estadísticos COMPE-TEA. Grupo control.....	289
TABLA 5.18. Estadísticos MOLDES. Grupo control.....	290
TABLA 5.19. Estadísticos NEO-PI-R. Grupo control.....	291
TABLA 5.20. Prueba de igualdad de las medias de los grupos.....	292
TABLA 5.21. Comparaciones múltiples para averiguar si existen diferencias significativas en función del tipo de municipio al que pertenece el agente de policía y las variables analizadas	298
TABLA 5.22. Diferencias de medias entre el grupo control y el grupo experimental.....	313
TABLA 5.23. Puntuaciones medias, desviaciones típicas y diferencia de medias halladas en las variables medidas en función del grupo al que pertenece el agente de policía local.....	316

TABLA 5.24. Estadísticos descriptivos en función de la edad y los años de servicio.....	317
TABLA 5.25. Prueba T para muestras independientes (edad-años de servicio).....	317
TABLA 5.26. Estadísticos descriptivos. Grupos control y experimental en función de la edad y los años de servicio según tipo de municipio.....	318
TABLA 5.27. Comparaciones múltiples (edad-años de servicio).....	319
TABLA 5.28. ANOVA de un factor (edad-años de servicio).....	319
TABLA 5.29. Correlaciones bivariadas (COMPE-TEA – NEO-PI-R).....	320
TABLA 5.30. Correlaciones bivariadas(COMPE-TEA – MOLDES).....	321
TABLA 5.31. Correlaciones bivariadas (MOLDES – NEO-PI-R).....	323
TABLA 5.32. Varianza total explicada.....	325
TABLA 5.33. Matriz de factor rodado.....	327
TABLA 5.34. Factor 1. Competencias básicas.....	328
TABLA 5.35. Factor 2. Implicación y ajuste a la realidad.....	329
TABLA 5.36. Factor 3. Competencias emocionales.....	329
TABLA 5.37. Factor 4. Rendimiento profesional, organización laboral y amabilidad.....	330
TABLA 5.38. Factor 5. Actuación proactiva.....	330
TABLA 5.39. Factor 6. Encuadre optimizador.....	331
TABLA 5.40. Factor 7. Extraversión.....	331
TABLA 6.1. Distribución de la muestra de ciudadanos entrevistados en función del rango de edades y el tipo de municipio (Estudio III).....	343
TABLA 6.2. Distribución de la muestra en función del género.....	344
TABLA 6.3. Distribución de la muestra en función del rango de edades.....	345
TABLA 6.4. Distribución de la muestra en función del nivel de estudios.....	346
TABLA 6.5. Distribución de la muestra en función del municipio.....	347
TABLA 6.6. Distribución de la muestra por municipio según rango de edades.....	348
TABLA 6.7. Distribución de la muestra en función del tipo de municipio.....	349
TABLA 6.8. Distribución de la muestra por municipio según rango de edades.....	349

TABLA 6.9. Síntesis del desarrollo de las entrevistas. Recogida de información.....	351
TABLA 6.10. Frecuencias y porcentajes obtenidos en el ítem 1.....	355
TABLA 6.11. Frecuencias y porcentajes obtenidos en la pregunta 2 con respecto a las dimensiones establecidas.....	357
TABLA 6.12. Frecuencias y porcentajes de respuesta a la pregunta qué fue lo que más le gustó del trato recibido.....	358
TABLA 6.13. Frecuencias y porcentajes de respuesta a la pregunta qué fue lo que más le molestó o disgustó del trato recibido.....	358
TABLA 6.14. Frecuencias y porcentajes obtenidos en la pregunta 3 con respecto a las dimensiones establecidas. Características que debe tener un buen policía local.....	359
TABLA 6.15. Frecuencias y porcentajes obtenidos en la pregunta 3 con respecto a las dimensiones establecidas. Características que no debe tener un buen policía local.....	360
TABLA 6.16. Frecuencias y porcentajes de respuesta a la pregunta Características que debe tener un buen policía local.....	362
TABLA 6.17. Frecuencias y porcentajes obtenidos en la pregunta 4 con respecto a las dimensiones establecidas. Significado para la ciudadanía ser un policía eficaz.....	364
TABLA 6.18. Frecuencias y porcentajes de respuesta a la pregunta qué significa ser un policía eficaz.....	365
TABLAS 6.19. Glosario de códigos (Actitudes).....	383
TABLAS 6.20. Glosario de códigos (Empatía).....	384
TABLAS 6.21. Glosario de códigos (Formación).....	384
TABLAS 6.22. Glosario de códigos (Confiabilidad).....	385
TABLAS 6.23. Glosario de códigos (Aptitudes).....	385
TABLAS 6.24. Glosario de códigos (Vocación).....	386
TABLA 6.25. Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Actitudes.....	387
TABLA 6.26. Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Empatía.....	388
TABLA 6.27. Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Formación.....	388

TABLA 6.28. Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Confiabilidad.....	389
TABLA 6.29. Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Aptitudes.....	389
TABLA 6.30. Codificación inferencial de los códigos de cada categoría por razón de la dimensión Vocación.....	390

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.1. Definiciones de competencia.....	34
CUADRO 1.2. Tipos de Modelos explicativos de las competencias.....	76
CUADRO 1.3. Clasificación de las competencias de acciones profesionales.....	79
CUADRO 1.4. Comparativa entre las competencias básicas (LOE, 2006) y las competencias clave (LOMCE, 2013) en la enseñanza obligatoria del sistema educativo español.....	99
CUADRO 1.5. Habilidades, capacidades y destrezas básicas en las competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas.....	106
CUADRO 2.1. Academia Canaria de Seguridad: Módulos profesionales del proceso formativo de los agentes de policía local de Canarias y su relación con las tres unidades de competencia.....	157
CUADRO 2.2. Teoría de las Inteligencias Múltiples: tipos de inteligencia (Gardner, 2001)...	164
CUADRO 2.3. Competencias Emocionales: relación de las competencias emocionales con las cinco dimensiones y el conjunto de características de las competencias emocionales.....	169
CUADRO 4.1. Instrumento de medida aplicado a los jefes y mandos de policía local de Canarias para investigar y conocer las características personales y socio-emocionales que deben reunir una agente de policía eficaz en su desempeño profesional.....	223
CUADRO 4.9. Cuestionario o Escala de Valoración.....	238
CUADRO 6.1. Entrevista semiestructurada.....	353
CUADRO 6.2. Matriz descriptiva. Definiciones, categorías y códigos en función de las dimensiones elaboradas.....	380

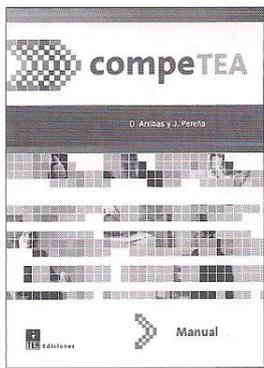
ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1. Concepción básica de las competencias.....	54
FIGURA 1.2. Elementos vertebradores de la competencia.....	61
FIGURA 1.3. Modelo de Iceberg de las competencias.....	71
FIGURA 1.4. Competencias: Modelo de competencias basado en la estrategia empresarial. Conceptualización y relación del núcleo de competencias con la estrategia corporativa.....	74
FIGURA 1.5. Elementos implicados en la construcción y ejecución de las Competencias.....	89
FIGURA 1.6. Clases de competencias en el EEES.....	106
FIGURA 1.7. Dimensión teórico-circular del enfoque orientado por competencias. Contextos, actores y componentes intervinientes en el proceso de enseñanza- aprendizaje.....	110
FIGURA 2.1. Proceso dinámico: inteligencia-competencias-pericia.....	163
FIGURA 3.1. Proceso de la investigación empírica. Fases.....	210
FIGURA 4.1. Dimensiones emparejadas. Diferencia de medias.....	254
FIGURA 6.1. Red conceptual de los componentes principales de las dimensiones elaboradas correspondientes al análisis de las entrevistas realizadas a la sociedad canaria.....	413

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 4.1. Distribución de la muestra por isla.....	233
GRÁFICA 4.2. Distribución de la muestra por tipo de municipio.....	236
GRÁFICA 4.3. Puntuaciones medias obtenidas en las 6 dimensiones.....	240
GRÁFICA 4.4. Distribución de respuestas por frecuencias.....	243
GRÁFICA 6.1. Distribución de la muestra en función del género (Estudio III).....	344

ANEXOS



INSTRUCCIONES SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR

- Utilice lapicero (n.º 2 preferentemente)
- Si se equivoca, borre totalmente.
- No doble ni arrugue esta hoja.

· Rellene completamente

CORRECTO

INCORRECTO



D.N.I.

0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9

EDAD

0	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
SEXO	7
V	8
M	9

A B C

0	0	0
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9

Nombre y apellidos

Centro / Grupo

Fecha

FIRMA

Consiento expresamente en la corrección de esta prueba, por medios manuales o mecánicos, y en la incorporación de sus resultados a un fichero automatizado, con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de Datos, y me doy por enterado de mi derecho a acceder a la información contenida en el mismo, rectificarla o cancelarla en lo que me afecte.

FRECUENCIA

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D
31	A	B	C	D
32	A	B	C	D
33	A	B	C	D
34	A	B	C	D
35	A	B	C	D
36	A	B	C	D
37	A	B	C	D
38	A	B	C	D
39	A	B	C	D
40	A	B	C	D
41	A	B	C	D
42	A	B	C	D
43	A	B	C	D
44	A	B	C	D
45	A	B	C	D
46	A	B	C	D
47	A	B	C	D
48	A	B	C	D
49	A	B	C	D
50	A	B	C	D
51	A	B	C	D
52	A	B	C	D
53	A	B	C	D
54	A	B	C	D
55	A	B	C	D
56	A	B	C	D
57	A	B	C	D
58	A	B	C	D
59	A	B	C	D
60	A	B	C	D
61	A	B	C	D
62	A	B	C	D
63	A	B	C	D
64	A	B	C	D
65	A	B	C	D
66	A	B	C	D
67	A	B	C	D
68	A	B	C	D
69	A	B	C	D
70	A	B	C	D
71	A	B	C	D
72	A	B	C	D
73	A	B	C	D
74	A	B	C	D
75	A	B	C	D
76	A	B	C	D
77	A	B	C	D
78	A	B	C	D
79	A	B	C	D
80	A	B	C	D
81	A	B	C	D
82	A	B	C	D
83	A	B	C	D
84	A	B	C	D
85	A	B	C	D
86	A	B	C	D
87	A	B	C	D

ACUERDO

88	A	B	C	D
89	A	B	C	D
90	A	B	C	D
91	A	B	C	D
92	A	B	C	D
93	A	B	C	D
94	A	B	C	D
95	A	B	C	D
96	A	B	C	D
97	A	B	C	D
98	A	B	C	D
99	A	B	C	D
100	A	B	C	D
101	A	B	C	D
102	A	B	C	D
103	A	B	C	D
104	A	B	C	D
105	A	B	C	D
106	A	B	C	D
107	A	B	C	D
108	A	B	C	D
109	A	B	C	D
110	A	B	C	D
111	A	B	C	D
112	A	B	C	D
113	A	B	C	D
114	A	B	C	D
115	A	B	C	D
116	A	B	C	D
117	A	B	C	D
118	A	B	C	D
119	A	B	C	D
120	A	B	C	D
121	A	B	C	D
122	A	B	C	D
123	A	B	C	D
124	A	B	C	D
125	A	B	C	D
126	A	B	C	D
127	A	B	C	D
128	A	B	C	D
129	A	B	C	D
130	A	B	C	D
131	A	B	C	D
132	A	B	C	D
133	A	B	C	D
134	A	B	C	D
135	A	B	C	D
136	A	B	C	D
137	A	B	C	D
138	A	B	C	D
139	A	B	C	D
140	A	B	C	D
141	A	B	C	D
142	A	B	C	D
143	A	B	C	D
144	A	B	C	D
145	A	B	C	D
146	A	B	C	D
147	A	B	C	D
148	A	B	C	D
149	A	B	C	D
150	A	B	C	D
151	A	B	C	D
152	A	B	C	D
153	A	B	C	D
154	A	B	C	D
155	A	B	C	D
156	A	B	C	D
157	A	B	C	D
158	A	B	C	D
159	A	B	C	D
160	A	B	C	D
161	A	B	C	D
162	A	B	C	D
163	A	B	C	D
164	A	B	C	D
165	A	B	C	D
166	A	B	C	D
167	A	B	C	D
168	A	B	C	D
169	A	B	C	D
170	A	B	C	D



APELLIDOS Y NOMBRE (Letras mayúsculas)

CENTRO

D.N.I. / NÚMERO

EDAD

A B C

NEO PI-R

GRUPO

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

0	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
SEXO	7
(V)	8
(M)	9

0	0	0
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9

FIRMA

(Al firmar no sobrepase el recuadro)

FECHA

Consiento expresamente en la corrección de esta prueba, por medios manuales o mecánicos, y en la incorporación de sus resultados a un fichero automatizado, con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de Datos, y me doy por enterado de mi derecho a acceder a la información contenida en el mismo, rectificaria o cancelarla en lo que me afecte.

INSTRUCCIONES SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR

- Utilice lapicero (n.º 2 preferentemente)
- Si se equivoca, borre totalmente
- No doble ni arrugue esta hoja

CORRECTO



INCORRECTO



A = EN TOTAL DESACUERDO B = EN DESACUERDO C = NEUTRAL D = DE ACUERDO E = TOTALMENTE DE ACUERDO

1 A B C D E	31 A B C D E	61 A B C D E	106 A B C D E	151 A B C D E	196 A B C D E
2 A B C D E	32 A B C D E	62 A B C D E	107 A B C D E	152 A B C D E	197 A B C D E
3 A B C D E	33 A B C D E	63 A B C D E	108 A B C D E	153 A B C D E	198 A B C D E
4 A B C D E	34 A B C D E	64 A B C D E	109 A B C D E	154 A B C D E	199 A B C D E
5 A B C D E	35 A B C D E	65 A B C D E	110 A B C D E	155 A B C D E	200 A B C D E
6 A B C D E	36 A B C D E	66 A B C D E	111 A B C D E	156 A B C D E	201 A B C D E
7 A B C D E	37 A B C D E	67 A B C D E	112 A B C D E	157 A B C D E	202 A B C D E
8 A B C D E	38 A B C D E	68 A B C D E	113 A B C D E	158 A B C D E	203 A B C D E
9 A B C D E	39 A B C D E	69 A B C D E	114 A B C D E	159 A B C D E	204 A B C D E
10 A B C D E	40 A B C D E	70 A B C D E	115 A B C D E	160 A B C D E	205 A B C D E
11 A B C D E	41 A B C D E	71 A B C D E	116 A B C D E	161 A B C D E	206 A B C D E
12 A B C D E	42 A B C D E	72 A B C D E	117 A B C D E	162 A B C D E	207 A B C D E
13 A B C D E	43 A B C D E	73 A B C D E	118 A B C D E	163 A B C D E	208 A B C D E
14 A B C D E	44 A B C D E	74 A B C D E	119 A B C D E	164 A B C D E	209 A B C D E
15 A B C D E	45 A B C D E	75 A B C D E	120 A B C D E	165 A B C D E	210 A B C D E
16 A B C D E	46 A B C D E	76 A B C D E	121 A B C D E	166 A B C D E	211 A B C D E
17 A B C D E	47 A B C D E	77 A B C D E	122 A B C D E	167 A B C D E	212 A B C D E
18 A B C D E	48 A B C D E	78 A B C D E	123 A B C D E	168 A B C D E	213 A B C D E
19 A B C D E	49 A B C D E	79 A B C D E	124 A B C D E	169 A B C D E	214 A B C D E
20 A B C D E	50 A B C D E	80 A B C D E	125 A B C D E	170 A B C D E	215 A B C D E
21 A B C D E	51 A B C D E	81 A B C D E	126 A B C D E	171 A B C D E	216 A B C D E
22 A B C D E	52 A B C D E	82 A B C D E	127 A B C D E	172 A B C D E	217 A B C D E
23 A B C D E	53 A B C D E	83 A B C D E	128 A B C D E	173 A B C D E	218 A B C D E
24 A B C D E	54 A B C D E	84 A B C D E	129 A B C D E	174 A B C D E	219 A B C D E
25 A B C D E	55 A B C D E	85 A B C D E	130 A B C D E	175 A B C D E	220 A B C D E
26 A B C D E	56 A B C D E	86 A B C D E	131 A B C D E	176 A B C D E	221 A B C D E
27 A B C D E	57 A B C D E	87 A B C D E	132 A B C D E	177 A B C D E	222 A B C D E
28 A B C D E	58 A B C D E	88 A B C D E	133 A B C D E	178 A B C D E	223 A B C D E
29 A B C D E	59 A B C D E	89 A B C D E	134 A B C D E	179 A B C D E	224 A B C D E
30 A B C D E	60 A B C D E	90 A B C D E	135 A B C D E	180 A B C D E	225 A B C D E
		91 A B C D E	136 A B C D E	181 A B C D E	226 A B C D E
		92 A B C D E	137 A B C D E	182 A B C D E	227 A B C D E
		93 A B C D E	138 A B C D E	183 A B C D E	228 A B C D E
		94 A B C D E	139 A B C D E	184 A B C D E	229 A B C D E
		95 A B C D E	140 A B C D E	185 A B C D E	230 A B C D E
		96 A B C D E	141 A B C D E	186 A B C D E	231 A B C D E
		97 A B C D E	142 A B C D E	187 A B C D E	232 A B C D E
		98 A B C D E	143 A B C D E	188 A B C D E	233 A B C D E
		99 A B C D E	144 A B C D E	189 A B C D E	234 A B C D E
		100 A B C D E	145 A B C D E	190 A B C D E	235 A B C D E
		101 A B C D E	146 A B C D E	191 A B C D E	236 A B C D E
		102 A B C D E	147 A B C D E	192 A B C D E	237 A B C D E
		103 A B C D E	148 A B C D E	193 A B C D E	238 A B C D E
		104 A B C D E	149 A B C D E	194 A B C D E	239 A B C D E
		105 A B C D E	150 A B C D E	195 A B C D E	240 A B C D E

Por favor, conteste a las 3 preguntas siguientes:

¿HA RESPONDIDO A TODAS LAS FRASES? (S) (N)

¿HA ANOTADO SUS RESPUESTAS EN LOS LUGARES INDICADOS? (S) (N)

¿HA RESPONDIDO FIEL Y SINCERAMENTE A LAS FRASES? (S) (N)

MOLDES

Apellidos y nombre

Sexo: Varón Mujer Edad Fecha / /

Centro / Entidad

Curso / Puesto

INSTRUCCIONES

El siguiente cuestionario te puede ayudar a conocerte mejor y a orientarte en la vida. Se trata de que expreses tu modo habitual de pensar y de reaccionar ante las situaciones. Para ello has de indicar en cada frase tu *nivel o grado de acuerdo*, rodeando los números del ① al ⑤ en tu hoja de respuestas según el siguiente criterio:

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni una cosa ni la otra	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

- Rodearás el ① cuando no exista *ninguna* coincidencia entre lo que se dice y cómo eres tú en realidad.
- Rodearás el ⑤ cuando exista *total* coincidencia entre lo que se dice y cómo eres tú.
- Cuando las coincidencias sean moderadas, deberás rodear el número más adecuado entre ② y ④.

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni una cosa ni la otra	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

A							
Ante muchas situaciones de la vida... o bien cuando voy a encontrarme con una situación nueva, estimulante, donde hay dificultades, pero también posibilidades para cualquier cosa...							
1	Anticipo peligros o problemas: Tiendo a imaginar peligros, problemas o fracasos, exagerando lo que me puede ocurrir.	1	2	3	4	5	1
2	Reflexiono y analizo: Tiendo a analizar la situación con calma, imaginando lo bueno y lo malo con que me puedo encontrar.	1	2	3	4	5	2
3	Anticipo éxitos: Tiendo a imaginar las posibles ventajas y éxitos que puedo conseguir.	1	2	3	4	5	3
4	Me preocupo pensando: Tiendo a preocuparme con anterioridad o mucho tiempo antes, dándole vueltas y vueltas, queriendo estar seguro de poder controlar lo que voy a hacer.	1	2	3	4	5	4
5	Busco el lado positivo: Tiendo a fijarme en el lado positivo que pueda encontrarme, a pesar de lo negativo que pueda ver o encontrar.	1	2	3	4	5	5
6	Imagino mucho esfuerzo: Tiendo a imaginar y hacerme duro todo el trabajo y el esfuerzo que me supone tener que meterme en una situación o actividad.	1	2	3	4	5	6
7	Preveo mi estado de ánimo: Procuro pensar en cómo tener serenidad y no ponerme nervioso a la hora de actuar.	1	2	3	4	5	7
8	Me tambaleo ante lo que me propongo: Me veo incapaz y me desmoralizo pensando que no voy a conseguir lo que me propongo.	1	2	3	4	5	8
9	Razono mi distanciamiento: Me doy argumentos o razones para evitar intervenir o actuar.	1	2	3	4	5	9
10	Actúo directamente: Me meto en las situaciones sin estar reflexionando o analizando lo que voy a hacer.	1	2	3	4	5	10
11	Imagino dificultades por parte de los otros: Me imagino que la gente me creará problemas o me fastidiará cuando menos lo espere.	1	2	3	4	5	11
12	Analizo lo absurdo de las cosas: Tiendo a analizar y a reflexionar sobre lo que hay detrás de las cosas y de las personas y al final termino viendo todo absurdo o ridículo.	1	2	3	4	5	12
13	Me convenzo para actuar: Procuro descubrir razones y convencerme para meterme con ganas en esa situación, a pesar de las dificultades.	1	2	3	4	5	13
14	Tengo fe en conseguir lo que me propongo: Pienso que tengo capacidades para resolver las situaciones que me encuentre.	1	2	3	4	5	14
15	Me animo: Me doy ánimos para intervenir o me imagino las consecuencias positivas para superar las dificultades.	1	2	3	4	5	15
16	Imagino la buena voluntad de la gente: Tiendo a pensar que me encontraré con gente agradable que me ayudará o me hará sentir bien.	1	2	3	4	5	16
17	Aspiro a lo máximo: Tiendo a imaginar, de manera exagerada, que voy a conseguir algo muy destacable, aunque después me suele pasar que no llego a alcanzarlo.	1	2	3	4	5	17
18	Calculo mal el tiempo disponible: Suelo pensar que tengo tiempo suficiente y no me altero, pero luego resulta que llego tarde o me falta tiempo.	1	2	3	4	5	18

NO SE DETENGA, CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE 

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni una cosa ni la otra	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

19	Doy por supuesto que todo está controlado: Me falta precisión y amarre en lo que hago, pues suelo creer que lo que estudio, trato, negocio o trabajo está suficientemente dominado, pero luego quedan muchos cabos sin atar.	1	2	3	4	5	19
20	Me surgen muchas cosas y comienzo a dudar: Se me suelen ocurrir muchas ideas y alternativas, me decido por una, luego por otra, más tarde por otra... Total, me lleno de confusión e indecisión.	1	2	3	4	5	20
21	Espero mucho: Tiendo a esperar que voy a encontrarme algo maravilloso, me imagino todo extraordinario, pero después no es así y me decepciono.	1	2	3	4	5	21
22	Considero el lado negativo: Tiendo a fijarme en el lado negativo a pesar de lo positivo que pueda ver en las cosas y situaciones.	1	2	3	4	5	22
23	Soy detallista y crítico: Tiendo a analizarlo todo, a buscar explicaciones, a desmenuzar y a ser crítico con lo que ocurre.	1	2	3	4	5	23
24	Tiendo a no sentir: Tiendo a ser espectador, a no implicarme, a ver las cosas de manera fría y distante, sin grandes emociones.	1	2	3	4	5	24
25	Me implico y me desinflo: Con mi fantasía me meto con mucho entusiasmo en las situaciones y, pronto, en la realidad, me desanimo.	1	2	3	4	5	25
26	Espero poco: Tiendo a no entusiasmarme demasiado con lo que me voy a encontrar, más bien procuro quitarle valor o importancia antes de que ocurra.	1	2	3	4	5	26
27	Me imagino lo peor: Mi mente suele estar pendiente, en alerta, y tiendo a imaginar que me va a ocurrir algo desagradable o desastroso.	1	2	3	4	5	27
28	Estudio y planifico: Tiendo a ver con serenidad todas las condiciones y soluciones posibles de las situaciones en que voy a meterme o estoy metido.	1	2	3	4	5	28
29	No me planteo nada: Tiendo a estar tranquilo, esperando que las cosas ocurran como tengan que ocurrir.	1	2	3	4	5	29
30	Me imagino lo mejor: Tiendo a imaginar que me va a ocurrir algo agradable o exitoso.	1	2	3	4	5	30
31	No puedo evitar preocuparme: Con anterioridad, o mucho tiempo antes de cualquier situación, el pensamiento se me acelera, me surgen preguntas, imágenes e ideas, preocupándome hasta poder controlar lo que voy a hacer.	1	2	3	4	5	31
32	Me centro en las ventajas: Tiendo a fijarme más en las ventajas que en los inconvenientes y procuro descubrir algo útil o agradable, aunque sepa que existen problemas.	1	2	3	4	5	32
33	Imagino todo el recorrido que falta: Me imagino que es tanto lo que falta y tanto lo que hay que hacer que se me quitan las ganas de meterme o de continuar en una actividad o trabajo.	1	2	3	4	5	33
34	Me preparo ante lo imprevisto: Procuro imaginar los momentos difíciles para después no alarmarme y decirme a mí mismo que esté tranquilo.	1	2	3	4	5	34
35	Dudo de mí y me comparo con otros: Tiendo a pensar que no tengo capacidades o carácter para resolver las situaciones. O si no, pienso que otros son más capaces que yo.	1	2	3	4	5	35
36	Me convengo para no actuar: Me digo: "Si no fuera por tal o cual inconveniente, yo actuaría o me metería, pero así no...".	1	2	3	4	5	36

NO SE DETENGA, CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni una cosa ni la otra	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

37	Me decido y me implico: Me meto en las situaciones sin estar reflexionando o analizándolas. Simplemente, me meto y las vivo.	1 2 3 4 5	37
38	Chocaré con la gente: Pienso que me encontraré con los intereses o las malas intenciones de los demás y no podré estar tranquilo porque habrá gente que siempre me creará conflictos.	1 2 3 4 5	38
39	Descubro el engaño y la falsedad de las cosas: Tiendo a analizar y a reflexionar sobre lo que hay detrás de la realidad y al final termino viendo falsa ilusión, simples sueños, pura mentira.	1 2 3 4 5	39
40	Me convenzo para implicarme: Procuero convencerme para meterme con interés en esa situación o me digo: "Esto lo hago aunque no me apetezca".	1 2 3 4 5	40
41	Valoro mis capacidades y me comparo positivamente: Pienso que tengo capacidades para resolver las situaciones con que me encuentre y que puedo tener tanto o más éxito que los demás.	1 2 3 4 5	41
42	Me doy ánimos: Me doy ánimos diciéndome cosas como: "Piensa en los resultados" o "Aunque no me apetezca o encuentre dificultades, poco a poco se me hará más fácil", o también "Ánimo que ya falta menos".	1 2 3 4 5	42
43	Me parece que congeniaré con la gente: Pienso que lo pasaré bien porque encajaré con los intereses o los comportamientos de los demás.	1 2 3 4 5	43
44	Aspiro a lo ideal: Pienso, de forma exagerada y poco realista, en conseguir mis proyectos o deseos, aunque después se me viene todo abajo.	1 2 3 4 5	44
45	Pospongo lo que tengo que hacer: Suelo pensar que tengo tiempo suficiente, así dejo mis trabajos y obligaciones para después. Luego resulta que se me amontona todo o no cubro lo que tengo que hacer.	1 2 3 4 5	45
46	Creo que lo hecho es suficiente: Suelo creer que es suficiente con echar un vistazo o ir por encima en lo que tengo que hacer, estudiar, trabajar o tratar. Sin embargo, luego me doy cuenta de que faltaban muchos detalles por revisar y amarrar.	1 2 3 4 5	46
47	Me genero muchas dudas: Suelo darle muchas vueltas a las cosas y se me ocurren muchas ideas, pero luego no sé por cuál decidirme.	1 2 3 4 5	47
48	Espero cosas extraordinarias: Tiendo a pensar o a decir: "Va a ser maravilloso...". Luego no es así y me decepciono.	1 2 3 4 5	48
49	Me fijo en lo negativo: Tiendo a fijarme en los fallos o en lo que puede ser perjudicial, aunque todo parezca ser muy atractivo.	1 2 3 4 5	49
50	Pienso mucho las cosas: Tiendo a querer comprenderlo todo, a buscar explicaciones, a darle muchas vueltas a las cosas. Se puede decir que pienso más que actúo o vivo.	1 2 3 4 5	50
51	Tiendo a desconectar mis sentimientos: Tiendo a no implicarme, a ver las cosas sin apasionamiento, a no gozar ni sufrir.	1 2 3 4 5	51
52	Me entusiasmo y me desanimo: Con la ilusión de mis ideas y proyectos, me implico en las situaciones una y otra vez pero, pronto, una y otra vez, pierdo el interés.	1 2 3 4 5	52
53	No pongo interés en lo que va a venir: Tiendo a no entusiasmarme demasiado con lo que me voy a encontrar, más bien suelo decir: "¡Total, para qué! Nada merece la pena...".	1 2 3 4 5	53

NO SE DETENGA, CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE



Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni una cosa ni la otra	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

B Después de muchas situaciones de la vida, en general... o bien, después de hacer algo o después de que me ocurra algo, suelo hacer valoraciones reaccionando así:							
54	Sólo veo malos resultados: Cuando valoro lo que he hecho o lo que he obtenido, tiendo a ver sólo inconvenientes, desgracias y fracasos, o, al menos, algo que me lleva a decir: "¡Mal, muy mal!".	1	2	3	4	5	54
55	Me fijo en lo malo: Aunque haya conseguido cosas positivas, tiendo a fijarme en los fallos o inconvenientes.	1	2	3	4	5	55
56	Sólo me fijo en lo bueno: Tiendo a fijarme en todo lo bueno que hago o que me encuentro, a pesar de que haya fallos e inconvenientes.	1	2	3	4	5	56
57	Busco soluciones en el desencanto: Tiendo a buscar alternativas y soluciones aun en los casos más duros y penosos.	1	2	3	4	5	57
58	Me centro en lo que me falta: Tiendo a fijarme más en lo que me queda por conseguir o en lo que no tengo que en lo que he conseguido o poseo.	1	2	3	4	5	58
59	Deseo y no puedo: Me suelo apegar a lo que no puedo conseguir o a lo que me crea problemas, sin ser capaz de renunciar a ello.	1	2	3	4	5	59
60	Me confirmo en el desencanto: Tiendo a comprobar que después de que ocurran, las cosas no son tan brillantes como cabría esperar, tendiendo a decir "Ya lo decía yo, ¡al final nada!"	1	2	3	4	5	60
61	Sólo me fijo en lo negativo: Tiendo a valorar mal lo que hago o lo que me encuentro, pues sólo veo fallos e inconvenientes.	1	2	3	4	5	61
62	Me fijo en lo negativo aunque haya cosas positivas: A pesar de llegar al final o conseguir ciertos logros, tiendo a mostrar mi insatisfacción porque las cosas no son como creo que deben ser.	1	2	3	4	5	62
63	Me fijo más en lo que he conseguido: Tiendo a fijarme con satisfacción en lo que he logrado, más que en los fallos o inconvenientes.	1	2	3	4	5	63
64	Transformo las desgracias en bienes: Tiendo a buscarle algún sentido positivo a los engaños, reveses o infortunios.	1	2	3	4	5	64
65	Me fijo en lo que no he conseguido: Tiendo a fijarme más en lo que no he logrado o no tengo que en lo que he conseguido o poseo.	1	2	3	4	5	65
66	Deseo y no puedo: Me cuesta renunciar a lo que quiero, aunque sé que eso no es posible o que me crea conflictos el seguir manteniéndolo.	1	2	3	4	5	66
67	No debo esperar: Tiendo a ver que las cosas al final terminan mal o no son tan buenas, tal como yo ya suponía.	1	2	3	4	5	67

NO SE DETENGA, CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE



Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni una cosa ni la otra	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

C Después de muchas situaciones de la vida, en general..., o bien después de hacer algo o que me ocurra algo, suelo buscar explicaciones...

CUANDO LAS COSAS ME SALEN MAL

68	Debido a mi falta de cualidades: Si fallo, fracaso o me salen las cosas mal, suelo pensar que es debido a mi falta de habilidades, a mi carácter o a que soy así.	1 2 3 4 5	68
69	Debido a mi falta de esfuerzo: Si fallo, fracaso o me salen las cosas mal, suelo pensar que es debido a mi falta de esfuerzo, a no haber trabajado más.	1 2 3 4 5	69
70	Debido a mi temperamento: Si fallo, fracaso o me salen las cosas mal, suelo pensar que es debido a que me pongo nervioso y no me controlo.	1 2 3 4 5	70
71	Debido a mis estrategias: Si fallo, fracaso o me salen las cosas mal, suelo pensar que es debido a que no utilicé el procedimiento o medio adecuado.	1 2 3 4 5	71
72	Debido a la actitud o comportamiento de otros: Si fallo, fracaso o me salen las cosas mal, suelo pensar que es debido a que hay personas que me perjudican o que no me ayudan.	1 2 3 4 5	72
73	Debido a cosas que uno no sabe: Si fallo, fracaso o me salen las cosas mal, suelo pensar que es debido al destino, a la mala suerte o a fuerzas que están en contra de mí.	1 2 3 4 5	73

CUANDO LAS COSAS ME SALEN BIEN

74	Debido a mis cualidades: Si acierto, tengo éxito o me salen las cosas bien, suelo pensar que es debido a mis habilidades, a mi carácter o a que soy así.	1 2 3 4 5	74
75	Debido a mi esfuerzo: Si acierto, tengo éxito o me salen las cosas bien, suelo pensar que es debido a mi esfuerzo, a haber trabajado.	1 2 3 4 5	75
76	Debido a mi temperamento: Si acierto, tengo éxito o me salen las cosas bien, suelo pensar que es debido a que estoy sereno y me controlo.	1 2 3 4 5	76
77	Debido a mis estrategias: Si acierto, tengo éxito o me salen las cosas bien, suelo pensar que es debido a que utilicé el procedimiento o medio adecuado.	1 2 3 4 5	77
78	Debido a la actitud o comportamiento de otros: Si acierto, tengo éxito o me salen las cosas bien, suelo pensar que es debido a que hay personas que me benefician o que me ayudan.	1 2 3 4 5	78
79	Debido a cosas que uno no sabe: Si acierto, tengo éxito o me salen las cosas bien, suelo pensar que es debido al destino, a la buena suerte o a fuerzas que están a favor de mí.	1 2 3 4 5	79

NO SE DETENGA, CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE



Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni una cosa ni la otra	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

D Cuando me encuentro con situaciones desagradables, fracasos o frustraciones..., suelo reaccionar de distintas maneras...							
80	Desvío la atención: Cuando me encuentro con algo que me afecta, procuro no atender, no darle vueltas, no darle importancia.	1	2	3	4	5	80
81	Busco razones: Cuando me encuentro ante mis propios fallos, procuro justificarlos, dando argumentos y razones a mí o a los demás.	1	2	3	4	5	81
82	Expreso sentimientos opuestos: Cuando me encuentro con algo que me afecta procuro reaccionar como si no me afectara, expresando incluso sentimientos contrarios, de valentía ante el miedo, de alegría ante las molestias, etc.	1	2	3	4	5	82
83	Descargo mis sentimientos en otras situaciones: Cuando me encuentro con algo que me afecta, me enfada o me molesta, procuro reaccionar descargándome en otras personas o situaciones.	1	2	3	4	5	83
84	Procuro olvidarlo: Cuando me encuentro ante mis propios fallos, procuro no atender, haciendo como si no existieran, tratando de olvidarlos.	1	2	3	4	5	84
85	Procuro imaginar: Cuando me encuentro con algo que me afecta, que me hace enfadar, procuro imaginar situaciones contrarias donde yo puedo vencer y vengarme.	1	2	3	4	5	85
86	Procuro encauzar: Cuando me encuentro ante un fracaso o con algo que me afecta, procuro buscar posibles salidas que me puedan ayudar o que puedan ser útiles a los demás.	1	2	3	4	5	86
87	Procuro desconectar: Cuando me encuentro ante un fracaso o con algo que me afecta, procuro desconectarme de todo y encerrarme en mí mismo.	1	2	3	4	5	87

**FIN DEL CUESTIONARIO.
POR FAVOR, COMPRUEBA QUE HAS
CONTESTADO A TODAS LAS FRASES.**

LAS PALMAS DE G.C.

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 23

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** Las Rehoyas (Las Palmas)

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, claro que sí. No una vez, sino varias.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Te cuento una, la que más me enfadó. Estaba yo con mi niña en el coche y dejé el coche un momento en doble fila porque mi niña se estaba meando y claro, tuve que llevarla a un bar para que hiciese pis. No tardé ni tres minutos, y ahí estaba el guindilla poniéndome la papeleta. Le conté lo que me pasó y ni me miraba ni nada, sordo. El tío salió de no sé donde y me puso la multa. Yo le contaba si él no era padre y no se había visto en situaciones parecidas, que me comprendiese. Nada, sordo el _____. Una rabia.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó para nada como me trató. Ni en esa ni en las otras.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Que me escuchara. Que me mirase a los ojos y que por lo menos que me dijera que me comprendía.

De los polis me molesta todo

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las que tiene que tener, sobre todo, es que sean dialogantes. Buenas personas sabes. Que te comprendan, Que te ayuden hermano.

Y de las otras, de las que no, pues que no sean chulos. Muchos se creen que porque tengan el trajecito ya son los jefes del lugar y de la calle, sabes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ya te lo he dicho antes tío, que hablen más con nosotros y que te ayuden.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 56

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Santa Catalina

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Directamente no. Cosas de familia sabe.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Na, un hermano que tuvo una pelea con un vecino una vez, hace tiempo, y vino la policía. Yo solo estaba con él para que no se pelease.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, sí. Trataron bien a mi hermano y a mi familia. Incluso al vecino que era quién tenía la culpa de todo.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

De esto no tengo que decir nada.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Para mí un policía es bueno cuando sabe de su profesión y sabe de las personas. Además de saber controlar el tráfico y todas esas cosas, que sepan lo que están haciendo, porque si no de qué nos sirven entonces.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que salgan bien formados y que tengan estudios, porque sé que hay muchos de ellos quien no tienen estudios y se nota en el trato sabe.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 49

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Avenida de Escaleritas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

No lo sé, supongo que como a todo el mundo, que me trataran bien y que me escucharan. También que supieran entender el problema por el que estuviera pasando. En fin, que sean comprensivos y que supieran ponerse en el lugar del otro, del ciudadano. Y me disgustaría pues eso, que no me escucharan, que fueran soberbios.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser cercanos a la gente y amigables.

Y creo que las que no tienen que tener son la prepotencia y la distancia que marcan siempre de entrada.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Formación y ser personas.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 52

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Puerto-La isleta

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Una vez tuve un problema pero no pasó nada gracias a Dios. Perdí las llaves de mi casa y el policía me ayudó a llamar a los bomberos y se preocupó porque yo estuviera tranquila.

He tenido más pero no han sido problemas sino que yo estaba aparcada en un garaje y vino un policía muy amable y me dijo que me quitara. Bueno cosas así

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí muchísimo. Me gustó mucho cómo se preocupaba el muchacho por mí, porque estuviera tranquila. Muy bien. Muy amable el chiquito.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Nada, si son como el que me atendió no tengo nada que decir. Para mí fue muy bueno, amable, atento, se preocupaba por mi, o sea, por si yo estaba nerviosa sabe. Me ayudó mucho.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea servicial y buena persona. Que sea colaborativo sabe, que te ayude.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Siete Palmas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Por supuesto. He tenido unas cuantas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Casi todas las que tuve fue por el aparcamiento. Doble fila, mal aparcada o aparcar en zonas donde está prohibido. Pero todas las veces fueron un momento que dejé el coche, no fue que lo aparqué y me fui a hacer mis cosas.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Para nada. No corrí con suerte. Me trató bastante mal, con soberbia y echándome unas broncas como si hubiese cometido un delito o una falta mayor. ¡¡¡¡Una prepotencia con la que me trataron!!!!, además de que no te escuchan cuando intentas explicarles las cosas. Fatal.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Me hubiera gustado que me preguntasen primero porqué dejé el coche solo, antes de prejuzgar y no escucharme. Dan las cosas por sentado sabe usted. Son muy muy antipáticos, siempre tienen mala leche y están con las caras largas todo el día. Fatal.

Pues que me hubieran escuchado y atendido. Es más, si tenía que ponerme la multa por una infracción que cometí, pues que me la hubiese puesto, ya que es su trabajo. Pero que me hubieran tratado bien, con respeto y atención.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que estén capacitados para poder atender a las personas. Que sepan escuchar y sean respetuosos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Te lo acabo de decir. Que sean personas, que escuchen, que se comuniquen o mejor, que sepan comunicarse, pero para eso tiene que formarse claro.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** COU

- **Lugar de residencia:** Puerto.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Pues no. No he tenido nunca. Bueno, no se puede decir problema. He tenido que arreglar papeleos y alguna que otra vez he tenido que hacer alguna consulta y eso.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Yo solo hacía preguntas porque no sabía donde ir a entregar los papeles. Cuando les hablaba no me miraban y me contestaban sin mirar. Nada más que eso.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Pues que me mirasen y me dijeran exactamente a qué lugar tenía que ir. Tenía la sensación que quería quitarme de encima.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Bueno, creo que deben ser cercanos y más humanos, entiéndame, que sean personas, ya que uno va como perdido a edificios que no conoce y te topas con muros serios y como enfadados. Había veces que ni les decía nada por si les molestaba.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sean personas y sepan tratar a las personas, a veces.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 29

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** Puerto

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Que me sepan escuchar y que no tengan preparados de antemano la libreta y el bolígrafo para machacarte. Y lo que no me gusta es que se crean superiores y que vayan como en algunas películas como sargentos y capitanes donde tienen que machacar siempre a alguien.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que estén formados, sepan escuchar y que estén a la altura. Bueno, y que trabajen más, ya que hay algunos, por no decir muchos, que siempre te los ves en el mismo sitio, controlando el tráfico y hablando o escribiendo por el móvil.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que los formen de manera personal y profesional y que sepan hacer su trabajo, como debe ser.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 19

- **Nivel de estudios:** COU (PAU)

- **Lugar de residencia:** Mesa y López

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

No sé, que me ayuden no? Que me resuelvan el problema, no?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que estén preparados para poder ayudarte, no?, y que te solucionen el problema o buscan otras maneras de solucionártelo, no?

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tengan estudios y que se estén poniendo al día de forma continua, pienso yo.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 27
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** Guanarteme (Las Palmas)

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no. Aunque mi padre si ha tenido.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Le pusieron una multa por estar mal aparcado. ¡!!!!Lo trataron con un recochineo!!!!, hablándole mal, con rintintín, como queriendo quedarse con él.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó como lo trataron. Muy mal. Un poco más y le ponen las esposas. Todo porque estaba en doble fila y mi padre fue a comprar al super. Vale que estaba mal aparcado, pero el trato niño.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Que fueran razonables y que hablen con el pueblo. Me molestó y me da mucha impotencia el cómo trataron a mi padre, como un delincuente. A los que hacen las cosas mal, a los que roban....., seguro que a esos no les tratan igual. Se aprovechan de las buenas personas para ponerse encima de ellas y pasarse de vueltas. No saben hacer su trabajo viejo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean más profesionales y que estén preparados. No solo en los estudios si no en saber tratar a las personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que se formen bien en donde sean y que si necesitan una purriá de años pues que los hagan. Que tengan control.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 30

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** Mesa y López

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Creo que sean conscientes de su trabajo y de las personas y que lo hagan de la mejor manera posible.

Me disgustaría que no supieran tratar a la persona y al problema que esa persona tiene. Eso significaría que están mecanizados y no serían personas.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser diligentes, cercanos y comprender el problema de los demás. Saber servir a los ciudadanos.

No ser impulsivos ni soberbios.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Formación, formación y formación.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 25
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Avenida de Escaleritas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca. No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Yo pienso que el policía debería tratar con respeto no con autoridad, con amabilidad y que se pueda dialogar con él. No me gustaría que me trataran sin respeto, humillándome y que me miren por encima del hombro sin importarles mi problema.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Respetuosos y cercanos.

Las que no debería tener son: arrogancia y soberbia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que los formen bien, en todos los aspectos.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 34

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** Chumberas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no. Para nada. Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

No sé, creo que traten bien o algo así. Que le puedas contar lo que te pasa y seas atendido bien y que te escuchen. No me gustaría que me olvidasen ni me confundieran con un delincuente y me trataran mal.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea bueno en su trabajo, o sea, que sepa lo que está haciendo y que sepa comunicarse con la gente, eso creo que es lo que más preocupa de los policías, que parecen que no te escuchan cuando les hablas. Creo que no debe tener chulería y aquí mando yo, o sea, que sea como un general donde él solo tiene la palabra y los demás somos como corderos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Te lo acabo de contestar. Que haga bien su trabajo, que sea bueno, que tenga estudios para ser policía.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 41
- **Nivel de estudios:** COU
- **Lugar de residencia:** Schamann

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, una vez. Pero no pasó nada en especial.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Nada, había unos vecinos que estaban discutiendo por la noche dando gritos y peleándose y tuve que llamar a la policía. Me tomaron declaración y ya está. La perjudicada salí yo, ya que los vecinos después la tomaron conmigo, pero nada. Ya pasó.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, normal. Nada que decir. Bien.

Lo que recuerdo que me gustó fue que los policías que me atendieron, tanto uno como otro eran muy agradables, no había el policía bueno y el otro malo. (Risas) Los dos fueron muy atentos y amables.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

No me disgustó nada.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que les guste su trabajo, y que estén ahí cuando uno los necesita. Que sean buenos policías. Que te traten como te mereces.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tengan, ¿como se dice?, esto..... (pausa), vocación.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 63

- **Nivel de estudios:** Sabe leer y escribir

- **Lugar de residencia:** Schamann

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí mi hijo, alguna vez que otra.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Pues.....la más así que me acuerdo fue cuando yo estaba con mi mujer, (ella conducía), por el Corte Inglés y dejamos el coche en un sitio donde estaba una línea amarilla pintada en la carretera. Fuimos a la farmacia a comprar las medicinas para mi nieto ya que la madre trabajaba y nosotros nos hacíamos cargo de mi nieto, aunque él cuando pasó esto estaba en el colegio ¡¡¡sabe usted!!! Y entonces al regresar vimos que un policía estaba poniendo una multa. Yo enseguida fui para él y le conté lo que había pasado. ¡¡¡¡Oiga usted!!!, ni me miró mi hijo. Solo escribía y escribía y lo que me dijo al final es que ahí no se podía aparcar.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

La verdad es que no. Ni a mi mujer le gustó como me trató. Era un hombre que no miraba, un maleducado. No sé n donde había aprendido a hacer policía.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Que se preocupara del porqué dejé el coche allí. Oigame, si no volvemos a buscar el coche pues vale, pero no tardamos más de 5 minutos y además el coche casi estaba al lado de la farmacia. Tendría que haber sido más atento y cuidadoso en el trato.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Mi hijo, que sepan cómo tratar a las personas y que cuando salgan de donde aprendan a ser policías pues que lo hagan con todas de la Ley (le digo qué significa “con todas de la Ley”), y dice que salga con la enseñanza aprendida de cómo hacer bien su trabajo y de cómo hablar y tratar a las personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues ya te lo he dicho mi hijo ahora mismito.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 66

- **Nivel de estudios:** EGB (Graduado Escolar)

- **Lugar de residencia:** Avenida de Escaleritas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero la familia sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

(Pensativo durante unos segundos.....); Una vez, ya hace años de esto, por lo menos 20, a mi hija la multaron por aparcar en un sitio que no debía. Mi hija tuvo la culpa, ya que sabía que allí no se podía aparcar. Pero vino envenenada y llorando por la forma que la policía la había tratado. Se le llevaron el coche al lugar donde llevan todos los coches la policía cuando se lo llevan, tuvo que pagar la multa para sacarlo de ese sitio y además se llevó la multa de mal aparcada.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

.....Nunca se lo llegué a preguntar a Laura, pero me supongo que la hubieran tratado con respeto y con tacto agradable. Ella estaría muy asustada porque se habían llevado el coche y los policías lo que hicieron fue que estuviera más nerviosa y que mi hija cogiera cargo de conciencia.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

No sé..., como te llamabas?... (Pedro le contesto). Pues no sé, Pedro. Pienso para mí que a ella le hubiera gustado que la ayudasen a solucionar el problema y claro está, acarrear con la falta que cometió, pero con la ayuda de los policías. Ellos no la ayudaron: la perjudicaron. Hoy día no puede ni verlos.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Yo digo que la policía tendría que ser más policía. Te explico: la policía tendría que saber ayudar y saber tener un trato personal con las personas. Muchas veces ni te miran o te dicen aquello de “corran, corran”, a viva voz cuando estás cruzando un paso de peatones pero hay tráfico y ellos lo están controlando. Muchas veces van a lo suyo. No te digo que te fastidien aposta, pero casi..... No debería ser echados para adelante y ser que se lo saben todo. Uno no nace sabiendo Pedro.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

....., creo que ya te contesté ¿no?

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 61

- **Nivel de estudios:** Sin estudios

- **Lugar de residencia:** Avenida de Escaleritas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Que yo recuerde no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

.....Pues que me trataran como persona, ya que según me dicen y oigo a mis hijos parecen que son sordos y no te escuchan (Risas) y que tomen en cuenta el mal por el que estoy pasando.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser buenos, amables y saber que te pueden ayudar cuando los llamas. Que te sepan resolver el problema que tienes o por lo menos no ponerte más (risas)..... no tendrían que ser estirados y estar siempre como enfadados.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Saber tratar a las personas.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 63

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** El Batán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Si, alguna que otra.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

¿Te las cuento todas o la que más problemas tuve? (se le dice que cuente una sola).

....., pues una vez tuve un encontronazo con un policía porque estaba arreglando papeleo en el ayuntamiento y después de estar toda la mañana para arriba y apara abajo una funcionaria me dijo que me faltaban más papeles y que no me los podía recoger. La verdad es que estaba muy nervioso y la tomé con ella y me alteré mucho y llamaron a la policía. El policía que vino me cogió de los hombros y casi me vota a la calle. Vas!!!!, yo me sulfuré más y casi le pego. Un mal trago muchacho!!!

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

(Risas)..... No, por supuesto que no. Si no hubiera llevado el uniforme quizá hubiera pasado otra cosa. Vino a por mí. Sin importarle nada más.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Me hubiera gustado que hubiera preguntado el porqué me había puesto así. Que me comprendiera, que me entendiera. Pero que va, todo el mundo va a lo suyo.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

.....Que pregunten por el problema o por lo que esté pasando el ciudadano, que no juzguen ya que parecen que son jueces a veces. Que ayuden y que ayuden. Nada más que eso. Que ayuden al ciudadano.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

.....Como decía mi padre.....Lo más importante es tener sentido común. Pues eso, que tengan sentido común. Que se los enseñen si no lo tienen.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 36

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Puerto

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Con respeto y cercanía. Que traten de ayudar no de entorpecer el problema que tengo. Lo que no me gustaría es que no tuvieran lo que te acabo de decir.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Estar formados tanto a nivel de estudios como a nivel de personas. Que sepan conectar con la gente. A veces tanta disciplina no es buena, sino que ser más persona funciona mejor.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

.....Estar más y mejor formados. Que les enseñan más psicología si no tienen en su carrera. Y si tienen, pues que les pongan más.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 43
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Guanarteme

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

....., Para nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

.....Pienso, no sé, que me traten con respeto y amigablemente. Y lo que no me gustaría es que me hicieran pasar por un mal trago (....., pausa), es decir, que no vinieran a saco a por mí si he cometido una falta de tráfico o algo parecido. Ya que he visto en otras personas y he oído que algunos policías parecen como “rambos” y van a fastidiar a la persona si están aparcados en doble fila, en un vado.....

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

.....Que sean conscientes de que tratan con personas y que se acerquen con humildad y respeto hacia la persona que les paga y mantiene.

Las que no debería tener nunca es creerse algo más de lo que no son.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tener control de ellos mismos, del problema al que se tienen que enfrentar y con las personas con las que tratan. Que sepan dominar sus rabias y que no sean tan impulsivos a veces.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 31

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Alcaravaneras

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

.....Tratarme, tratarme con amabilidad y cercanía. Sí, que sean más cercanos.

.....Me disgustaría que no ayudasen cuando se les necesita y que vengan imponiendo más que interesados en saber.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

.....Atentos, cercanos, agradables, aplicados en su desempeño laboral,.....

....., no deberían ser arrogantes y “sabelo todos”

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que esté tranquila en casa y en la calle sabiendo que la policía está cualificada. Sin embargo, sé de muchos de ellos que no tienen ni estudios ni están capacitados para ser policías. Están ahí por tener un sueldo a final de mes. Y ya.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** La Feria del Atlántico

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero mi marido sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Le pusieron una multa por estar mal aparcado y el policía actuó de forma prepotente.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, para nada. Fue una situación desagradable que le dejó mal cuerpo. Según me explicó mi marido, era para multarlo y ya está, pero se ensañó advirtiéndole de la falta que había cometido y hablándole en un tono de voz amenazante.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Supongo que con respeto.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No lo sé....., pero por la experiencia de mi marido la policía tendría que ser más bondadosa con las personas, más humanas. Saber que ellos están ahí para ayudarnos. No debería tener nada de lo que te acabo de decir

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que los formen para ser policías, buenos policías.

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 33

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** La Feria del Atlántico

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

.....Me gustaría que me trataran bien, con respeto y sabiendo que me van a ayudar.

No me gustaría que en su actuación fueran soberbios y que fueran sin intención de ayudar.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que ayuden al ciudadano en todo lo que nos puedan ayudar, que sean serviciales, que tengan control,

Y lo que no debería, pues, ser malos policías....., que no sepan hacer lo que se traen entre mano.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Te lo acabo de decir, ¿no?

Entrevista 23:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 42
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Avenida de Escaleritas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca he tenido problemas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

No lo sé. Me gustaría que pudieran llegar a servirme para cuando los necesite. Al igual que un fontanero se le llama para que te arregle la tubería rota, al policía se le llama para que te ayude y te intente solucionar el problema que tienes y, a la vez, te trate como con cordialidad y respeto. Me disgustaría que el policía pasase de mi, y que no me tuviera en cuenta a mi y a mi problema.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que al ingresar en la policía hagan una especie de criba para saber o intentar averiguar quién puede estar más capacitado para ser un buen policía del que no.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea resolutivo, Que sepa resolver los problemas.

TELDE

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 26

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** San Juan

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, una vez solo.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Nada, fue por saltarme un semáforo que para mí estaba en amarillo y ellos dijeron que estaba en rojo.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Pssshh!!!, más o menos. No me trataron mal ni eso, fueron educados.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

No me molestó nada. Bueno, que me multaran, (risas)

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea educado, y que ayuden a las personas, además que estén preparados, claro.

No me gustan que vengan o sean chulos, creídos. Que por tener un uniforme se crean commando.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te sepa ayudar y te resuelvan los problemas.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 29
- **Nivel de estudios:** ESO
- **Lugar de residencia:** El Lomo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

....Que me traten bien y que me oigan cuando les hablo. Sobre todo eso, que me oigan.

.... Y no me gusta que sean tiranos y prepotentes. Sobre todo prepotentes.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

(Risas)...., que sepan hacer bien su trabajo y no estén todo el día encima del inocente o del que comete errores muy ligeros y cojan al que verdaderamente incumple la Ley.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que los formen bien en donde sea.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 18

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** La Garita

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Pues....., que me ayudasen y me hicieran sentir seguro. No me gustaría que me trataran con violencia o que me agredieran.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

....Las características que debe tener serían..... (pausa),.....(pausa)....., humildad, control y gusto por lo que hacen. Y las que no..... (pausa), pues no se me ocurren.....(pausa), no sé....

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

.....(pausa)....., Ser buenos en lo que hacen.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 48
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Ojos de Garza

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Para na. No. Ningunita vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Ayiiiii, pues que me tranquilizaran si estoy nerviosa o algo así. Que sepan tratar con las personas, ya que, según dicen, los policías son bastantes calientes, se enfadan de nada.

.....Me disgustaría que me trataran mal, no me atendieran y no me ayudaran.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Dispuestos a resolver los problemas de las personas, cuidar por nuestra seguridad y la de nuestros hijos y estar cuando se les necesita (risas)

No ser sociable con los demás y vaya a lo suyo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Te lo dije ahora, no?, que cuide de nosotros y sepa hacer bien su trabajo.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 59

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Ojos de Garza

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me multaron por estar mal aparcado y el policía, la verdad, se portó bien.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me trató bien, ya que la multa hubiera sido superior a lo que me multó realmente. Me escuchó y fue muy atento conmigo. Nada que decir.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Estar bien preparados, ser honestos con los ciudadanos.

No tiene que ser mediocres en su trabajo. Si no saben pues que se vayan a trabajar a otro sitio.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa hablarte y ayudarte. Que sea un buen policía.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 46
- **Nivel de estudios:** COU
- **Lugar de residencia:** Ojos de Garza.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Hace un par de años el último.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Estaba paseando por la playa con mi perrita, por melenara, que parece un llavero de pequeña que es, y por acercarme con ella, cogida en brazos, a una zona de donde habían pescadores me multaron.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Que va, que va. Me trataron peor que a un delincuente. Como si hubiera matado a alguien. No me dejaban hablar. Sobre todo uno de ellos, un soberbio y un sabido de aquí te espero.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Me molestó eso, que no me dejaran expresarme y me trataran como a un delincuente. Además, que fueran tan de chulos y se metieran conmigo y con una perrita que no hace daño a nadie.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean conscientes de su trabajo y que miren por el ciudadano. Que no sean tan subidos y que traten a las personas como se merecen. Que si tienen problemas en casa que lo dejen en su casa. Pero que traten por igual a alguien que no ha hecho nada ni daño a nadie con un asesino. Mi niño no. A mi me multaron, pero yo puse la reclamación y nunca me legó la multa.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepan hacer su trabajo.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** San Gregorio

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Que me escuchen y me traten bien.

Lo que no me gusta es que se vayan de chulitos por ahí y que se crean más que nadie porque llevan uniforme.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no solo sepan multar y cobrar comisiones. Que sepan de su trabajo, de todo lo que pueden hacer en su trabajo para los demás. Que no se queden solo en poner multas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que les enseñen a hacer policías de verdad.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 43

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** El Calero

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, gracias a Dios.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

....., Hombre, a mí, personalmente, me gustan que me traten bien, con educación y cercanía. Eso se consigue siendo una persona sociable y amable, que sabe poner se en lugar del otro, más si es policía.

No me gustaría que carecieran de lo que te acabo de decir. Es importante.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las que te he nombrado

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Profesionalmente que haga su trabajo bien hecho. A nivel personal, que tenga lo que ya me has preguntado.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 37

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** Cuatro Puertas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

.....No. Pero una vez tuve una pequeña discusión con un policía porque.....

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

..... Él me decía que yo no estaba en el sitio correcto para entregar unos papeles, y yo le decía que me habían mandado allí desde la comisaría. Era en consumo, sabejj

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No mucho. No me gustó que me discutiera algo sin antes informarse, ya que era allí donde tenía que entregar los papeles y el policía lo desconocía. Parece que no quieren que les demos problemas.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Lo que más me molestó fue su soberbia y no bajarse del burro en lo que yo le decía.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que hagan bien su trabajo y si no saben de algo que pregunten. Que ayuden al usuario. Que aprendan bien en la escuela y en donde estudian la carrera de policía.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Trabajar bien.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Las Huesas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Como a una persona. Ellos son personas también.

No me gustaría que me miraran por encima del hombro, ni ellos ni nadie. Que me ayuden.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Te lo he dicho, ser personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Lo mismo.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 44

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Las Huesas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Yo creo igual que mi hermano. Pienso que la policía debe tener a personas, o sea, que tienen que ser personas cuando tratan con los demás, que no vayan con autoridad, que la tienen, pero sin pisotear. Que me traten como a una persona, no como a un malhechor.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Respeto y respeto y que no sean arrogantes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que les enseñen bien lo que te acabo de nombrar (risas)

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 31

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Salinetas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

.... Pienso que ellos deben actuar según el nivel de infracción que se cometa. Es decir, están para ayudar al ciudadano, hace una gran labor, pero a veces se les escapa de la mano la forma de actuar y de ser con algunas personas....., con esto quiero decir que el trato tiene que ser cordial, atento y que actúen con la seguridad de que van a ayudar al ciudadano, aunque éste haya cometido una infracción, también debería informarle de las vías que puede seguir el afectado.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser policía significa ayuda, amistad, amabilidad, corrección....., no significa ser prepotentes, lejanos, soberbios....

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tengan sentido común, y que se lo formen bien en la academia.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 41

- **Nivel de estudios:** COU

- **Lugar de residencia:** Salinetas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me pusieron una multa por haber aparcado el coche en una curva.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó porque me estaban multando, pero el trato fue correcto. Me gustó la información que me ofreció el agente. El compañero de éste si era más reservado y cerrado.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Nada.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Transmitir seguridad y ayuda. Diálogo y que este sea recíproco. Don de gentes.

No debería ser como dije antes, cerrados, austeros, como inalcanzables a la hora de hablar con ellos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser, en la medida de lo posible, un policía completo: que sepa escuchar, que sepa hacer bien las tareas de su trabajo, que sea comunicador, que haga sentir a los demás protegidos, no sé, ese tipo de cosas.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 62
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** El Caracol

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Algún encontronazo que otro. Pero nada malo.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una vez me pusieron una multa porque aparqué el coche al lado de un contenedor de basura.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. El agente fue muy preciso y correcto. Me trató bien.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sepa ponerse en el sitio del otro. Que comprenda que a veces nosotros hacemos las mismas cosas que ellos hacen cuando no tienen el informe, incluso peores.

No me gustaría que no comprendieran ni entendiesen al pueblo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Y está dicho.

VILLA DE INGENIO

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 66

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Carrizal

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Aparqué el coche delante de un garaje estando en Arinaga. Me dieron una receta.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Supongo que no. Me fui con un calentón que ni para qué. El policía no atendía a razones. Pero es su trabajo.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser honestos y mirar por las personas. Sé que hacen su trabajo, pero hay algunos que ni para qué, por Dios.

No deben ser egoístas ni estirados para adelante. A veces son muy impulsivos. Estate quieto Anacleto!!!!

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Dicho está mi hijo.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 29
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Ingenio

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

..... no lo sé, que fueran comprensivos y que entendieran mi problema. Que me ayudasen.

Que me traten mal no lo soporto.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

....., (pausa),..... cercanos, humanos, buenos.

Que se crean superiores, como dioses.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Yo, en mi trabajo, tengo que ser amable y respetuosa con el cliente, aunque yo tenga un mal día. La policía debe ser así, cumplir con su trabajo pero sabiendo que trata con personas.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 32
- **Nivel de estudios:** ESO
- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

El premio, para mí claro, fue el que tuve hace dos semanas. Cogieron a un familiar robando en una tienda y tuve que ir a buscarlo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El asunto no era para fijarme en si me trataron bien o no. Pero tengo que decir que la atención que me prestaron fue correcta. Fueron muy atentos y serviciales. En todo momento quería que no hubiese tensión.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser conscientes de los problemas de las personas, ser psicólogos de vez en cuando, ser pacientes, transmitir seguridad, sentido común.....

La prepotencia y la chulería. No debería tenerlas nunca.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser buenos en su trabajo, aunque de vez en cuando tengan un mal día.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 40
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Carrizal de Ingenio

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

....., Con amabilidad. Con respeto y que uno sepa que lo van a ayudar

No me gustaría que actuaran sin saber lo que están haciendo ni que estuvieran trabajando y tratando con personas.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sepan tratar a las personas y a los sentimientos que uno tiene. Que sepan ayudar.

Ser chulitos no les ayuda en nada.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

....., (pausa), ya te contesté antes, es lo mismo, no?

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 43

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Carrizal de Ingenio

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Que traten a los demás con respeto y sean elegantes en su trabajo. Me disgusta que vayan por el mundo machacando al resto de los mortales por creerse más que nadie.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Más cercanos y humanos, que sepan escuchar y saber que te está escuchando, que retraten con respeto y que todo eso esté en lo que le enseñan.

La chulería y el no estar dispuesto a comprender a los demás

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepan controlarse aunque la situación sea muy mala para que eso pase. Para eso tiene que ser más personas que policías.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 38
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar.
- **Lugar de residencia:** Carrizal de Ingenio

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Que me ayuden a resolver el problema. Que sean amables y buenos en el trato. Que sean atentos.

No me gusta que no quieran ayudar y que solo estuvieran para en la policía para cobrar.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Atentos, humanos, cercanos

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa hacer su trabajo, no?.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** El Burrero

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero mi hijo sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

La policía vino porque se portó mal en el Instituto y se lo llevaron a comisaría. Lo tuvieron retenido casi todo el día.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, la verdad. Lo trataron como uno de la ETA o algo así. Lo que hizo no fue para tanto, aunque esta vez lo que hizo ya fue más grave de lo normal. Ahora, él es carmentó.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Que le hicieran comprender que lo que hizo está mal.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que dialoguen más y que se pongan en el lugar de los que comenten una falta.

Que no te escuchen o si estuchan en verdad no te están haciendo caso es lo que no tiene que tener.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

....., Ser profesional en lo que hace?

AGÜIMES

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 42
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Agüimes

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

.....Me gustaría que me trataran con respeto y amabilidad.

No me gustaría que fueran como capitanes del ejército.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Sobre todo, ayudar al ciudadano, que para eso están y cobran de nosotros por eso.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ya te he contestado a esta pregunta amigo!!!

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Temisa

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Estando en el pueblo me llamaron la atención porque dejé el coche aparcado donde no debía.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, claro. El policía lo conozco, pero como iba con el compañero me tuvo que llamar la atención (risas).

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

....., no sé, que te ayuden y eso.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

.....(no contesta)

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Agüimes

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no. Aunque mi madre si que ha tenido cosas con la policía.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

No sé muy bien, pero creo que uno de esas fue porque ella al hacerle una consulta a un policía y no responderla ella le dijo algo a él. El policía se alteró y mi madre también. No es nadie mi madre (risas)

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Yo creo que a ella no. Siempre está diciendo que los policías cuando los quieres no están y cuando están no saben hacer nada bien y menos ayudarte.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

A mi madre le gusta que la ayuden, o sea, que le hagas las cosas vamos (risas). Y lo que más le molesta es que pases de ella o ella crea que pases de ella.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Para mí es que sepa ayudar y que sea tranquilo.

No debería ser machote, me entiendes, un echado para adelante.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa hacer bien su trabajo.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 29
- **Nivel de estudios:** COU
- **Lugar de residencia:** Agüimes

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Con respeto y que no me sintiera una delincuente, por el hecho por el que me pare. Que el trato sea adaptado a la norma que estás infringiendo y que no haya abuso de autoridad.

Me disgusta que se exceda de su profesión y vaya más allá con actitudes prepotentes.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Primero que tenga psicología. Segundo que tenga un conocimiento adecuado y profundo de la persona. Tercero que sea profesional competente y eficaz.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que lleve a cabo su cometido con la mayor honestidad posible. Es decir, que aplique lo que ha estudiado a su profesión. Que no salga a la calle como Harry el Sucio. Alguno de ellos para que le debes la vida.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 20
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Agüimes

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

A mi me gusta que me traten con respeto y con educación.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Respetuosos y cercanos.

No me gusta que no sepan de su profesión y que estén ahí por cobrar a final de mes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que salgan de donde estudien ser policía como serlo y cómo hacerlo.

ARRECIFE

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 26

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Tías

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me salté un stop y la mala suerte que estaba un coche de policía.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Más o menos. Porque en un principio, uno de ellos se comportó como un despota conmigo, pero el compañero se do cuenta y suavizó el tema.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Me gustó como me trató el policía compañero del malo. Fue respetuoso y me informó de todo muy bien, incluso del importe de la multa y de la reclamación que podía poner.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser persona y saber ayudar.

La prepotencia y el sarcasmo de algunos se le debería quitar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te resuelven o intenten resolver los problemas.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 28

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Argana Alta

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

....Que escuchen a las personas cuando les hablas.

.... Y no me gusta que sean espabilados y listillos.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que se metan con quien ellos tienen miedo de verdad. Siempre van a por el débil. Que sean más sinceros en su trabajo y no tan cobardes.

¿Cuáles cree que nunca debería tener? Que se creen más que nadie.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te salven y ayuden.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 17

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Valterra

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Que los enseñen bien para hacer su trabajo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser más personas y no tan soldados.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

No contesta.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 27

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Tegui

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

... Que me tratasen con respeto, siendo corteses en el trato..... (risas), y lo que me más me molestaría es que me tratasen como una boba, como que no valgo nada.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que estén donde tienen que estar, ya que los buscas y nunca lo encuentras y si lo encuentras no te saben ayudar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepan hacer su labor como la han aprendido y no hacer lo que les venga en gana.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 63

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Arrecife

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Hace tiempo de eso. Era yo un niño. Cogí del cercado de al lado de la casa de mi padre unos melones que estaban allí que se iban a podrir. El huerto estaba abandonado o eso creía yo. Alguien avisó a la policía y me detuvieron (risas) Yo me río ahora, pero en aquel entonces me estaba cagando de miedo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

La verdad es que no. Yo tendría unos 10-11 años y me trataron muy mal hasta que llegó mi padre a buscarme.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Si me hubiesen dicho que la finca tenía dueño....., pero yo la veía solitaria siempre. No me decían nada, solo me acusaban. Estaba muy nervioso, ya que pensaba en el castigo de la policía y en el de mi padre.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Estar mejor preparados. Hoy día lo están más que antes. Pero aún teniendo mejores cosas, libros y nuevos aparatos siguen sin ayudar demasiado.

Ser tercos y no oír los llevan por mal camino.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te sepa ayudar mi hijo, que te sepa ayudar.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 48
- **Nivel de estudios:** COU
- **Lugar de residencia:** Playa Honda.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Todo tuvo que ver con el coche. Lo aparqué mal y el policía llamó a la grúa para que se lo llevara.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Bueno, he de decir que sí. Ya que sabía que no se podía aparcar y, aunque pensé que no iba a tardar demasiado, me retrasé un buen rato (risas). El policía así me lo hizo saber de manera educada. Indicándome lo que tenía que hacer si quería recuperar el coche (risas)

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

No me molestó nada. Mi amor propio quizá (risas)

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sepan servir al ciudadano. Yo me sentí atendida por el policía que me atendió, y eso que me puso una multa (risas); decir que hoy día es mi marido (risas).

Lo que no deberían tener es la mala leche que algunos tienen y, aunque me duela decirlo, hay muchos que no saben de esta profesión y están en ella.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser adecuado para el puesto que desempeña y que lo haga con gusto.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 36

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** Playa Honda

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

... Creo que me sepan escuchar y que yo sepa que me están oyendo. Que sepan resolver problemas y que una se sienta segura de saber que puedes contar con ellos.

Su exagerado comportamiento machista y de machos.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean buenos agentes, que sepan escuchar con el corazón y que demuestren algún tipo de sentimiento o de emoción. Sería bueno para todos.

Lo que deberían tener es más humildad y no tanta soberbia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que le enseñen a nivel personal como a nivel de su profesión.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 45

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** La Bugarvilla

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Alguna que otra, pero nada importante.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Nada, tenía un par de copitas de más y me pararon por una luna rota. Mala suerte.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Muy bien no me trataron. Me tuvieron casi tres horas parado en el coche para que se me bajara las copas me dijeron. Pero yo me sentía bien para conducir.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Lo que más me *ode es que intenten vacilar con uno. Uno sabe lo que hace para que vengan ahora queriendo que hagas lo que quieren ellos.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que se preocupen por otras cosas y que ayuden a quienes lo necesitan.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan lo que es debido para aquello que los necesite.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 31

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Valterra

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Que me supieran guiar y ayudar, sabes. Que sepan ayudar.

No me gustaría que se portaran como perros con una.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Eso, que sean legales, que ayuden y que no sean unos perros con una.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ya te lo dije amigo.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 44
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Argana Alta

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tuve una confrontación con unos policías cuando iban a echar de la casa a un vecino, te acuerdas de eso?, salió en el televisor la noticia?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Para nada mi hijo, me trataron como un saco de basura. Estarían haciendo su trabajo, pero llegaron hasta pegarme con un palo. Me trataron como un perro, no como una persona.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Como a una persona.

Me molestó que usaran la fuerza antes que el diálogo.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser comunicativo, ser respetuosos y personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Te lo acabo de decir.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 53

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Playa Honda.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Me gustaría que me tratasen como es debido, es decir, con diligencia, seriedad y respeto.

No me gusta que me traten de manera despectiva.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Los policías deben ser más abiertos con las personas. Procurar hacer que nos sintamos bien y que nos ayuden si los necesitamos.

No deberían ser tan tajantes en su carácter como son algunos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Saber desempeñar su trabajo sabiendo lo que hacen.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 51

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Me gustaría que aplicaran su autoridad a quienes de verdad cometen las faltas y las infracciones, en su medida. Para ello, deben estar capacitados, ser honestos, tener gusto por el trabajo que desempeñan y saber dialogar. .

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Tener honestidad, ser justos y estar bien formados para hacer su trabajo.....No deben ser prepotentes y poco amigables.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tener sentido común en lo que hacen y saberlo utilizar.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Arrecife

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Multarme por estar mal aparcado.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó mucho, no. Fue muy agresivo y usó un tono muy alto de voz, yo diría como militar.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Pues normal, como a una persona.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser confiables y respetuosos. Estar mejor formados.

Prepotencia y que sean más humanos, más cercanos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que nos sintamos seguros de que cuando hacen su trabajo lo hacen bien. Que hagan bien su trabajo.

TEGUISE

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 19
- **Nivel de estudios:** ESO
- **Lugar de residencia:** Yaiza

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

..... La verdad es que no sé..... umh!!!!!!!!!!!, (pausa)....., hombre!!!!, a mi me gustaría que si yo estoy en medio de algún problema me gustaría que me preguntasen primero antes de sacar sus conclusiones. Te lo digo porque así lo he visto en la calle. Ellos van sin razón y no conocen lo sucedido y van y empiezan a decidir por su cuenta. Que hablen, sabes?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

....., que sean educados y que te traten con respeto. Y lo que nunca deberían tener es la prepotencia que tienen algunos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te ayuden de verdad.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 29

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Arrecife

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Pues, que te apoyen y ayuden cuando tienes un problema vale!! Sobre todo que te digan lo que tienes que hacer y cómo hacerlo. Me molestaría que me tratasen como a un delincuente, como a alguien que haya hecho algo malo vale!!

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? ¿Cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean más nobles y legales. Que no vayan por ahí diciendo que son esto cuando la verdad es que son unos mentirosos..... Que se creen que son los colegas de todo el mundo y van de happies y de enrollados, y no es verdad.

Las que no tienen que tener es parezcan que son los señoritos o dueños de la calle y del barrio, hay algunos

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Te lo acabo de decir, no!

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 73

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Villa de Teguise

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Alguna que otra vez, sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

.....En una de esas fue porque había pintado una franja amarilla en el suelo donde había levantado mi casa y vino un policía decirme que quitara la raya que había pintado, que para hacer eso tenía que pedir permiso. ¿Permiso para pintar una raya en mi casa?, me dije yo.....

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

... La verdad que no me gustó, no me gustó nada. Pero es la autoridad.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

No me gustó que me tratara como a alguien que no fuera vecino del pueblo sabe usted.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Más agradables con las personas y que tuviera algo de respeto al hablar también.

Que sean altaneros y orgullosos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa arreglar las cosas.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Arrecife

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

.....Sobre todo respeto y que me escuchen. He oído cada cosa por ahí....., que no es normal. Por eso digo, respeto y que me escuchen.

No me gustaría que me tratasen con autoridad e imponiéndome cosas.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

En las que tiene que tener...., pues, respeto, escucha y, para ello, necesitan de una formación ejemplar.

Las que nunca, pues....., prepotencia, ir de "chulos" y que sepan ayudar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Saber que tratas con personas y eso solo se consigue si ellos son más personas.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 44
- **Nivel de estudios:** Secundaria (Antiguo Bachiller. Hasta 3º BUP)
- **Lugar de residencia:** Máguez

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

A mí que me sepan ayudar y resolver los problemas que pueda tener. Eso es lo que me gustaría.....; Y lo que no, que estuvieran encima de uno siempre, como si uno fuera uno de esos que comenten delitos.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sepan ayudar y que sepan guiarte cuando tienes un percance o algo parecido.

Las que nunca debería tener es que pasasen de lo que hacen, sabes, que los necesites y pasen de uno y de todo. Por eso creo que un policía es policía porque le gusta, sabes, no por el dinero y eso.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cuando sabes que puedes contar con ellos, que están ahí.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Arrecife.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Yo diría que un policía debe tratar a las personas con cercanía y sabiendo que uno puede confiar en ello. Es decir, si ya sabemos que podemos confiar en ellos, ya sabemos de antemano que el trato hacia nosotros va a ser exquisito y cercano. Por eso, a mi me gustaría que me trataran con cercanía, respeto, que note que se preocupa por mí.

No me gustaría que me trataran como una desconocida, como si fuera un número más a rellenar en su hoja de casos. Esto implica algo que he visto, que les hablas y no te oyen, ni responden cuando les hablas. Un insulto hacia tu persona; increíble.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

.....Creo que ya te las he dicho.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Formación para el trabajo que hace, pero que sea permanente y actualizada. Formación tanto práctica como teórica claro. Pero la práctica que le den más cosas para saber tratar con las personas y menos cómo se dispara.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 35
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** Costa Tegui

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Que me arreglen las cosas, los asuntos cuando tengo un problema. Que me traten bien.

No me gusta que me traten como a un delincuente o que haya hecho algo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean más amables y personas. Hay algunos que no sé porque están de policías sabes!!

No me gusta que sean así como chulitos sabes, o sea, que se crean más que nadie.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te saquen de marrones o sea, que te ayuden.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 49

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** Arrecife

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, una vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Estaba mal aparcado por la altura de la Calle Real y cuando llegué el policía se estaba yendo de mi coche y me había puesto una multa. Aunque lo paré y hablé con él no me la quitó.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Realmente me trató muy bien, No tengo nada que decir. Yo le dije lo que había parado y porqué dejé el coche allí aparcado una media hora. Él me entendió, pero me explicó lo que pasaba si dejaba a todo el mundo allí y que había cometido una infracción leve.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

No tengo nada que decir, quizá que me hubiese quitado la multa.....(risas)

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Para mí y por lo que me pasó a mí, que sean disciplinados y que sepan de su profesión, que sepan lo que hacen. Que se sepan explicar y atender al público.

No deberían ser inmaduros para lo que hacen e ir de prepotentes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El policía eficaz es que esté ahí siempre, para lo que suceda, lo bueno y lo malo claro.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 59
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Arrecife

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Que me traten con respeto.

No me gustaría que solo te atiendan para sus intereses, sin tener en cuenta tu problema.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que tengan sentido común y sean mejores personas con los demás.

Que te traten mal y por encima del hombro. Como si ellos fuesen más que tú.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Te lo acabo de explicar.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 60

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar.

- **Lugar de residencia:** Tegui

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Nada muchacho, las que he tenido ha sido por culpa del coche, sabe usted. Por dejarlo mal aparcado o en un sitio donde no podía estar. También porque me he saltado algunos stops (risas)

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Algunos de ellos me trataron bien, normal. Otros no tanto hijo. Lo que me trataron bien fueron respetuosos conmigo, eso fue lo que me gusto, el respeto que me prestaron; y los otros me trataban como un presidiario que se había escapado de la cárcel. Lamentable.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Me hubiera gustado que me tratasen con respeto, como lo hicieron los otros. Me molestó mucho que no me escuchaban. Eran sordos al explicarles lo sucedido o simplemente dar los buenos días.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Respeto, amabilidad y ser agradables.

Esa soberbia que se les pone cuando se ponen el uniforme.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Mi hijo, que los eduquen bien. Pero para eso se tiene que estar preparados para ser policía. Eso se sabe desde que los muchachitos son pequeños.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 51
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Arrecife.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Pues....., (risas), lo principal es el respeto, no!, que te traten con respeto.

Que te lleguen a insultar y eso. Que sean como muy machos sabes. Son muy valientes con el uniforme pero sin él....

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Respeto, sentido común, humildes y que sean buenos con uno y con lo que hacen

Que sean chulos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Te lo dije no!

AGAETE

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 69

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Yo iba para mi casa y un "drogata" me decía que tenía que aparcar donde él decía. Éste se me puso en el capó del coche y no me dejaba arrancar. Me fui a la policía local y me dijeron que no era competencia de ellos, sino de la guardia civil. El tema de las drogas ya no les pertenecía. Para poder actuar nosotros tiene que haber una denuncia hecha por un grupo de personas.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No se les ve, y eso que los conozco a todos. Ellos multan a los que quieren. No me gusta el trato. NO saben atender.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

iiiiijHombre!!!!, que tengan educación.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean amables con el ciudadano

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cultura y educación.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 65
- **Nivel de estudios:** Licenciada
- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Yo considero que debería haber más policías en el ámbito de la calle. No se les ve caminando ni nada. El día de la Rama he salido temprano y se ve cosas malas (personas haciendo el sexo, drogas, etc.).

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que se imponga a la gente que no tiene respeto, moral y que andan por ahí haciendo lo que les da la gana. Que impongan la Ley.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 60

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, por tonterías. Por alguien que te molesta y eso.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Me gustó como me trataron.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Eficiente en el trabajo. Estar ahí cuando pase algo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no contesten mal.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que esté al tanto de los ciudadanos.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 63

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un vecino empezó a insultarme y tuve que llamar a la policía

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí muchísimo.

Vinieron enseguida.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ayudar siempre y que esté dispuesto a hacerlo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser prepotentes no debería ser.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea amable, que trate de ayudar, que no pongan pegas y que trate de solucionar los problemas.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 22

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Aquí no hacen nada. Alomejor te ven fumando un porro y pasan de ti, pero dejas el coche mal aparcado van por ti.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que estuviera siempre ahí a la ciudadanía. Que pasa cualquier cosa y no te encuentras a ninguno.

Vas por la noche a buscarlos y no te encuentras a nadie. No son serios.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 62
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Agaete.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Ninguno.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

_____.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

_____.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean serviciales. Atentos cuando se les llame. Educados.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Volvemos a lo mismo. Atentos. Que preocupen por hacer bien las cosas. Dejar pasar algunas cosas que dejan pasar a sus amigos. Y esas cosas.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 56

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No la verdad. Con la guardia civil

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que estén cualificados para eso.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Si por ejemplo, digamos, estar formados para solucionar el problema que le digas.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 41

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Yo personalmente creo que están bien formados.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Características que no deben tener: El trato con la gente. Lo único que sí veo es el tema de por las noches que se les escapa a ellos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te ayuden a solucionar los problemas básicos. No es una ciudad. Por ello es importante que los llames y estén ahí.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 21

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Responsables, trabajador, no mirar por familiares y buena persona. Amable.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia, chulería. Ingratitud.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El que resuelve los problemas a los que acude.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

He tenido varios. Un accidente de moto, discusión con vecinos, etc.

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

No me molestó nada de la actuación de ellos.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Sobre todo ser muy humanos. Los cuerpos de seguridad carecen de la humanidad necesaria. Y he tenido experiencias con policías de tráfico. El ciudadano debe ser tratado con respeto. Ellos están para ayudar. Muchas veces abusan de su autoridad para maltratar al ciudadano.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es capaz de hacer cumplir las normas. Sancionar en la situación que lo requiera. Pero sin perder la humanidad. Y decir que es un mero cuidador del reglamento y que está para ayudar.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 60

- **Nivel de estudios:** Universitarios

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca. Nunca he tenido problemas

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Los que yo conozco son educados.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser personas agresivas y cosas así. Sé que soy extranjero, y me tratan bien

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Haciendo bien su trabajo. Muy bien relacionado con la gente sin ser agresivo.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 45

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Bastante bien

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un problema con un ciudadano. No eran lógicas las cosas de ese ciudadano. Los policías hicieron entender al ciudadano lo equivocado que estaba.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me trataron muy bien. Tienen un trato correcto y cercano. Tienen un lenguaje asequible para el ciudadano. Consiguen que la gente entienda las cosas.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Lo primero cercanía con el pueblo. Aquí, en Agaete, lo han conseguido. Ellos consiguen que la gente los perciba como personas cercanas. Físicamente están preparados y están formados y tiene estudios. Ellos se ofrecen e intervienen. Quienes hablan mal de ellos es porque tenían otras expectativas. Están muy bien preparados. Escuchan y te atienden.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia. Incluso he requerido la presencia de la policía nacional para tratar mi discusión con un policía local. Se hacen valer de su autoridad. E incluso he recibido amenazas alguna vez de ese policía con el que tuve el conflicto: "tú tienes que circular por la calle..., y poner un pié también..., y ahí estaré yo..."

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Profesional que atiende al ciudadano cuando le corresponde y con los recursos que tiene la administración pública para dar respuesta adecuada al ciudadano. Que sepan guiar y orientar al ciudadano.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 45

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Las Palmas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Problemas con pacientes en el centro de salud.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me encantó el trato. Muy bien. Sin agresividad. Muy cercanos.

Lo que recuerdo que me gustó fue que los policías que me atendieron, tanto uno como otro eran muy agradables, no había el policía bueno y el otro malo. (Risas) Los dos fueron muy atentos y amables.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser humanos. Es primordial. Es lo verdaderamente importante. Que piense en la persona que tiene al lado. En su problema y las circunstancias.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La agresividad, el mal trato, la falta de educación. Sé que el trabajo es complicado, pero hay que tener unas formas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Una persona que supiera mantener las formas, tener empatía con las personas. Me gusta el policía educado, cercano, que sabe estar en su sitio, sin excederse.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Gáldar

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 48

- **Nivel de estudios:** Diplomado

- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, claro.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Se tuvieron que llevar a un chico que estaba alterado (Centro de salud)

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

La verdad es que sí. Trabajamos mucho con ellos. Me gusta el trato personal e individual que tiene.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Vocación de servicio. Si la tiene, lo va a hacer bien siempre.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Siendo persona, ya es eficaz. No debe tener unos estudios máximos en derecho, o ser un gran profesional, sino siendo persona.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 64
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Bueno, una vez, un vecino tuvo un problema y los llamé a ellos.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

El vecino se cayó.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Se portaron muy bien. Lo que más me gustó es que llegaron enseguida.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Portarse bien. Seriedad. Cumplir con su trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sean tan chulos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Serios.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 33

- **Nivel de estudios:** Diplomada

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

En un pueblo que tengan don de gentes. Que se interaccionen más con el ciudadano. No centrarse en cosas técnicas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que se preocupe más bien..., por ejemplo,....., si hay problemas que lleguen al ciudadano. Que se preocupan más por otras cosas antes que el ciudadano.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 51

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Si.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Varias cosas. Temas de accidente, temas de aparcamientos, desapariciones,

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó el trato.

La policía en el tratamiento lo encuentro bien.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Saber estar como servicio al ciudadano. Que tengan paciencia con el ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Perder el control y el poder.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Todos tenemos fallos, pero un policía eficaz es aquel que sepa tratar al ciudadano; Desde el punto de vista laboral del policía es complicado. Trata a mucha gente fuera de sí, y tiene que tener paciencia.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 17

- **Nivel de estudios:** Eso

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Hacer su función bien. Estar más en el pueblo, en el coche y vigilar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No mirar tanto a las amistades y que mire para otro lado a veces.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer su trabajo bien.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 50

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Problemas con vecinos.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Muy bien. Fueron cercanos, rápidos al acudir y me sentí respaldada por ellos.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Depende de cada persona. Es muy complejo. Aunque creo que el trato humano para nosotros y estar formados.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Dejarse llevar por....., no sé, no ser tan objetivos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tengan una buena preparación y que los dejen formarse porque a veces ellos quieren pero la realidad del día a día no los deja.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Formación Profesional

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tuve un problema y no los localicé. Al final pude ponerme en contacto con ellos, y me dijeron que hay un móvil (risas)

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

La forma no me gustó. La forma un poco desposta. Dan por hecho que yo tengo que saber que existe un móvil para poder contactar con ellos.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Deben tener don de gentes, ser buena persona, ponerse en el caso del ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues....., no deben ser muy suyos. Creen que por tener un cargo de responsabilidad tienen todos los derechos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que ejerza el puesto que tenga bien. Un policía tiene sus responsabilidades y deberes.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 33

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sean rápidos cuando los llamas. Que te entiendan y ayuden, ya que ellos mismos te dicen que hasta que no haya sangre no acuden.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No te dan solución.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que estén ahí. Que te respeten y creen que por llevar uniforme se creen mejor que tú. .

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Agaete
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 53
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Agaete

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Eh..... Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Hace unos meses que una vecina que está en lo alto de casa mi madre, siempre llega tarde a casa y se olvida la llave en casa. Siempre molestando a mi madre. Tuve que hacer un escrito y lo pasaron a la trabajadora social del ayuntamiento. Me dijeron que no me preocupaba. Han pasado cuatro meses y no hay problemas.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me apoyó la policía. Siempre me han atendido muy bien.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Yo lo que veía antiguamente: Me gusta más la policía de barrio. Ver a los policías "pateando" las calles. Que no lo busquemos en la oficina o los llamemos y nunca estén.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No tendría que tener..., a ver..., la policía está..., en otro sitio. La gente dice que raro la policía al que traen....., es decir, lo que echo de menos es que estén por las calles.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Son atentos. Pero a partir de las diez de la noche no hay policía. Pero enseguida están cuando los llamas. Son muy eficaces.

ANTIGUA

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Antigua

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 17

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Antigua

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener un buen físico y saber de la realidad que tiene cada uno en el pueblo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sepan hacer bien su trabajo y tener mal físico.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

No meterse en “chanchullos”, ni drogas ni porquerías de esas.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Antigua

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 16

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Antigua

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Más o menos.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Por las redes sociales tuve un problema.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Más o menos me gustó. Tuve que ir a que la gente no estuviera tan metido. Me disgustó las formas como explicó mi caso.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que tengan buen físico.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que me tratara mal y que no me respetara.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que esté al pie y al corriente de todo.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** ____

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 29

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una multa que me pusieron.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No lo sé porque no lo vi. Cuando llegué al coche tenía la multa puesta.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

¿Qué características?,..., pues,...que tenga vocación de atención al ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No debería tener (pausa), no sé cuál es realmente su labor.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tenga ganas de participar y de contribuir.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 50
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** El Matorral

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tuve un problema con un vecino

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Lo que más me gustó es que me dio una solución al problema y lo que me dijo se cumplió. Estoy muy contenta con ellos.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pienso que debería ser jóvenes, deportistas, que no fumen, que no tengan vicios....

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No debería ser una persona con bajo nivel cultural. Debería saber idiomas, inglés por lo menos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es un policía que tiene la capacidad de resolver el problema cuando se lo exponemos. No sé, que sea despierto, que sepa de leyes y de normas.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 41

- **Nivel de estudios:** Formación Profesional

- **Lugar de residencia:** Antigua

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca. Nunca

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar presentes cuando lo necesito.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Para ellos no pasa nada nunca. Nunca tienen tiempo. No responder a las dudas del ciudadano.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar presente cuando yo tenga un problema y me lo puedan resolver.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 53
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

....., no problemas, pero siempre que he llamado están ahí..

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Cómo me atendieron.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hombre, yo aconsejaría que algunos debería saber un poco de idiomas. Hay muy poca gente preparada de cara al turista.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Servicio al público.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 44

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero recuerdo una experiencia.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Pues una vez llevé a mi hijo para darle un escarmiento para que me hiciese caso. Y el policía me atendió muy, muy bien. Pero el policía me llevó aparte del niño y me dijo que ellos no estaban para que los niños les tuviera miedo, al contrario, que están para ayudar y ser los más cercanos posibles.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue exquisito.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las características que yo me he sentido tratada bien y el policía debe ser simpático, que traten bien y amablemente, que ayuden, que haga bien su trabajo....

No deberían tener....., (pensativa)....., no sé,, no sé.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es una persona que está ahí para ayudarte. Ser personas. Que guíen y orienten.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 44
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Antigua

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente que tuve una vez.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El servicio que me dieron

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

De momento lo que yo veo es el servicio que prestan al ciudadano. Están bien formados.

Hombre, si no se pasan haciendo sus labores.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan lo que tienen que cumplir.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 65

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Antigua

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

No sé explicarme....., pero tener una buena preparación para saber lo que está haciendo. Tener estudios.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean violentos,....., que sea un hombre que sepa lo que está haciendo...

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser un hombre que sepa trabajar bien en su profesión.

ARONA

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 19

- **Nivel de estudios:** Formación Profesional

- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Directamente no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Aporte mis datos como testigo en un siniestro delante de mi casa.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Fue un buen trato.

Fueron muy amables y el vacilón que tenían conmigo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Características....., pues, la amabilidad ante todo. Que sean puntuales.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Son muy ariscos y no te dan ganas de tratar con ellos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que contribuya con la sociedad. Que sirva para defender y no para su propio interés.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 58

- **Nivel de estudios:** COU

- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó como me trataron. EL trato en sí. Me trataron como un si yo fuera culpable de todo, aunque después se disculparon.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar más formados en le trato hacia las personas, además del físico.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Son muy arrogantes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepan tomar decisiones y sepan actuar en situaciones determinadas.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 30
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Le robaron el coche a mi padre

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me gustó como me trataron.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No veo ningún motivo del que deban de mejorar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan la Ley y tengan orden.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 42

- **Nivel de estudios:** Licenciado

- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Multas de tráfico

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó.

Son muy prepotentes y chulos.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser muy fríos. Serios. Serenidad.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotentes

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Implicarse más en lugar del ciudadano y que sepan ayudar.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** COU
- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar bien informados, preparados físicamente y buen trato al ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No deben ser “chulitos de playa”, poca paciencia, mala educación.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que intenten buscar una solución que le expone el ciudadano. Que le preste interés al ciudadano. Que aconseje y se preocupe.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turísticos
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 50
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero consulta si he hecho

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Cómo tenía que proceder para dar de alta a una autocaravana

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me respondieron bien. Me informaron de todo con respecto a la autocaravana.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Son muy espabilados.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te atienden bien, Vienen rápido cuando los llamas. Que te presten ayuda e Interés. Que resuelvan los problemas echándote una mano.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turísticos
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 54
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Adeje

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser educados

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean autoritarios, y creerse más que los otros porque llevan uniforme.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Respetuoso.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turísticos

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 52

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Una vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me dijo el policía que estaba cometiendo una infracción con el coche cuando no lo estaba haciendo. El trato fue fatal.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. Me trató de forma despectiva. Se creen que porque creen que son la autoridad por el informe debemos de atenderlos y hacerles caso rápido. La forma en que se me dirigió fue horrible.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Respeto. No ser tan groseros.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser tan despectivos. Se toman el abuso de autoridad muy a la ligera.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Respeto a las personas. Hablarle con autoridad pero con educación.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 58
- **Nivel de estudios:** Estudios Primarios
- **Lugar de residencia:** Guía de Isora.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Varios y nivel personal.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Hemos intentado de celebrara una fiesta en mi casa y han venido los agentes tres años seguidos a pararla.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. No me ha gustado nada porque vienen con las sirenas puestas para que todo el mundo sepa que vienen a mi casa.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser un poco más responsables de lo que son.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Tener tanto favoritismo con sus amigos y sus vecinos

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser responsable en su trabajo con la ciudadanía.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turísticos

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 36

- **Nivel de estudios:** F.P. II

- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

No acudieron a tiempo a un problema.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue bueno. Hicieron bien su trabajo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Deberían hablar más idiomas. Se gastan mucho tiempo en explicar y no son competentes en la guía u orientación que dan.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Primero, la prontitud. Que vengan rápido. Es lo más importante y luego la comunicación y tener capacidad de entendimiento y entender la gravedad de la situación y, alomejor, un poco de asertividad.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turísticos
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar.
- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Debería ser funcional y que haya un orden dentro del municipio. Están haciendo funciones que no le corresponden.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No creo que haya tanta conflictividad aquí, en Arona. Llevan pistolas eléctricas,... Van demasiado armados, a la última y se creen muy superiores. Además, que te traten como delincuente es fatal.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir con lo que tienen que cumplir. Estar para la gente del municipio.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turísticos

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 39

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Ni sí ni no. No deberían haber actuado así, pero bueno. Me molestó que fuese más partidario del amigo que de los demás.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Saludar. Y sobre todo ser persona, no ser mando. Te multo y ya está. Te pueden multar porque estás en doble fila, pero por dos minutos...debería tener un poco más de margen con la gente. Si un coche no molesta en la vía pública, porque te lo llevas, ¿por cobrar más? Hay que ser personas ante todo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

..., cuando están los problemas desaparecen. Ponen las sirenas dos kilómetros antes para que el "ruina" se dé cuenta y no meterse en problemas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El sistema judicial es una mierda, pero debería imponer más y hacer bien su trabajo.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turísticos

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 33

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Respetar, primero, se creen que por ser policías son chulos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Cuando tienen que estar no están. Algunos son chulos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues que estén cuando tienen que estar. Están multando pero después donde deben estar no están. Ser personas.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turísticos

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 57

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Arona

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Eh..., sí. En el negocio.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Problemas en el negocio.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No puedo quejarme para nada. Pero hay ciudadanos que vienen a molestar en el negocio y la policía se pone a favor de la persona, del ciudadano, entorpeciendo la labor del negocio.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser más estrictos en las funciones que desempeñan. Una vez, había un partido de fútbol retransmitiendo por televisión y había un escándalo terrible. Llamé para que pudieran orden y no me hicieron caso. Pienso que se debe respetar al ciudadano. Al final esa gente se montó encima de los coches, un escándalo, al final vinieron siete coches de policía. Deben respetar al ciudadano. Ser más eficaces. Que sepan atender al ciudadano.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tengan disciplina. Debe haber más efectivos. Se pasan la vista gorda y no pasan tanto a la acción.

BREÑA ALTA

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 38
- **Nivel de estudios:** Formación Profesional
- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional

Seriedad, responsabilidad y amabilidad.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Agresividad y mal entendimiento sobre su gestión.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Gestiona su tarea rápido, con buena disciplina y buen trato.

BREÑA BAJA

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 26
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No los ves nunca. Que cuando lo requieres no están. Y cuando hay fiestas grandes como que se ponen nerviosos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que mire por el ciudadano. Ser humanos simplemente.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 23
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Breña Baja

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca. Nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Menos pasillos, menos café, y que estén pendiente a lo que tienen que prestar. Estar menos en los bares.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Chulería y prepotencia cuando te hablan.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepan diferenciar cuándo deben ser más brutos con quién se lo merecen y ser más amables y pacientes con los más débiles, por ejemplo, las personas mayores.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 21

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Asunto de accidente.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Intentaron ayudarme y que estuviera bien.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Sobre todo que te preste atención y que te ayude.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

El maltrato, que son sean....., o sea, hay muchas clases de policías locales, pero que sean amables y que escuchen a la gente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

En mi opinión la Ley es para todo el mundo, nada de favoritismos.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 67
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Breña Baja

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, gracias a Dios, no. Bueno....., tengo buena relación con ellos.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Hombre, sobre todo, acercamiento al ciudadano y para cualquier problema que preste la suficiente ayuda.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No debería tener....., (pausa), aquí es más complejo,pero que sea fiel a su trabajo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con su trabajo diariamente y que preste la ayuda al ciudadano, eso es lo más importante.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 29

- **Nivel de estudios:** Formación Profesional

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sean humildes y que ayude a la ciudadanía.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las que no.....(pensativa), pues no sé (risas),....., prepotencia, arrogancia, mal carácter....

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El que ayude a la hora de un problema y te lo resuelva.

EL ROSARIO

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** ____

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 23

- **Nivel de estudios:** Formación Profesional

- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No..., bueno, consultas he hecho

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me gustó el trato por la cercanía que me dieron

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Eficiente en su trabajo, cercanía, con amabilidad

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las que no debería tener....., pues,.... Que me trataran con un trato rudo

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan bien su trabajo. Si hay algún problema en el pueblo o algo así que hagan bien su trabajo..

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 64
- **Nivel de estudios:** COU
- **Lugar de residencia:** El Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca, nunca. Pero sí he consultado alguna vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó mucho el trato. EL trato de persona a persona me gustó mucho

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hombre, ahí no entro yo....., pero ser dialogante con la gente del pueblo

Las que no debería tener....no sé.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan bien con su trabajo y sus obligaciones bien hechas.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 34
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** El Rosario.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Ninguno.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

He hecho alguna que otra consulta.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gusta el trato que dispensan y la atención que te dan.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Buen don de gentes, y buena palabra.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Lo que no deberían tener pues, carácter, malestar, problemas personales que no les lleve al trabajo

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que lleven bien su trabajo con todas las de la Ley.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 63
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** El Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. No he tenido.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Trabajar más.

Las que no debería tener no trabajar más.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Los hay, hay policías eficaces, pero si lo miras por el comportamiento puede ser eficaz, si lo miras de otra forma también puede ser eficaz.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 81
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** El Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

En ninguna parte.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que trate a todo el mundo igual, y que llame la atención a quien le debe llamar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no cumpla con sus deberes

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Persona seria y responsable. Si no es responsable no puede ser eficaz.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 31
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico. Un golpito

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó cómo me atendieron que tuvieron conmigo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las buenas, pues,, no sé que decirte.....

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea correcto.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 29
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

—

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Silencio....., el trato que fuera honesto y claro.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ser tan estrictos y que nos miraran muchas cosas de los coches..., algunas veces se pasan de estrictos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan con su trabajo.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 28
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** El Rosario.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Que yo recuerde no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pues que sean cercanos y cuando hables con ellos te contesten bien, de buenas maneras.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las que no, pues, que no sean personas altivas, no cercanas, que sean igual que los demás aún teniendo un cargo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan bien su trabajo y que cumplan con sus cometidos

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Le robaron una vez el bolso a mi hija.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Me agradó que no fueron brutos.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ay!!!, yo qué sé, aunque bueno, que te brinden una sonrisa ya es un buen comienzo

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No he dado con un policía malo, pero bueno, que no sea chabacano y pasota.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Oye!!!!!!!, pues lo mismo que yo, que soy una dependienta eficaz....., pues cumplir con su trabajo, con la gente, que cumpla con sus horarios..

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 56
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** El Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Sinceramente aquí no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pienso que me atienda bien.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Silencio....., (pausa), negativas no se me queda la palabra exacta.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que estén siempre ahí, rodeando al barrio, que estén ahí esas cosas.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 47
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** El Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

En principio acudir lo antes posible y que resuelvan el problema lo antes posible.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La prepotencia, que hablen con un lenguaje de tú a tú, siempre con respeto

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues cuando uno tenga un problema que lo resuelvan y si no pueden pues derivarlo a la persona adecuada lo antes posible.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 60
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** __

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Por una empleada que tuvo le contestó mal a una clienta y ésta llamó a la policía local.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El policía supo mediar entre la señora que quería poner la denuncia y mi empleada. Muy bien.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sean honrados, honestos y firmes en sus ideas.

Y ¿Cuáles cree que nunca debería tener?

Chulería....., (silencio)

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que se base siempre en lo justo, no porque tengan amigos quieran pisotear a otras personas.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios.

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 26

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Directamente conmigo no, pero sí los he visto aquí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

He hablado con ellos en esos casos.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

La verdad hay de todo. Unos me han tratado bien, con amabilidad, y p otros ya te vienen de chulos de entrada.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser un poco más comprensivos, amables, más dados.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ser tan prepotentes

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

No sé,....., que haga bien su trabajo con coherencia y que sepa ponerse en lugar de las otras personas de vez en cuando.

GÁLDAR

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 35
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Aunque he consultado cosas

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

En este caso, por ejemplo, es por una multa. Me gustó el trato por la sinceridad (risas), ya que me explicaron las repercusiones que podía tener y cómo gestionar este asunto de la mejor manera.

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratarasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser objetivo, imparcial y justo

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las que no debería tener es que sea incorrecto

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con sus funciones y de manera transparente.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nada, más bien fue cuando me robaron la moto.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Robo de moto y puse la denuncia.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato dispensado. Me recogieron los datos, fueron a mi casa, la encontraron (la moto) y me la trajeron a casa.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hombre, que para mí es que estén para cualquier cosa, que se pueda hablar con ellos.

Las que no debería tener no te puede decir

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que está para el ciudadano, para lo que haga falta para cualquier cosa.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 57

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Bueno alguna que otra he tenido.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tuve que llamar a la policía porque me dieron un golpe en el choque.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue muy bueno. Me gustó la cercanía que tenía conmigo y con mi mujer, ya que ella tenía las lesiones.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cuarenta mil..., (risas), un policía tiene que ser maestro de todo y oficial de nada. Tiene que estar al día en todos los aspectos, en cuestión de leyes, psicología, amabilidad con la gente, respetuoso, tratar con las personas, anteponerse a los problemas y estar ahí.... Tiene que ser un compendio de todas.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sea agresivo, que sea distante con la gente, que sea una persona a servicio del pueblo, no el pueblo a servicio de ellos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tener un trato muy cercano. La gente demanda ser atendida, comprendida. Que el policía sea una persona al servicio del pueblo, en cierto modo que ayude; la gente demanda que el policía sea cercano, más del pueblo.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 33
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, pero una vez se me perdió las llaves, pero nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, sí. La forma en que me atendió y, lo rápido que fueron.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sean más amables, ser pacientes y ayudarnos en lo que nos pueda ayudar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las que no, pues..., ser personas que hablen mal, que sean bruscos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa actuar en momentos clave. Que sepa moverse.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 53

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, una vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me acuerdo que me tocaron de madrugada porque mi hija tuvo un accidente, pero era para que supiera lo que había sucedido.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Se portaron bien. Fueron muy atentos.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser pacientes, amables y que te dé soluciones.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no tengan respeto, y que sean bruscos, secos muy directamente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El policía eficaz es pues..., que estén ahí para ayudar al ciudadano, que no les tenga miedo. Que estén ahí a disposición del ciudadano con un respeto.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Sardina de Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Gracias a Dios

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Para mí lo hacen bien, pero, deben tener altura, bien uniformados, que se le vea bien.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no fuera prepotente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que ayude al ciudadano.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 70

- **Nivel de estudios:** Formación Profesional.

- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Pues yo tengo un hermano con Alzheimer y un día se extravió y ellos me ayudaron a encontrarlo. Y me lo llevaron a casa. Me ayudaron mucho.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Con todo. Son muy atentos y me escuchan, ahora, que me resuelvan el problema no sé, pero me escuchan.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sea atento.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sea déspota.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Lo mismo, que cumpla su horario en su trabajo y que no vaya a tomar café y se quede toda la tarde en el bar.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 42
- **Nivel de estudios:** Diplomada
- **Lugar de residencia:** Gáldar.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, directamente. Y también con una sobrina.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

(El caso de la sobrina), el policía se extralimitó en el trato con la niña.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, me molestó mucho. Era una niña de 11 años y se pasó bastante.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

Considero que el agente de seguridad tiene que tener un mínimo. Respeto al ciudadano. El uniforme no te da derecho a tomarte o hacer acciones que extralimitan. Por eso, el policía debe tener una formación, un saber estar, un mínimo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Primero, respeto al ciudadano, no puedes ponerte al nivel de una persona que te esté insultando. Te tienes que mantener en tu sitio. Existen muchas vías de solución, pero nunca extralimitarte en tus funciones.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Desde mi punto de vista que no te cuestionen quien eres, y que no te cuestionen por todo. Que se coloquen en la postura del ciudadano.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 42
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Mi caso no, pero he visto casos

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó lo que vi. Te hablan y te tratan bien en ese momento.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar al tanto del ciudadano y atenderlo si tiene duda el ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No debería tener....., no le encuentro ninguna, no sé qué decirte, pienso yo..., habrá algunos que se suba de tono, la voz más alta de lo normal.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer correctamente su servicio por el que se comprometió él.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 42
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener más cercanía a los ciudadanos de Gáldar y ser más comprensivos

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Tratar a veces a los ciudadanos de la forma en que los tratas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar al lado de los ciudadanos.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Gáldar.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Aunque he hecho consulta.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Consulta por violencia de género.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me agrado ni más ni menos. Como lo conocía pues el trato es bueno.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Como mínimo que estén preparados físicamente.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea serio como mínimo. Mucho más no se les puede pedir.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** F.P.
- **Lugar de residencia:** Santa María de Guía

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

En su momento fue una sanción de aparcamiento.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Fue comprensivo. Me gustó.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Son personas bastantes comprensivas. En Las Palmas son distantes y se creen superiores a los demás.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sean competentes y que ayude al ciudadano y los informe de todas las cosas.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 52
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Hasta ahora no. Por suerte no. Pero he tenido problemas y he venido y me lo han resuelto.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue bueno. Con bastante educación.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ahora mismo,... El tema de aumentar los servicios de las calles secundarios. Vigilar más los aparcamientos de los minusválidos. Pasan últimamente. Cuando los necesitas nunca están.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hombre, no ser tan estrictos con ciertas cosas. A veces son estrictos con cosas que no son y con otras sí.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cuidado del pueblo y la atención al ciudadano ya que están para ello, pienso yo.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 26
- **Nivel de estudios:** ESO
- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

A los 16 años me trajeron a jefatura por no tener el DNI encima.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó. Abusó de autoridad al ver que yo era menor de edad.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Respeto y tener mano dura a veces.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues, las que no, la falta de respeto. Para comunicarse dos personas tiene que haber respeto.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo. Su trabajo se requiere que las cosas estén en orden.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar.
- **Lugar de residencia:** Guía

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Aunque hoy he venido.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me rozaron el coche y vine a denunciarlo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue bueno. Me dijeron que fuera al seguro y si no que volviera otra vez.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que ayude, no que multe en todos los lados.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que atienda lo que tiene entre manos.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 41
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Guía.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me fueron a multar porque ellos creyeron que les toqué la pita cuando ellos estaban delante mía.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. Me molestó porque me habló mal.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Hacer bien su trabajo y fijarse en las cosas que hace.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No multar tanto. Se pasan

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga su trabajo bien y que se fije bien.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** Licenciatura.

- **Lugar de residencia:** Gáldar

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Afortunadamente. Aunque tuve algo una vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una vez encontré un coche con la puerta abierta y avisé

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me sentí cómodo. Fue positivo

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Transmitir seguridad y confianza.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Las que no, transmitir miedo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Mantener el orden de manera eficaz.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Resto de municipios
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 20
- **Nivel de estudios:** Formación Profesional
- **Lugar de residencia:** Gáldar.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico. Nos dieron por detrás.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Pues....., me quedé tranquila y nos ayudaron a arreglar los documentos. Se ocuparon de todo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cercanía, seriedad y saber estar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Soberbia, no deben ser tan soberbios.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que lleve a cabo todas sus funciones y que ayude al ciudadano.

MOGÁN

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 60

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Una vez tuve un problema con un policía.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me puso la multa a mí solo cuando los cuatro coches que estaban también estaban cometiendo una infracción y no les puso la multa. Esos cuatro coches eran de amigos de él y por eso no les puso la multa. Yo me quejé al sargento en la comisaría ya que yo había grabado todo con mi móvil. Me quitó la multa.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En la comisaría sí me agradó el trato. El que me multó no, por supuesto.

No todos los policías son iguales y hay algunos que se pasan del listos.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Servicio al pueblo, lo veo pobre.

La prepotencia que algunos llevan.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Mantener un orden dentro del orden.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 58
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hombre primero que fuera ciudadano y después policía. Que defienda su profesión, pero hay tiempo para mejorar. Yo soy taxista, pero primero soy persona, ciudadano.

Las que no debe tener es el abuso de autoridad.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con su cometido sin excederse, eso no se puede hacer. Que cumpla con su obligación, cada momento tiene su ocasión.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 19

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Directamente no, personalmente no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Debería ser comprensibles con los ciudadanos, pero debe tener una actitud fuerte pero sin abusar.

No deben ser matones, sin ir de chulos, con buenas palabras.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hace bien su trabajo, que respeta la normativa.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 16
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser, no sé, ser buen policía y no quitar multas a quien él le convenga.

No perdonar a un coche que está mal aparcado.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 16

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar.

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Bueno, que haga las cosas para joder a la gente, sino que haga las cosas según la Ley.

Si trabajan para ser policía no es para fastidiar a la gente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo, que o haga todo bien.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 18
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Estaba en Puerto Rico, de fiesta, y me empezaron a interrogar. Al cabo de meses me llegó la notificación a mi casa de una psicóloga del ayuntamiento para saber porqué estaba de marcha. El policía solo interrogaba a lo que él le interesaba. Estuve un año sin salir. Yo no me negué en nada y otros sí.

También aparcan coches en doble fila y ellos dejan el coche en un paso de peatones y están metidos en bares.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. Me trataron con prepotencia.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Dar ejemplo, sobre todo a los demás. Las cosas que hace en su horario laboral es malo. Según cómo lo cojas te trata de una manera u otra.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues, estar sobre todo a pie de calle. Estar presentes en todo momento, más cuando hay fiestas.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** Formación Profesional

- **Lugar de residencia:** Arguineguín

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, directamente no he tenido problemas con ellos.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Los he visto, pero ajenos a mí.

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Deben ser amables, ya que están contactos con la gente. Servicial y solvente.

Son muy soberbios. Esto no es bueno. Deben saber mediar con la gente y por ello deben ser cercanos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Un policía que resuelva cualquier conflicto que la persona demande. Mediar en los problemas que se presenta a la ciudadanía. Debería formarse mejor, aprender idiomas.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 30
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero consultas muchísimas

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Por la educación que tenía.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Buen trato con el ciudadano. Tienen estudios y carrera universitaria, saben dirigirse al ciudadano.

A algunos se les sube mucho el uniforme

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que trabajen para el pueblo, y que pueda ayudar a la ciudadanía siempre que se les necesite.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 84

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Prácticamente no he tenido problemas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Ahora, cuando hicieron una calle, protestamos los vecinos. Entonces, para beneficiar a otros, quisieron bajar la calle por aquí. A mi madre le costó un disgusto. No nos detuvieron, pero el municipal que iba al juicio, que tuvimos que ir, se portó muy bien.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue estupendo.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Creo que no debería estar nada más que en el coche metido. Deben estar a pié del pueblo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir con lo que debe.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 80
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Cumplir las leyes como debe ser.

Hacer cosas que no deben a las personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer las cosas bien.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

El policía local acusó a un amigo de que estaba haciendo conducción temeraria y la mujer (de éste último según el policía local), lo agredió causándole daños internos.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me agradó. Por la soberbia y por el poder que creen que tiene, por tener una pistola en la mano.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Creo que ellos deben controlar la situación en todos los casos.

No deben tener la soberbia. Se tienen que autocontrolar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Controlar las situaciones en cualquier estado, ya sea de tráfico, trato con el ciudadano. Tienen que aguantar los nervios.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 58

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Llegaron bastante tarde. Había una persona formando un escándalo y éste se escapó. El policía en vez de identificar al que está formando el escándalo me fichan a mí

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, no me agradó.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prima el respeto hacia los demás. Parecen “los hombre de Harrelson”, uniformes, piernas abiertas, enseñando la pistola.

Lo que no debería tener es la actitud y la postura con la que se cuadran.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Poner el orden sin intimidar.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, una vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Por escándalo público.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Lo que más me gustó fue el comportamiento. Ellos supieron intervenir.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Estar en el momento preciso cuando surge el problema.

A veces se pasan, son muy estrictos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan los requisitos y que hagan las cosas bien.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 61
- **Nivel de estudios:** Primariosr
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Yo te doy mi opinión. Por el pueblo se pasean muy poco. Hay un parque que los sábados y los domingos es un desastre de fiestas, de cumpleaños, etc. Y no ves a un policía. Pasan un poco.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que mire lo que está mal.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 60

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Eh, no!, pero solamente una vez

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una vez llamé a la policía porque una inquilina se pasó de copas en mi apartamento.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. A mí me conocen. (Risas)

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Sinceramente pues, que sean educados, que te hablen bien, que es lo principal, ya que hay algunos que se las trae en lata.

Prepotentes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan con las leyes. Porque hay algunos que van de chulos, con el ego subidos de que son policías y se olvidan de todo lo demás

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 76
- **Nivel de estudios:** Diplomado
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. No. Nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

....., Pausa,..... Silencio,....., qué claro, yo desconozco el funcionamiento de la policía ni cómo actúan. Hombre..... A mí me gustaría que me atendieran bien.

Las negativas no te puedo..... (Silencio)

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

(Risas), cuando los necesites que te ayuden.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 64

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Eh, sí, he tenido problemas no directamente con ellos, pero he requerido de ellos.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Al lado de mi casa hay un parque en el que se ponen de botellón, armando escándalo, etc., y vinieron, pero tarde, ya que se fueron los que estaban en el parque. Así tuve que llamar muchas veces más hasta que vinieron temprano porque seguramente recibieron más llamadas aparte de la mía.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó mucho. Ya que me dijo que eso era algo común. A mí me molesto la prepotencia tan grande, como si estuvieran por encima de nosotros.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Deben tener más don de gentes. Todos somos iguales y nos gusta que nos atiendan bien. Y que aprendan idiomas, sobre todo, el inglés, ya que hay muchos de ellos por aquí.

Lo negativo, la prepotencia y parece que están encima nuestra, tienen que ser más llanos. Y que aparezcan, que nunca están.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pienso, que es una mezcla de todo lo que te he dicho: don de gentes, que aprendan idiomas, que sean más llanos y que estén más cerca de nosotros para saber cómo estamos.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 48
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Nos paramos en la salida del muelle porque estábamos sin el cinturón puesto.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Regular. Creo que fue justo, ellos me respetaron y yo hice lo mismo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

En principio pienso que la imagen primero, hay muchos que dejan de desear. Serviciales, no dedicarse solo a las multas. Más servicio de cara al turismo, que ayuden más y den más información.

¿Que no debería de tener?,....Sobre todo el comportamiento, que sean educados. La educación es muy importante y si le pides un servicio que lo cumpla.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es el que está constantemente en el día a día, que sea amable y que sepa inglés, para el turismo es importante, ya que hay muchos que no saben ni un poco de inglés y es importante aquí en la zona sur que aprendan idiomas.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

De momento nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No sé, pues , ahora no sé que decirte....., (Pausa), hombre, que cuando lo llamas que estuviera al momento, se tardan en llegar.

Negativas no tengo que decir nada.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hombre, que cuando lo llames que venga al momento, porque a veces tardan.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 48
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no. Problemas con ellos ninguno.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hombre, de verdad que no sé que decir, la municipal, pues, a los sitios cuando ellos van el problema está resuelto, y así que casi no vaya.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan las cosas bien hechas, por ahí van los tiros.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 52

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Tuve uno

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me metí en medio porque un policía le pegó a un compañero.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó el trato para nada. El policía se quitó los galones y le pegó a mi compañero.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ayudar a la gente, ser servicial, que ponga orden pero con razones.

Van mucho a lo suyo, esto es negativo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Apoyar al ciudadano y controlar que haya seguridad.

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 56
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Pino Seco (Mogán)

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Yo, los hemos llamado, hemos puesto escrito y no han venido.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Yo repartía comida por el mercadillo y había un guardia hablando y hablando. Y me dijo, yo he leído muchos escritos arriba de Pino Seco. Dijo que iba a poner una patrulla por la mañana, otra por la tarde y otra por la noche.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó porque llamó y avisó a la comisaría para que mandaran una patrulla de mañana, tarde y noche. Porque los otros ni caso. Es que te voy a decir que no se ven guardias por arriba y hay muchos jóvenes fumando droga y no aparece nadie. Hay mucho trapicheo y no hay guardias. Gracias a la guardia civil, éstos se han portado como hombres. Yo he visto mujeres casadas, con sus niñitos, y se quedaban en el parque fumando y vendiendo, y gracias a la guarda civil. La policía local ni nombrarlos. Gracias a la civil que ha desaparecido la droga. Porque antes pasabas por delante de ellos mientras estaban fumando y tenías que dejar de respirar.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

iiiiiiiPatrullar!!!!!!!, que paseen más y de paisano, no de uniforme, que si quieren detener y poner multas les resultaría fácil.

(Risas), tienen que vigilar más el municipio, por que no los ves. Y que se dejen respetar más, ya que pasa la guardia civil y los del parque se quedan quietos y salen corriendo, vamos, se tiran hasta el agua. Pasa un guardia y se ríen de él.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir con su deber.

Entrevista 23:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 73

- **Nivel de estudios:** Sabe leer y escribir

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca. Bueno, una vez tuve un accidente.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Accidente de tráfico.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Yo tengo amigos que son policías.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ellos tienen que patear más. Los sábados y los domingos es fatal. Mucha gente y no los ves. Tienen que venir para que vea el panorama. Se dan muchos problemas y no aparecen. El policía que persigue a alguien para poner multa eso no es un policía; el que se mueve, el que se investiga, el que mira, el que se preocupa, ese es un buen policía. El que se preocupa por la gente y el pueblo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El que se interesa por el bienestar del pueblo. No es el que se pone en un paso de peatones para buscar que multar; no señor, es el que se interesa por la ciudadanía. "La policía está para educar al conductor y al peatón"

Entrevista 24:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 46
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** San Bartolomé

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Problemas en el sentido de problema, no. Pero lo llamas y no aparecen.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Los llamas y no aparecen. Pero aquí, en el pajar, llamas a los municipales y no vienen. La gente se tira en el césped de la avenida que tenemos en el pueblo; la gente se tira, come, bebe, etc. Me han dicho que la prioridad está en San Bartolomé, no en el Pajar. Aquí hay chanchullos y drogas y no aparecen nunca.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó el trato. Me molestó que no viniesen y que no vengan nunca. Porque yo pago mis impuestos para que él me responda.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser atento con el ciudadano y segundo tener que preocuparse un poco más. Preguntar.

Dejar de ir a las cafeterías, bares, echarse “un pisquito”

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser atento con el pueblo. Que se involucre en los problemas del pueblo.

Entrevista 25:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 48
- **Nivel de estudios:** Diplomada
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. La verdad es que no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

He hecho consulta, pero lo típico, vas por la calle y le preguntas algo.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Ante todo ha sido buen profesional.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Al igual que el resto de policías, tienen que tener un nivel de estudios mínimo. Que no debería de ser con el graduado escolar solo.

Negativos, que no sean brutos, que no sea una persona mala, que haga bien su trabajo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer bien su trabajo, ser respetuoso y que cumpla la Ley ya que nos la hace cumplir a todos los demás.

Entrevista 26:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 49
- **Nivel de estudios:** Diplomada
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Yo no, pero he visto problemas y cómo han actuado.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Debe ser empático, ponerse en lugar de la otra persona y pienso que debe saber mantenerse en su sitio, y que no debe aprovecharse de la postura de él y de su cargo, ya que es una persona igual que nosotros.

No ser altivos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Para mí es aquel que sabe desenvolverse en una situación que no es la adecuada y saber actuar en medio de las dos partes, después de escuchar a ambas partes.

Entrevista 27:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 58
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Gracias a Dios hasta ahora no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser buena gente, ¡¡¡me entiende!!!, cumplir con lo suyo, lógico. Y si bueno es para uno bueno es para todos. Ser un buen ciudadano también.

Que no debería tener es que no pongan multas, (risas)

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que nunca se ponga malo, que siempre esté bueno y que sea eficaz.

Entrevista 28:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 57
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Bueno, que sea respetuoso y dejar ejemplo.

Al dirigirse a las demás personas que lo hagan con buen carácter, no con voz alta, respeto al hablar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tengan formación y capacitación para hablar con la gente.

Entrevista 29:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 76

- **Nivel de estudios:** Diplomado

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, nunca, jamás, nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser policía. Ser buen policía.

Negativas..., no, ...pero cualquier policía es una autoridad y debe imponer su autoridad, al margen de las características.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

No precisamente un policía bueno, me entiendes; sino ser y saber cuándo tiene que actuar como un policía.

Entrevista 30:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 72
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Yo no. Sinceramente no. Consulta solo.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí me gustó. Me trataron bien. La educación hacia mí

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Primeramente es ser persona, ya que tienen un poco de prepotencia, ya que como llevan esa ropa puesta, se creen superiores. Aunque hoy tienen un poco más educación que antes. Ahora, hay buenos policías y otros mediocres.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te vea por la calle y te conozca, que conozca a tu familia, que los comercios lo conozcan, de dónde viene ese policía y eso es lo que entiendo como policía eficaz.

Entrevista 31:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Una vez

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me dieron por detrás en el coche y había un municipal cerca y me atendió.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue bueno. Me gustó la educación.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Don de gentes, educación y respeto.

Ser chulos, prepotentes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El que está al servicio del ciudadano y lo hace bien.

Entrevista 32:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 47
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, pero bueno, creo que, una vez mi marido llamó a la policía, no yo directamente.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una pelea entre chicos.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó. El policía fue muy respetuoso, muy paciente, muy observador, muy profesional.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea serio, responsable, objetivo y que no se le suba el cargo a la cabeza.

La soberbia y la prepotencia, así como el abuso.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que resuelva y que no te derive a otro lado y sui puede directamente solucionararte el problema mejor.

Entrevista 33:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 64

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una vez tuve un choque. Tardaron en llegar.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, no mucho. Se le veía desgano. Me molestó que fuera poco serio, desgano.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues por lo menos apoyar un poco más al ciudadano, no ser tan chulesco y resolver.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Eficaz es estar ahí, al lado del ciudadano, preocuparse por las personas y ayudar.

Entrevista 34:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 47
- **Nivel de estudios:** Formación Profesional
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Yo no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Eficacia siempre, actuar con humildad y llevando siempre esa humildad por delante.

Que no trate a la gente con brutalidad.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que venga cuando se le necesite, en el tiempo adecuado. El tiempo que sea lo mínimo posible.

Entrevista 35:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 68
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nada, nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser amables, no avasallar al pueblo y que cumpla con su deber.

Que no abuse con las multas, que deje pasar algo, no grave, pero hay que pasar la vista gorda ya que hay que cuidar también a las personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Debería saber idiomas por si se le ofrece algún turista que sepa defenderse o responderle lo que ellos le preguntan.

PUERTO DEL ROSARIO

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 52

- **Nivel de estudios:** FP 2

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

Con respeto y educación.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Transmitir seguridad y ayuda.

No debe tener agresividad y abuso de poder

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El policía tiene que estar para atender al ciudadano en todo momento, para ayudar y no ponerse chulitos porque tienen el uniforme encima.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** FP 1

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Debe tener educación.

No deben ser soberbios.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues....sería alguien que atiende al vecino.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 64

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.....,

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

...., pero han sido consultas telefónicas para averiguar si van a cortar una calle...

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, bastante. Me explicaron correctamente lo que necesitaba saber

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Sobre todo tener mucha educación.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser brusco, grosero, que los hay...

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla bien su trabajo, que proteja realmente al ciudadano y que esté ahí cuando se le necesita.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 55

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, sí, me gustó el trato. Me gustó su comportamiento e información.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser una persona educada, saber sus obligaciones y deberes y estar formados con todo lo que su profesión requiere

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser maleducados, informar de cosas que no tiene que informar..

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Una persona que esté cualificado para desempeñar su trabajo y que sepa comportarse con el ciudadano.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 51
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Bien uniformados, afeitados, bien con la gente y que se lleve bien con todo el mundo. Pero hay algunos que se quieren comer al mundo. Hay algunos que son estupendos, puedes hablar con él, te dan información y ayuda....., pero hay algunos que se creen que son mandamás y están equivocados. Aquí hay mucho golfo, droga,....., y ellos trabajan bien, pero no hay tantos para todo esto.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Para mí es una persona decente, responsable con su trabajo y que mira por el pueblo.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 39

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Se mostró cortés el hombre.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Saberse la normativa completa y ser educado.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Chulería, arrogancia y cosas así.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues..., resolver el problema que surja a la mayor rapidez posible y no generar más violencia, agresividad dependiendo de su actitud.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 50
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Hace tanto,...sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Fue un trato correcto, de colaboración, nada distante. Bien.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Hombre...tiene que ser, serio, amable, correcto, educado, cercano al ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia, que a veces que el uniforme les hace superior, en vez de ser conciliador

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir las normas, ser educados, conciliador.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 38
- **Nivel de estudios:** FP 1
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No,....., bueno, un accidente de tráfico.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Se comportaron bien, todo perfecto.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser persona primero y educado después.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Creo que llegue tiempo a todo, que sean rápidos.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 75
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nada, nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sea serio y responsable y que no tenga vicios. Que atienda a su trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sea una persona capaz de realizar su trabajo, que no pueda llevar a cabo su trabajo

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea bueno, correcto y que sepa lo que hace.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 50

- **Nivel de estudios:** FP

- **Lugar de residencia:** Puerto el Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No sé.....

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una vez se perdió el carnet de identidad y me lo devolvieron en la comisaría.....

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, el trato fue correcto. Me gustó que en todo momento me tratara con respeto y tranquilidad.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea una persona seria, responsable y ser persona sobre todo.

Que maltrate, que te dirija mal la palabra, que te falte el respeto,....., las formas son importantes

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Alguien en quien puedas confiar y acudas a él para que te ayude y si no te puede ayudar que te asesore.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 37

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Personalmente no.....,

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

....., bueno un choque que tuve

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Más o menos....., (risas), el trato personal estuvo bien pero el profesional fue nefasto, vergonzoso. Me molestó que no tuvo en cuenta nada. Le pagamos un sueldo para nada

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Mínimo que tengan un nivel de estudio.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Todas las que tengan bienvenidas sean....., pero, el poder y la libertad que tienen cuando hay algunos que no están capacitados, preparados y formados.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Atender al ciudadano en el momento que se le requiere y hace falta.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 31
- **Nivel de estudios:** ESO
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Se me escapó una perra en estado de gestación con peligrosidad de que pudiera atacar

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí me gustó el trato. Me gustó que fueran cercanos.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Creo que son correctos, educados y que sigan los protocolos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser mal hablados, no tener empatía.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 37
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cumplir con su trabajo, simplemente.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues....., ser más activo de lo que realmente son y estar menos en bares.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Prestar la atención al ciudadano, que estén más pendientes y vigilando.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 42

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Pájara

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Yo pienso que mire bien por el ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Yo los veo mucho en los bares, casi siempre que salgo los veo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla la Ley a raja tabla. Ya los demás días que hagan lo que quieran.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 40
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Gran Tarajal

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

En ningún momento.... Bueno, de tráfico...,

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

...Problemas con el carnet de conducir que no estaba homologado desde el país que vengo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó el trato. Lo que me molestó es que no me supo dar una respuesta correcta y sin embargo, en Las Palmas, mediante la Ley, el carnet sí me valía.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser responsable, con buen comportamiento, dar ejemplo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ser informal

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ayudar al ciudadano, apoyarlo, defender la ciudadanía.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 34

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Problema con la expareja.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí me agradó el trato. Me gustó la atención.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Las cosas las hacen bien....., ser joven, son amables, ayudan...

¿Cuáles cree que nunca debería tener?

A veces son un poco duros.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que le ayude a uno y colabore en lo que necesite.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 50

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Accidente de tráfico

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Cumplieron con su obligación

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Amabilidad y eficacia.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Gestionar bien los asuntos, ser amables y hacer su trabajo.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 18

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una vez me quitaron una bicicleta en el muelle

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Ni me molestó ni me agradó.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tendría que tener una postura de policía, tratar bien al ciudadano y prestarle todos los servicios.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sean abusivos y que nos las pague con los ciudadanos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan con sus obligaciones y que haga su trabajo como debe ser.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Molestias de vecinos para que los controlase.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Regular... no me gusta como ejecutan su labor.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener intuición. Llevar a la práctica las leyes, pero no solo quedarse en la Ley, sino ir un poco más allá.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia, y todo lo que esté fuera de la Ley

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tener una visión un poco más grande de las cosas. Que sean capaces de ir un poco más allá, no solo ceñirse a la Ley.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 46

- **Nivel de estudios:** Secundaria

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Lo tuve

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Ocurrió que salgo de una discoteca y la policía me paró y me dio un codazo que no veas...

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, claro. Me molestó que no me dejó ni hablar con la pelea que estaba sucediendo en la discoteca.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Primero investigar y saber qué es lo que pasa. Ser persona, tener cultura. Dar ejemplo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Insultos, ser violentos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es una persona que está cuándo se le necesita, dónde se le necesita y para lo que se necesita, no estar a veces donde no está y donde no se necesita y actuar como debe de ser.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 24
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** Puerto el Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Nos pararon mientras conducíamos.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Fueron cordiales.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Sinceramente no te puedo contestar a esta pregunta....., pero bueno, mientras sean educados y objetivos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no se posicionen.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

No sé...., que haga bien su trabajo y que no se posicione..., si tú eres el primo de mi amigo tienes privilegios...., pero si no te conocen van a por ti a saco...

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 25

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me derivaron a otro lado....

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. En general sí. Fueron muy cercanos.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener competencias y más reciclaje en normativa, regulaciones y demás.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

El poder de autoridad

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar ahí para el ciudadano.

Entrevista 23:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 20
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Directamente no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser amables, responsables, que ayuden a la gente, no ser prepotentes ni orgullosos. Se dan aires de grandeza.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ayudar a la población y estar atentos cuando se les requiere en todo momento.

Entrevista 24:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 26

- **Nivel de estudios:** ESO

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, bueno....

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Apareció una perra en mi casa..

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me agradó el trató salvo la espera. Tuve que esperar tres días.

Del trato fue la persona que me atendió. Correcto.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Formación del cara al ciudadano. Formación integral del cuerpo de seguridad del estado. Forma física.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La panza que nos les deja ver los pies.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

La labor del público.

Entrevista 25:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** COU
- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ayudar al ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hacer lo contrario

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Resolver los problemas que surjan en el día.

Entrevista 26:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 30

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Eficiente, cercano a la gente, que resuelva lo que la gente le pida.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Arrogancia, que a veces se pasan y que no efectúe su trabajo como debiera.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que resuelve los problemas de las personas y que hagan bien su trabajo con sus competencias.

Entrevista 27:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 44
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Varios.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me han llamado de la grúa. Otras veces por multa que me han puesto. Otras por accidente de tráfico...

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Depende del agente que me trató me agradó o me molestó. Me gustó que fueran correctos. Y me molestó que hagan juicios de valor sin conocer.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser un profesional, tener una mínima preparación, buen trato con el vecino, no dar opiniones si saber y ser servidores.

Prepotencia y que sean más humanos, más cercanos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Servicio, servicio al ciudadano.

Entrevista 28:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 56

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Algún roce con el coche

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó el trató. No van a ayudar al ciudadano. Va por encima de todo. Fueron con prepotencia.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser educados, ser humildes y ayudar al ciudadano que para eso están.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La prepotencia y la chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Prestarle servicio al ciudadano con educación y respeto. Y Acatar las normas que ellos tienen.

Entrevista 29:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 57

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. He tenido mal entendido.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Pues que era mujer. Me llamó la atención. Ella se metió en dirección prohibida por una calle para ir a desayunar y yo le llamé la atención también por eso. No quiso reconocer su error.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó. Porque parece que son superiores, me dijo: “—Oye tú, ven aquí....”; un poco de respeto.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Saber estar. La forma de ser de la persona. Tener paciencia.

Y ¿Cuáles cree que nunca debería tener?

Pues..., ir a desayunar a su casa cuando está trabajando.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Un policía eficaz al 100% sería aquel que se pare a hablar con las personas, que se preocupa por la gente, que vigilen, que sea amable, que sea servicial al ciudadano, que sepan idiomas.

Entrevista 30:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 40
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca tuve ningún problema.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar presentes.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La de cualquier persona que trabaje en un sitio público, que dé ejemplo de ciudadanía y que haga sus funciones

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cuando se les necesita esté y que haga bien su labor, de acuerdo al sector que le toca cumplir: tráfico, oficina, etc.

Entrevista 31:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 50
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Accidente de tráfico.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Muy amable y correcto.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Como cualquier persona que esté de cara al público, deben saber escuchar y clamar cualquier situación.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tener los medios para ayudar a la ciudadanía.

Entrevista 32:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 49

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. En la Oliva.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Incidente con temas de tráfico. Y un incidente con un policía de paisano.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó el trato. La forma de dirigirse a mí. Hay algunos policías que yo creo que no tienen el perfil para atender al público. Se requiere algo especial para trabajar en los cuerpos de seguridad del estado. Por llevar una pistola no eres más hombre.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Conocer bien la Ley, conocer hasta dónde llega su límite e invades el derecho del otro. Tener una actitud de servicio, imponer respeto y estar al servicio del ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Arrogancia, chulería

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que esté a disposición del ciudadano y que el ciudadano sienta que el policía lo quiere ayudar y pretender solucionarle el problema. Que está a su lado.

Entrevista 33:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 50

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Yo no he tenido en Fuerteventura nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener disponibilidad. Educarles en habilidades sociales.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

....., soberbia e intentar imponer la autoridad. Pero va más en la cuestión personal, no lo que le ofrecen y enseñan en la academia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cercano a la ciudadanía. Con capacidad de resolver, y si no sabe resolver el problema, que tenga facilidad de derivar el problema.

Entrevista 34:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 57

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que estén mínimamente preparados. Haber aprobado una oposición sin enchufe.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia. Chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir su trabajo, simplemente.

Entrevista 35:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 30
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Puerto del Rosario

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser amables y estar más en la calle.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser más humildes y cercanos a la gente. Hay algunos que cuando se ponen el uniforme cambian.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar ahí, que ayuden a la gente y que cumplan la Ley.

SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 22

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tuve que ir a testificar.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí me gustó el trato. Me tranquilizaron mucho. Fueron muy cercanos conmigo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

No sé....., hay ya me dejaste....., saber ponerse en el lugar de otro y pasar más alto cosillas, como por ejemplo, si aparcas un minuto el coche para ir a buscar algo que no sean tan estrictos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Mal educado.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo. Cuando los llamen que vengas rápidos y no tarden dos horas en llegar.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 27

- **Nivel de estudios:** Licenciada.

- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Conflicto vecinal.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me agradó el trato. Hicieron su trabajo y ya está.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Honesto, responsable, empático

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Deshonesto...., deber ser una persona honrada

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Responda a su trabajo de forma correcta.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 33

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** La Laguna.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

En un centro de salud un señor se me iba a colar en la cola y me ofreció un puñetazo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. El Policía me informó de todo lo que tenía que hacer. Fue humilde y comprensivo. Sabía de su trabajo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser persona. Ser humildes. Normalmente son profesionales hasta que dejan de serlo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No debería mirar a las personas por encima del hombro. Que den ejemplo. Que no estén por encima de la Ley.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar al servicio del ciudadano cuando lo necesite.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 58
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** La Laguna

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. No. Directamente no. Ningún encuentro personal.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Debería ser más cercanos al ciudadano y estar más a pié del problema para ayudar a solucionarlo. Yo no los veo con esa vocación de ayudar y solucionar el problema de las personas. Les veo muy alejados. Este es un trabajo que se les ha cruzado en su camino, que han aprobado, que están ahí, pero que son pocos los que se les ve esa vocación que es necesaria para estar ahí.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

....., Los veo como persecutores de los automovilistas para multar. Están constantemente buscando quien aparca mal.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Para mí es ser próximo al ciudadano, pasarse por la calle, no en moto, sino “el puerta con puerta”. Hablar con el ciudadano, preguntar al ciudadano si todo va bien, el tú a tú es fundamental. Estar codo a codo con el ciudadano.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Diplomado

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me robaron el vehículo.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En ningún caso me gustó el trato. Me molesta la dejadez que muestran.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cercanía. Que sepa empatizar con el ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Resolver positivamente el mayor número de casos empalizando con el ciudadano.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** FP

- **Lugar de residencia:** La Laguna

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un pequeño accidente de tráfico. Los llamé y no acudieron. No era grave, pero no acudieron. No traté con ellos.

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Organización del trabajo, de tareas. Que estén preparados, capacitados.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Mal uniformado. Prepotentes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser útiles a la ciudadanía.

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 25

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Ninguno. Nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que esté más atento a la ciudadanía y estén pendientes más a la gente. Están a veces y a veces no están.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Tienen que hacer más su labor. Más por el ciudadano.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Sabe dar todo al ciudadano.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 35

- **Nivel de estudios:** Licenciado.

- **Lugar de residencia:** La Laguna

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Con la Local No. Bueno.....

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

....lo típico, control rutinario.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Es su trabajo aunque no te guste que te paren. Hacen lo correcto mientras que no falten al respeto ni abusen de su autoridad, todo bien.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Amabilidad, honradez, moderación a la hora de valorar la situación. No ser permisivo con las personas que están perjudicando a las demás que a veces hacen la vista gorda.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No tener don de gentes, no tener mano izquierda, sino caemos en palabras más altas que otra, abuso de autoridad..., tiene que ser una persona que tenga un buen carácter.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla su trabajo. Que lleve a buen término su labor. Que tengan vocación: yo no podría ser policía local.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 58

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, una vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Mi nieto estaba jugando con la pelota y metió la pelota en un bar y el dueño no dejaba salir a mi nieto. Y unos gamberros le pegaron a mi marido por tratar de defender a mi nieto.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Yo no tengo un buen concepto de la policía. Me disgustó que parecía que los delincuentes parecía que hermanos nosotros.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cumplir las normas realmente

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No abusar de la autoridad. No ponerse con chulerías y la prepotencia que tienen.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Para mí es un buen comportamiento de parte de ellos y tratar bien al ciudadano.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 65
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Santa Cruz

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Solo he visto pequeños accidentes. Pero nada más.....

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

....., Bueno yo pensé en un día que hacía mucho calor ví a una persona que estaba acostada en un parque y estaba fallecida....

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser personas, amables, que se pueda hablar con ellos, que te ayuden.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean muy "fachendosos", que sean muy chulos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cuando uno los llame que aparezcan y que reaccionen rápido.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 64

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** La Laguna

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me pararon una vez.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me molestó mucho. Me disgustó la poca delicadeza co la que me trataron.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Aparte de la cuestión profesional, tener más habilidades sociales para tratar con la gente

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia cuando se ponen el uniforme, pero claro, esto se deduce con las habilidades sociales que tiene o no tiene el policía.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir personal y profesionalmente su trabajo.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 60
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** La Laguna

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Temas relacionados con los perros.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó. Me disgustó que me trataran de tonta.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

La disponibilidad, saber atender a la persona. Ponerse en lugar de la otra persona.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La prepotencia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues lo que te he dicho....., que esté para el ciudadano, no ir con temor a preguntarle algo. Que esté ahí cuando lo necesites.

SAN MATEO

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 23

- **Nivel de estudios:** Graduada

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Don de gentes, porque a veces la forma de decir las cosas influye mucho en la respuesta de los ciudadanos y una rapidez repuesta ante los problemas que puedan surgir.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No deberían ser personas bordes ni rudas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Una persona que sea capaz de resolver problemas en la mayor brevedad posible.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 70

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Pienso que es un poco prepotencia y abuso de autoridad. Dejar el coche aparcado enfrente del supermercado me vinieron de malas maneras.

Otra vez montaron un control de alcoholemia y el policía se empeñó a hacerme el control. Me dejaron ir, tuve que dar la vuelta y me quisieron hacer la prueba. Patético.

No hay respeto, se dirigen a las personas como si todo el mundo fuéramos chorizos o delincuentes. No te dejan parar ni para ir a comprar el pan.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

El policía de barrio. El que conoce a sus vecinos. Que patee las calles para saber qué persona es buen vecino o no. Los policías jóvenes deben de ser más cercanos. La Policía está para colaborar y ayudar, no solo multar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No debería ser tan chulesco ni prepotente. NI que atropellen al pueblo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con su obligación y sus deberes. El que acude rápido con autoridad y respeto al ciudadano.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 30

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar más pendientes a los ciudadanos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No poner tantas multas que parece que no saben hacer otra cosa.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo y demuestre que es capaz en su trabajo.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 72
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Bueno, alguna consulta.....

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un problema que he visto entre la municipal y un chico

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Yo miro ahora mismo que lo están haciendo bien por aquí, pero hay alguno duro

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

El machismo. Hay un par de ellos aquí que pasan y parece que se van a comer el mundo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con su deber. No ser tan maderos.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 28

- **Nivel de estudios:** Bachillerato.

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Aparte de ser amable que sean eficaces a la hora de responder

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser toscos y desganados.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumple con su trabajo. Que hace bien su trabajo.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 26

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Mateo.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una pelea en una verbena.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me trataron de tú a tú.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea comprensivo y más abierto.

No ser tan estricto

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla las leyes y las normas que tiene que cumplir.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 21

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. En una ocasión.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me hicieron un control de alcoholemia.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Se portaron hacia mí y el respeto que mostraron.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Lo que le pida el cuerpo de la policía. Habilidades físicas y el trato con los ciudadanos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no puedan tener enfermedades, un físico que no los acompaña para desempeñar su profesión.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga su trabajo bien y listo. Sin falta de respeto, con educación.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 69

- **Nivel de estudios:** Secundaria

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Atención al ciudadano, ser amables, cuando le vas a preguntar algo que no sean brutos. Que sepan reciclarse y tener cultura.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Lo que hagan después de su trabajo, cuando van de paisano, debería mirarlo mucho y tener cuidado ya que uno piensa en qué situación o en manos nos estamos poniendo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar preparados psíquica y físicamente.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 62

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Fue en un aprueba de alcoholemia. Dejan pasar a quien quieren. Critico las preferencias.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó el trato. Después de haberme multado me dijo que no era algo personal.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

No ser conocido en el pueblo para que no haya tráfico de influencias en el pueblo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

El favoritismo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir con las normas ante todo el mundo, ya que todos somos iguales.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 26

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una pandilla de amigos estábamos en el pueblo y nos pidieron el DNI. Otra vez yo le contesté mal a un policía; fue culpa mía.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó porque nos trataron como delincuentes en la pandilla. Lo que más me molestó fue que parece que nos estaban vigilando y fueron hacia nosotros.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Deberían ser abiertos con la gente. Si es verdad, es que hace años llegó un chico nuevo y era muy estricto. Poco después la "gente se ocupó de él".

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ir de chulos porque tienes una porra y un uniforme.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Imagino que hacer bien tu trabajo, ser respetuoso con el pueblerino cuando el trato es recíproco, rondar el pueblo, estar al acecho siempre,

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 30

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un choque con otro coche.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó el trato. Fue muy correcto.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener claro cuáles son sus funciones sin olvidar la parte humana.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hay personas que quizás tiene sus funciones muy arraigadas y se comportan de una manera inadecuada.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que resuelva los problemas bajo su competencia y funciones, así como los conflictos.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 63
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Afortunadamente no. Aunque sí consultas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó el trato. Son personas que llegan a la gente. No son arrogantes por ser policías.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Asesorar, informar y luego actuar. Pero hay muchos que actúan sin oír la parte contraria.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser personas y no recaudadores de multas. Parece que generan conflictos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es cercano al ciudadano, que asesora antes de multar y eficaz en su trabajo

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 62

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Amable, don de gentes y ser justos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser mal educados y no tener paciencia con la gente para dar soluciones.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es un policía que cuide del medio en el que se encuentra. Que procure poner solución a los problemas y que salgan pitando a la mínima que hay jaleo, es decir, que sepan afrontar los problemas.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 64
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca. Alguna consulta sencilla.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Del trato que me dispensan cuando hago alguna consulta es bueno porque me conocen.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser cercanos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

El autoritarismo y la imposición por sistema

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El que está cerca de la gente cuando se les necesita y atiende a la gente cuando se le reclama.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 30

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Que yo recuerde un accidente de tráfico

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Fue un trato amable y cordial. Se encargaron de todo.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Amable, cordial, cercano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que se tome la justicia por su mano, que sea prepotente, que tenga un maltrato.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 63
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó mucho. Fueron muy amables.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser amables, que tenga don de gentes

La prepotencia y que se crean superiores a la gente

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla la Ley y que trate a todo el mundo por igual.-

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 19

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Un buen trato con la gente y buena forma física.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La Chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que vengan rápido cuando se les llama.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 65

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. He tenido suerte y no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato en las consultas que hago es bueno. El trato ha mejorado con los años. Hoy día los guardias están más preparados.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Bueno lo primero es conocer bien la geografía del territorio, después a la población y transmitir seguridad.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Soberbia, orgullo y mala educación. Como el grupo Goya de Las Palmas que el comportamiento que tienen no es lógico.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con las directrices que se les proyecte desde su departamento y desde el punto de vista del ciudadano que vele por mi seguridad.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 65

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Mateo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

La verdad que sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tuve un accidente de tráfico.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó la humanidad con la que me trataron.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser un profesional. Tener conciencia de lo que hace ya que es un trabajo delicado.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Genio: tienen que ir con más humildad, cariño y temple.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla su reglamento y que tenga su trabajo dignamente.

SANTA BRÍGIDA

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 30

- **Nivel de estudios:** FP

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cercano, prestar ayuda a los ciudadanos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que facilite la convivencia del día a día de los ciudadanos. No ser prepotente ni arrogante.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Entiendo de que debería ponerse en la postura de ambas partes, buscando una solución pacífica, sin tantas sanciones.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 57

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Tafira

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Gracias a Dios no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser una persona honrada y que cumpla la Ley a raja tabla; ser honesto

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Lo contrario de lo que te acabo de decir

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser una persona solidaria y que le guste lo que hace. Que cumpla la Ley como todo ciudadano.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 78
- **Nivel de estudios:** Sin Estudios
- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

NI cuando Franco. Nunca en la vida

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Mayormente dejarse respetar ante el ciudadano. El ir a su trabajo

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hacer las cosas mal: jugar con la vida del ciudadano.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que se deje respetar.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 56

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Lorenzo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Accidente de tráfico: yo hice el stop y un coche me dio por detrás. Un chico que vio el accidente llamó a la policía

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Me gustó el trato humano (eran chicos jóvenes)

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Sobre todo el trato humano, porque hay algunos que son muy prepotentes.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Chulos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que de trato humano a la gente y que esté en el momento oportuno. Que acudan rápido ante una llamada de emergencia.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 60
- **Nivel de estudios:** Sin estudios
- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que de servicio al pueblo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Eso no te lo puedo contestar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que de un buen servicio al público.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 69

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Accidente de tráfico: Problemas leves con ellos.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

La policía lo que pasa es que tiene miedo por culpa de los "chorizos" estos. Tienen miedo.

No me gustó el trato porque se suben muy rápidos.

A mí me hubiera gustado que me preguntaran antes para que sepan lo que ocurrió.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que cumplan con su trabajo

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que actúen según la Ley. Que respeten y que lo respeten a ellos. Pero como tienen miedo a que les surja problemas con los chorizos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla la Ley y que la hagan cumplir a todos por igual.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 67

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Mi casa se pegó fuego por la parte de atrás. Y en otros casos sí he tenido contactos con ellos.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Tengo buena relación con ellos. Me ha gustado como me tratan.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ante todo saber bien su deber, para que cuando le exijan sus derechos, si ellos conocen bien su deber, pueden explicar los derechos del ciudadano. "Siempre vas a tener una defensa eficaz cuando haces las cosas bien".

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No debe ser prepotente; hay que saber escuchar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues para mí,..., vamos a ver....., ante muchas adversidades hay que priorizar. Ante tres servicios, por ejemplo, hay que priorizar por el más urgente. A veces el policía tiene que saber qué caso o servicio es el más importante porque si no te entorpece la labor y trabajo. El policía tiene que ser eficiente, saber dialogar: ellos no son dioses, son seres humanos. A veces ellos no cuentan con el medio en su manopla saber arreglar los problemas. "Tú no le puedes pedir Roma al Papa; él está allí dentro, pero no te puede dar Roma"

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 55

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

En varias ocasiones, pero el último fue un intento de robo del mi coche.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato muy bien. Porque en Santa Brígida no suelen dar buen trato. Acudieron enseguida.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Educación, porque deben al menos saludar cuando se dirigen a ti.

La preparación física, no las barrigas que está echando.

No tener tanto amiguismo: pasan por alto ciertas multas hacia ellos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ser prepotentes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar por lo menos las horas que les corresponde en la calle, no dentro de la jefatura. “En horario nocturno el policía ve y no dejarse ver; en horario diurno es ver y dejarse ver”.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 49

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Las Palmas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Fue un accidente de coche en Mogán, nos dieron un golpe por detrás al coche.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó mucho el trato de la policía de Mogán. Fueron muy efectivos.

Pero te digo que la policía local de Las Palmas es fatal; son muy prepotentes. Y sé que muchos de ellos trabajan de taxista con los flotereros y me parece muy mal.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Conocer el trabajo que tiene que realizar; tener habilidades sociales para llegar a la gente.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No salir a la calle pensando que son los dueños; a veces se nos olvidan que los ciudadanos somos los que tenemos que hacer presión.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Alomejor hay policías eficaces, pero los jefes y las instituciones no son eficaces, entonces, ¿cómo vas a pedir que un policía sea eficaz? Si un policía está mal tratado, no le reconocen tu trabajo, solo le reconocen las faltas o cuando hace mal las cosas, no las buenas, al final, se le quitan las ganas de hacer bien su trabajo.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 50

- **Nivel de estudios:** Licenciada

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

En principio que esté bien formados en su trabajo, que sea educado y estar al servicio de los ciudadanos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

¡!!Ehh ¡¡¡, el ser respetuoso, ejercer su profesión como forma de poder por ser policía.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con su labor; saber informar y asesorar. Mediar entre los ciudadanos.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico. Un contronazo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Honestidad, estar al servicio del ciudadano y ser eficiente

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La impuntualidad

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que en cualquier momento pueda responder con celeridad a lo que se necesita.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 53

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ayudar al ciudadano de la calle.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No tomar mucho café.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer su trabajo bien. Y que trabajen bien.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 24
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente con el coche

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Neutral. Vamos a ver, no es que no me gustara como me trataron, pero tampoco me encantó.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pues ser eficaz, llegar a tiempo, es que no sé.....,

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No sé....., yo lo que creo es que la policía tiene que ser firme, no quiero que me venga un policía blandito, pero que no sea un chulo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que resuelva la situación.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 56
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Telde

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Yo creo que las que ellos tienen en la profesión: vigilancia de la seguridad, atención inmediata cuando hay una actuación, seriedad.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La irresponsabilidad e impersonabilidad.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Yo no me he visto en la necesidad de recurrir a ellos, pero, creo que la calidad es importante.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 60
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Una coacción en el garaje de casa

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, bien. La gente que me trató fue muy humana.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Eficacia, que sea correcto y que vaya hacia el problema.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

A veces que pienso que se pasan poniendo multas sin razón alguna.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea una persona correcta, honrada y que sepa muy bien sus leyes y sus reglas.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 50

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. De momento no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Más presencia en las calles.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Menos chulería

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con su trabajo y que esté disponible cuando se le necesita.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 43
- **Nivel de estudios:** Licenciada
- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Supongo que honestidad y estar pendientes de los vecino, del pueblo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Sobrepasar su límite de autoridad

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que soluciones los problemas dentro de su marco legal, sin favoritismo. Que haga cumplir la Ley que para ello se ha formado.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 276

- **Nivel de estudios:** Licenciada

- **Lugar de residencia:** Telde

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un choque con el coche.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Mucho. Me gustó la tranquilidad que me transmitieron ya que yo estaba muy nerviosa.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Empatía, ya que suelen carecer algunos de ella; estar preparados y tener autoridad pero sin ser excesivos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Falta de empatía

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Saber adaptarse según la situación a la que se enfrenta, ya que cada situación no es la misma.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 54

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, de momento no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Mucho respeto, que tenga los pies en la tierra y que sea consciente de lo que está haciendo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Cuando llevan el uniforme se les sube éste a la cabeza.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tenga su respeto, su amabilidad, su presentación ante la ciudadanía. Que su trabajo lo haga bien.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 64

- **Nivel de estudios:** Licenciada

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Que yo recuerde no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Hombre, tal y como están las cosas, ser una persona muy empática, tener mucho tacto, porque claro, según como te dirijas a una persona pueden surgir problemas, ser respetuoso, ser tolerante y hacer cumplir la Ley.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Creo que no puede ser una persona, agresiva, violenta. El concepto antiguo de policía rudo no. Que sea afable, que tenga empatía.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que esté en el sitio oportuno, en el momento adecuado y justo cuando se le necesita.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 28

- **Nivel de estudios:** Diplomada

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Consultas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue bueno. Nos explicaron bien las cosas. Satisfecha.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Sinceramente las cualidades las tienen, pero hoy día hay pocos recursos y se le exige más de lo que hay.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Yo creo que hay profesiones hay que definir un determinado carácter, tener características como ser una persona mediadora, tener un índice de paciencia altísimo para controlar situaciones.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es un persona que está implicada en su trabajo, a pesar de las circunstancias y responde adecuadamente a una situación.

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 64

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Llamarlos para que pusieran orden en fiestas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

En el hotel rural que está en la calzada, siempre que hacen fiestas, a la hora que sea, la una, las dos, las tres de la madrugada, acostumbran a que una banda de tambores toque y toque durante tres cuartos de hora y el valle de la angostura resuena este ruido. Yo me tengo que levantar temprano, incluso hago doble turno (controlador aéreo) y no me dejan pegar ojo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Lo cierto es que no. Muy lentos.

Del trato me molestó que después de llamarlos, a la media hora me vuelven a llamar (la policía), para preguntarme dónde estaba mi casa.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser amable, ser humilde y ser correcto y, sobre todo, ser rápidos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No necesitamos ni matones, ni chulos, que los hay bastantes.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que actúen con rapidez, con solvencia y efectividad para lo que tenga que resolver y si puede ser, cultos.

Entrevista 23:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 56
- **Nivel de estudios:** Licenciada
- **Lugar de residencia:** Ingenio

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Accidente de coche.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Se portaron bien. El trato fue agradable.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pues que tenga la preparación psicológica suficiente para saber contenerse según la situación a la que se enfrenta; que tenga manejo de gente para actuar con la paciencia adecuada; y sepa las normas y reglas que marca la Ley.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea prepotente, que te hable en vozarrón alto, que te desprecie porque cometiste cualquier cosa, que sea violento, este tipo de cosas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que ayudara al ciudadano, no para llamarte la atención por cualquier bobería. Que vengan con empatía. Que sea amable y que tenga capacidad para resolver.

Entrevista 24:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 57

- **Nivel de estudios:** FP 2.

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Bueno, sí, en alguna ocasión. O he tenido que llamarles o ellos han requerido de mi presencia.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

La última vez, un policía local de Las Palmas actuó con prepotencia ante mí y mi esposa. El caso fue que por una urgencia fisiológica tuve que parar el vehículo en una zona de carga y descarga y este policía actuó bastante mal. Esto provocó un escrito de protesta por mi parte. Considero que últimamente hay una camada de policía que no están cumpliendo con profesionalidad, sino que tienden hacer una especie de John Wayne con pistola en mano.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó. Me molestó la parcialidad con la que actuó el agente, ya que también habían dos vehículos estacionados, cerrados, y sin personas dentro, a ellos no les multaron y a mí, que mi mujer estaba en el coche y que no tardé ni dos minutos, me multaron.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ayuda al ciudadano, indicarle por donde debe ir en el caso de una infracción.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No pretender pisar el derecho de las personas. En absoluto prepotente; que no escuche cuando se le estaba hablando. No ir de protagonista y ser mediador.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es aquel que conoce perfectamente el entorno en el que se mueve normalmente y es capaz de resolver los asuntos de los ciudadanos sin necesidad de llegar a los juzgados o a una denuncia.

Entrevista 25:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 26
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Con un policía

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Eran carnavales y estaba caminando por un paso de peatones y venía una ambulancia de lejos; un policía que me vio se acercó hacia mí y me trató con violencia.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. No me gustó.

Me molestó que los compañeros pasaran del tema, no hicieron nada. Además de la impotencia que tuve

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Dominar mucho la psicología y conocer la normativa ya que hay mucho inútil por ahí. Tener buen talante y que sepa hablar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser un chulo de playa

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea capaz de solucionar los problemas de forma rápida, concisa y justa. A veces el manual no sirve para nada según qué situación. Por ello, hay que actuar con sesera, con sentido común.

Entrevista 26:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 58

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Bueno, tanto como intervenir la policía no, pero algún incidente sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Por temas de aparcamiento. Vienen con impertinencia, con abuso de autoridad. Sé que según la normativa no se puede dejar el coche en determinados sitios, pero te vienen de una forma muy mala, no atienden a razones, con poca humanidad, solo con el lápiz y el papel y punto. No escuchan.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. No me agradó. Me molesta la arrogancia con la que vienen, con poca sensibilidad en el trato. No era necesario que abusen de uno.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cumplir su misión. Cuidar de la ciudadanía.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no abusen.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan cumplir las normas con cierta tolerancia, con buena armonía.

Entrevista 27:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 30
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Santa Brígida

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un agente me informó que no se podía entrar por una calle, y la forma en que se dirigió a mí fue de forma altanera.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó. Me molestó su altanería.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Humildad y buenas formas a la hora de explicar las cosas.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea poco humano con la gente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir bien su trabajo, si llevarse a nadie por delante. Que sea un buen policía.

SANTA CRUZ DE LA PALMA

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 84

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca. Aunque he hecho consultas. Esas cosas. Hombre, en treinta años solo me han puesto dos multas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí me gustó el trato. La jefa de policía me trató estupendamente.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Todas. El municipal es la base del pueblo. Es la vigilancia nuestra.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no hiciera caso, que no nos atiende con atención, sino con brutalidades y malas formas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues que sea recto en todo. Si tiene razón en ponerme una multa que me la ponga y si no, no.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 80
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

A un hermano se le extravió la maleta y llamé a la policía

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó como me atendieron.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Buen comportamiento y realizar su trabajo como debe ser.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No atender a las llamadas de las personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga las cosas correcta, bien.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalinos

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 72

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Pues sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Acudí porque la exmujer de mi hijo, cuando se llevaban bien, ella denunció a mi hijo, pero como ella es muy lista, volvió con mi hijo para poderse meter en la casa y le cambió la cerradura de la puerta y mi hijo no pudo entrar. Llamamos a la policía y defendió más a ella que a mi hijo y a mí.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó el trato. Le hicieron más favor a ella que a mí, cuando ella había cometido un delito de cambiar la cerradura.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que cuide a las personas.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No hacer la Ley por su mano. Que la llames y no vengan.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga las cosas bien. Hacer bien su trabajo.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 68

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** : Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Vi un robo de madrugada.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me trataron bien. Cada vez que los llamo me han tratado bien y me han informado bien de todo. Me gusta que sean amables con uno.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser amable con el pueblo, con el que lo necesita. Que hablen de buena forma.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No tratar al taponazo. No tener mucha prepotencia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El que el ciudadano se acerque a él y que lo trate bien.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 61

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

En un bar me pasé un poco, (alguna copilla de más)

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me trataron bien. Muy bien por ellos. Me gustó que fueran cercanos, familiares.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser amable con todo el mundo, ser iguales para todos sin favoritismo.

¿Cuáles cree que nunca debería tener?

Arrogancia y prepotencia porque se le sube el cargo a la cabeza.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tiene que ser un poco psicólogo y un poco ciudadano.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 25
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Llanos de Aridane

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Respeto por la persona, sobre todo. Que acudan rápido y que sepan sus límites a la hora de actuar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Abusar del poder que tienen, esa es la principal.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Saber dónde está el límite entre ser estricto, en que se cumpla ley, y ser flexible.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 22

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** ____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener más seguridad; tener más policías en la calle.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No sé, (risas)....., no ponerse exigentes y hablar por encima de ti.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

NO sé, que llegue pronto cuando yo lo llamo.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 34
- **Nivel de estudios:** FP 1
- **Lugar de residencia:** Breña Baja

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Llamé porque había atropellado a un perro.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me gustó que fuera rápido. Actuaron bien.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Trato correcto. Saber cómo deben actuar. Estar disponibles y visibles.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Mal lenguaje, mal comportamiento, no ir a donde se le haya requerido.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Acudir a las llamadas y aunque no les llame saber donde puedes localizarlos. Ser educados. Hablar con conocimiento.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 20
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. He hecho consultas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tuve un incidente con una persona.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue bueno. Me gustó la importancia que le dieron a mi asunto.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

La involucración con el ciudadano. Ser muy atentos. Ayudar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Superioridad.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Reincidir e involucrarse con los ciudadanos y la sociedad.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 43

- **Nivel de estudios:** Licenciada

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

En mi edificio había un perro en malas condiciones. Tardaron en llegar.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Más o menos. Me molestó la indiferencia. Aquí se preocupan de poner multas, pero para el resto de casos no se ven ni se saben si existen.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Más cercanos al pueblo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ir con prepotencia. Parece que cuando te acercas a ellos para preguntarles algo, y parece que le molesta que le preguntes. Están para ayudar. Y es que parecen que son altos cargos, y se olvidan que su trabajo es ayudar.

Yo no veo muchos policías. Hay pocos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar pendientes de la gente, de su pueblo, de su municipio. Que se impliquen y se interesen más por la ciudadanía y los problemas del pueblo.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 58

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

No tengo ni idea..., que sea amable, que le preguntes y te conteste, que te ayude.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea malo, yo qué sé....., que te informen si estás mal aparcada, por ejemplo, no que vengan y te hablen mal, eso es desagradable.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga su labor, que te informe, que te explique las razones porque has cometido una falta y no que vengan saco.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 51

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** San José

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tardaron en llegar en ese caso.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

A nivel de educación, si me gustó, me trataron bien; a nivel de trabajo no me gustó, mostraron una falta de interés.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Rapidez y percepción del ciudadano de que están haciendo algo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia, arrogante, hayas hecho algo o no. Por ejemplo, le preguntas por la calle por una dirección y te miran como a una cucaracha.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Conocer su trabajo. Saber las leyes y cómo deber actuar.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 39

- **Nivel de estudios:** Licenciada

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un incendio en un contenedor de cartón. Y los llamé.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me agradó. Me gustó. Me gustó la rapidez. Pero no me gustó la cantidad de datos que me pidieron, no sé si era relevante.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser cercano a la ciudadanía, tener buen trato y ser eficiente en su trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ser cercano, no ser eficiente y no desempeñar sus funciones.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga cumplir la Ley y esté disponible para el ciudadano.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Se me quedaron las llaves dentro de casa.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Ni me gustó ni me dejó de gustar.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Yo pienso es que se pasan un poco. Están más por estar multando que por otras cosas más importantes.

Además, tanto acoso es malo. Parecen que viven para eso.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que esté ahí cuando se le necesita y ser buen profesional. Un ejemplo: Mi hija se escapó del instituto con dos amigas y llamé a la policía; salieron a buscarla y se la toparon en un supermercado a ella con dos amigas más y no le preguntaron nada. Lo que tenían que hacer es preguntar quiénes eran y qué hacían a las once de la mañana en un supermercado, con las mochilas y sin estar en el colegio, me estoy explicando.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 45

- **Nivel de estudios:** FP 1

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Hace años, en esta calle antes pasan coches y ahora es peatonal. Cuando pasaban coches, delante de aquí se aparcaban coches que solo podía estar diez minutos. Yo avisaba a la policía por esto casi todos los días; unos días me hacían caso y otras veces no, hasta que una vez, un agente me contestó: “si quieres, denúncialo tú”.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato no me gustó. No me gustó la indiferencia que tuvo el agente.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Características....., creo que cualquiera en su trabajo lo debe hacer bien..., por eso, ellos que están al servicio del ciudadano, tienen que hacerlo bien y tratar bien a las personas.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Creo que en su puesto de trabajo no pueden tener prepotencia, soberbia, que lo he visto.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo, como debe hacerlo, como cualquier persona, si no, que se dediquen a otra cosa. Que estén al servicio del ciudadano.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 37

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Directamente con un policía

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Discrepancia de opiniones por un mal estacionamiento.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. No me gusto. Me molestó la prepotencia y que la opinión del agente vale más que la mía.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Más trato con la gente y verse un poco más por la calle caminando

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar al servicio de problemas del ciudadano; que se vean más por la calle para que la gente le de sensación de seguridad.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 34

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que su constitución física sea mejor de la que tienen.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sean tan gandules.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Aparte de poner multas.....Atender a los problemas de la ciudad; que paseen más por la ciudad.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 37

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tenía el coche mal aparcado y otro coche también estaba aparcado mal delante mía; a mí me multaron y el que estaba delante no lo multaron porque era conocido.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, me gustó. Me molestó que no le tocaran el coche al amigo y al mío sí. Hay mucho favoritismo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar más con la gente.

Y ¿Cuáles cree que nunca debería tener?

Dar ejemplo a la ciudadanía.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea dado con la gente y que tenga menos favoritismo.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 34

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Los Llanos de Aridane

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Entró un individuo a la tienda a molestar; llamé a la policía, pero al final no hizo falta. Me fui a almorzar y ese mismo individuo estaba molestando en la cafetería y volví a llamar a la policía. Cuando ésta vino dijo que para qué los habían llamado, para qué los habían molestado para esto, si lo que sucedía no era nada grave. Era una persona que estaba bebida y molestando muchísimo. Pero claro..., era el horario del almuerzo y la siesta.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, no me gustó el trato. Me molestó la actitud de ellos, como ellos no estaban ahí para ayudar al ciudadano, sino para cobrar nada más. No hicieron absolutamente nada.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Vocación por el trabajo; no generalizo, pero hay muchos que lo hacen por tener un puesto fijo y cobrar. Ellos están para ayudar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser tan prepotentes. Son demasiados prepotentes. Incluso cuando los para la calle se sienten superiores, te tratan fatal.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir con lo que se supone que tiene que hacer un policía: estar ahí para intentar solucionar los problemas, ayudar y estar al servicio del ciudadano.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 27

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero sí he tenido problemas con la actitud cuando te paran.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Si tú vas con educación ellos te tienen que tratar igual; si vas de tonto pues te tienen que tratar de igual manera, con educación, diciendo ¡oye, no te pases!

Yo aparqué el coche en un mal sitio y me multaron. Yo no vi un cartel que ponía que no se podía aparcar más de noventa minutos ya que estaba tapado por un árbol y así se lo dije al guardia; pero él, de forma irónica, me dijo “que sí se veía..., si te asomas así sí se ve”. Debería haber más policías en la calle, no tanto paseo en coche para hacer ciertas cosas de ellos. Estar más pendientes del tráfico y dejarse de escabullirse.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. No me gustó. No me gustó la actitud.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Darle servicio al ciudadano: informativo, si tienes algún problema....

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues no ser tan Clint Eastwood, matón de playa que es lo que nos estamos encontrando. Ciertos policías nuevos son así y parece que se van a comer el mundo. Tienen una actitud chulesca. Los miras por su forma de caminar de forma altiva y se dirigen a ti preguntándote: “que es lo que pasa” de forma chulesca. Eso a mí me molesta. No es un justiciero.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El que te da servicio, que te ayude y que no te joda a la mínima de cambio. Aquí, en Santa Cruz son muy chulos, déspotas y no te dan el servicio como es debido.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 37

- **Nivel de estudios:** Ciclos formativos grado medio

- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. He tenido uno.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Pues, me ayudó mucho. Tuve problemas con los aparcamientos nuevos por los que pagas por hora.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me gustó. Lo que más me gustó es que me transmitió seguridad. Pude arreglar el problema porque estaba él.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pienso que deben de ser como amigos del ciudadano, que están para ayudar y no para reprender. Que transmitan esta imagen, que están para ayudar, para atender, que sean amigable, que tengan mano dura con quién se lo merezca...

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues no sé....., no debería ser soberbios y tratarte con altanería, no abusar por el hecho de que son policías locales...

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Resolver los problemas del ciudadano cuando se presenta y sancionar cuando haga falta. Cumplir un poco de todo, aplicar mano dura, saber personar, debe reunir de varias cualidades.

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Capitalino
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 28
- **Nivel de estudios:** Ciclo formativo de grado medio
- **Lugar de residencia:** Santa Cruz de La Palma

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No...

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

...Bueno, accidente y multa.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó. Se creen superiores a lo que son.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Se creen superiores por el uniforme.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La chulería que tienen...

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te atiendan como debe ser, que hagan bien su trabajo y que nos e creen superiores.

VALLESECO

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 67

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener una buena formación profesional como policía, ser una persona educada y disciplinada con la gente del pueblo y los atiende cuando los necesita.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No sé....., por ejemplo...., ser mal educado, que no sea amable con la gente....., que no se pasen de todo...., no sé decirte, nunca he tenido problemas con la policía..., siempre me he llevado bien con ellos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser una policía eficaz no sé explicarte....., una persona como te dije antes que esté bien preparada y que actúe con fundamento en su puesto.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 36
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Ninguno

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener responsabilidad

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Irresponsabilidad

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 49

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.....,

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Se me perdió un perro

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Genial en todo la policía de Valleseco. Siempre están presentes. Encomiable la labor que hacen.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cercano al pueblo, como los de Valleseco. Te saludan como vecino, creo que hay conexión con el ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Toda persona, sea cual sea su trabajo, que te mire por encima del hombre sobra.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con su trabajo, que se te acerca y que te intenta ayudar.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 35
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

La verdad que no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pues, no sé..., posiblemente que..., no sé explicarlo. Supongo que un poco más de rapidez.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ninguna.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es cuando lo llamas y está ahí, sobre la marcha, seriedad, el poder ayudar al ciudadano no solo en cosas jurídicas y sino al que lo necesita, por ejemplo, un anciano si necesita cruzar intentar ayudarlo, cosas cotidianas.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 29

- **Nivel de estudios:** F P

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero si he consultado dudas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó. Al ser un pueblo todos nos conocemos y el trato es agradable.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cercanía, amabilidad y honestidad

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Chulería, no ser altivo y creerse más de lo que es.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Darle ayuda al ciudadano sin favoritismo.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Las Palmas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. En Vallesco no, en Las Palmas sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un robo de coche (Las Palmas)

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me gustó (Las Palmas). Aunque he tenido problemas con la policía local de Valleseco por un vado: una vez corté el tráfico en la calle donde tengo el vado porque nunca me han hecho caso los agentes de Valleseco y que siempre me trancan el vado. Y como no me hacía caso cerré la calle. Los agentes solo me dijeron que no lo hiciera más. Me dijeron que iban a poner multa a los coches que aparcaban en el vado, pero nada.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Hay policías y policías. Hay quienes son amables y otros tienen un carácter fuerte, y muchos de ellos no tienen carisma.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Nunca va a existir el policía eficaz, pero eficaz es que atiende bien al ciudadano, con buena conducta.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 79

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Las Palmas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Tengo un negocio y me han taponado la entrada a mi negocio.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, la verdad es que sí. El trato fue bueno.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Bueno, aquí en los pueblos es que se conoce toda la gente, pero a veces la mano izquierda se emplea. Son policías correctos y buenas personas.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Defectos los tenemos todos, pero yo las veces que los he ocupado me han correspondido.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tiene que ser correcto.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 40
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pues nada, como todo, intentar hacer bien su trabajo: ser responsable lo que conlleva el trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Si no tienes que hacer algo indebido no lo hagas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es una persona que le gusta hacer lo que hace, eso es un policía eficaz, que sabe lo que tiene que hacer.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 43

- **Nivel de estudios:** Diplomada

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Problemas de poca índole, poca importancia. Localizar al policía para hacer un favor a alguien.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me gustó la cercanía

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Sobre todo formación y disponibilidad y ganas de hacerlo bien.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Como cualquier trabajador o empleado público: tener paciencia, ser resolutivo y capacidad de decisión rápida, eso son desventajas para desempeñar su trabajo si no las tiene.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El que está en contacto con la gente, con el ciudadano, el que se preocupa por la problemática social.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 30
- **Nivel de estudios:** Licenciado
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser responsable con los horarios, tener buen trato con la gente y tener disponibilidad.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Agresividad, precipitación, desgana.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Aquel que está en el momento que se le necesita, que actúa con rapidez y buen trato.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 41

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, en algún momento puntual...

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Alguna multa, obtener la licencia de obras y el agente vino a supervisar....

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, en principio sí, siempre. Han sido cercanos; además de que los conozco, sobre todo con el cabo.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

No sé, cumplir lo que le digan sus superiores, temas de tráfico, ciudadanía y demás; y con la gente pues que sean amables, cercanos, que presten ayuda, ser cordiales.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Por lo menos saludar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumpliendo las directrices de sus superiores, que no se extralimiten, que informen, que se preocupen por el ciudadano y que el ciudadano vea que se preocupan por su problema.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 43

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Teror

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Ahora no, pero antiguamente sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Escándalo público y se estaban metiendo en tierra ajena y los llamé.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Llegaron justo en el momento que estaban metidos en la tierra. Fueron rápidos.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar más atentos al ciudadano en sí y tener conocimiento de conexiones de luz, de agua, de incendios, etc.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Siempre están con faltas de recursos y de compañeros.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El buen trato con la gente y el conocimiento en general de la zona en sí donde está el propio guardia.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Dependiendo de la zona porque aquí hacen la labor bien; pero como más habitantes necesitan más control.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia, nivel de superioridad por tener uniforme y un uniforme no tiene más valor que una persona civil y el que queda mal no es el agente de policía, sino quien queda mal es la policía en general ya que el agente representa a una agrupación.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es aquel que atiende y sepa estar con los ciudadanos. No solo buscar multas y un mínimo altercado para que haya una reyerta. Tienen que estar para impartir la Ley.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** Valsendero

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Prácticamente a diario

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Yo soy el concejal de urbanismo del Ayuntamiento de Valleseco y las denuncias las tramito yo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato es respetuoso. Me agrada la cortesía y el más que nada el trato de tú a tú.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Conocer el terreno local, buen trato con la gente y digamos que le guste su trabajo ya que hoy día hay muchos policías que se meten para ser funcionario.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Agresividad, maltrato con la gente aunque no sea agresivo y no tener ganas de trabajar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Aquel que hace bien su labor, ni más ni menos.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 42

- **Nivel de estudios:** FP 2

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Cercanía, honestidad y rapidez

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Amiguismo, favoritismo y pasotismo

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar al servicio del pueblo sin hacer ninguna discriminación y cumplir con su deber.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 54
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me pusieron un coche delante de la puerta del garaje

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Perfecto. Me gustó el trato de tú a tú, la cercanía.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar al servicio del pueblo, ser honesto, que no se le suba el cargo a la cabeza,

¿Cuáles cree que nunca debería tener?

Ser deshonesto, prepotente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar en el momento en que se necesite y estar ayudando al pueblo.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 50
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** Teror

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Más cercanía a la población

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tratar el día a día lo mejor posible y solucionar los problemas de la mejor manera posible.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 32
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser una persona normal, no por tener un uniforme se le suba el cargo a la cabeza.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que "se la dan que yo soy mejor que tú"

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Es que todo funciones bien, que haga cumplir la Ley.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Diplomada

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Personal no, de trabajo sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Malestar con clientes, no te puedo detallar más.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó el trato. Fue muy humano, cercano, neutral, con mucha empatía.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sea una persona honrada, neutral,

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que utilice su puesto de trabajo como un trampolín para su carrera, abuso de autoridad.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla bien su trabajo, que haga cumplir las normas y que esté al servicio del ciudadano.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 49
- **Nivel de estudios:** Diplomada
- **Lugar de residencia:** Valleseco.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Llamé a la policía porque un vecino estaba haciendo ruidos.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó. Ellos intentan solucionar el problema de la mejor manera posible. Se implicaron.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser humano que se pongan en el lugar del afectado.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotente y no pasar de las cosas y de los problemas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Significaría solucionar las cosas de la mejor manera posible y rápido.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 37
- **Nivel de estudios:** FP
- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener buen carácter, ser amable y estar ahí para lo que surja.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser prepotente, creerse más que otra persona por tener el cargo que tiene.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cuando se le necesite que esté ahí, ponerse en lugar de la otra persona y actuar de la forma en que ellos están preparados.

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 41
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser amable con la gente, cuidadoso, cuando tengas algún problema que te sepa guiar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia, chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa ayudar a la gente y que llegue a la gente.

Entrevista 23:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 31

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Deshechos en la carretera y los llamé.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Son muy efectivos. Son muy amables y colaborativos. No te ponen ningún tipo de problema.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Serviciales y ser empático con las personas

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Presuponer que saben todo; siempre ir con el no por delante.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ayudar al ciudadano, resolver problemas, prevenir peligros..

Entrevista 24:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 31
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** Teror

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No he tenido, con la local no. Problemas no he tenido, he hecho alguna consulta.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Consulta.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me agradó. Fue un policía de Las Palmas, fue muy amable y con predisposición. Vi que quería ayudarme.

Me han molestado algunos otros policías de Las Palmas su pasotismo.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser profesional en su trabajo, en su área y competencias; defender su puesto de trabajo, mantener buena forma física.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que como funcionario y el estereotipo que tenemos no lo cumpla. Que trabaje, que cumpla sus horas y su cometido.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Me repito en lo mismo: saber responder ante cualquier duda que se les plantee, que esté en coordinación con otros servicios y que te derive si no sabe ayudarte.

Entrevista 25:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 40

- **Nivel de estudios:** Diplomada

- **Lugar de residencia:** Teror

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Aunque laboralmente sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Casos de maltrato, casos de dudas con la normativa infantil, dudas sobre todo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato bien. Aunque cada uno es diferente; el que me ha tratado bien es que me ha orientado y ayudado.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Formación mínima de cara al público, formación legal y formación a la hora de elaborar informes.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

El no tener esa formación sería una característica negativa.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que atienda a la demanda de la gente.

Entrevista 26:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 41
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me rompieron una ventana de mi casa.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí me gustó. Me gustó la implicación en mi caso. Se preocuparon.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Debería de..., pues no sé..., debería ser una persona amable, que escuche a las personas

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean agresivos y violentos con las personas y que pasen de los problemas

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que esté cuando tiene que estar y que se implique, que se preocupe.

Entrevista 27:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Diplomada

- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, de forma personal. Laboral sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Por temas de denuncias de menores, de malos tratos.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Ha sido correcto el trato; me gustó la parte humana del agente.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Estar formados: deben tener conocimiento de las leyes; tener habilidades sociales: cómo negociar y resolver conflictos; tener herramientas para derivar.

Ser agresivo, autoritario: tienen que ser más tolerantes y sensibles.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que resuelva en ese momento la situación que se le de o por lo menos encauzarla.

Entrevista 28:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 60
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Pues he tenido que consultar cosas. He sido concejal

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, el trato y la atención fueron correctos; el agente actuó con educación, cercanía y me trató con respeto.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser cercano al pueblo, ser atento.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ser estirado, mal educados, actuar con chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Atender al ciudadano respetando las normas vigentes que hay para atender al ciudadano.

Entrevista 29:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 56

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Valleseco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Casi todos los días prácticamente

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Como ciudadano y como conejal hemos estado bien relacionados.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Han sido muy efectivos siempre.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Quizás,...., no sé,...., dedicar más tiempo al pueblo, que atiendan bien y, para ello, hace faltan más efectivos.

Y ¿Cuáles cree que nunca debería tener?

Cuando te conoce todo el mundo en un pueblo te pueden faltar el respeto, por amiguismo, favoritismo. En mi opinión no deberían actuar agentes que hayan nacido y residan en el mismo municipio en donde desempeñan su labor.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Implica un deber y una obligación que ellos tienen para con la ciudadanía.

Entrevista 30:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 42
- **Nivel de estudios:** Diplomada
- **Lugar de residencia:** Teror

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Sobre todo ser cercanos, que entiendan a sus vecinos y que te resuelvan los problemas.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia y abuso de autoridad.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que resuelva rápido y bien los problemas y que no te dejen con dudas.

Entrevista 31:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Rural

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 45

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Las Palmas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Consultas que he hecho; Aquí, en Valleseco, las veces que me ha hecho falta me han tratado bien. Y en Las Palmas he tenido suerte también.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Que me resolvió el problema rápido. Fueron agradables.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser humanos. Quizás es la condición más importante. No solo para resolver, sino para uno tener una visión de ellos más cercana.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Sentirse superiores a quienes están tratando y el rango parece que tú estás por debajo. Hay que tener los pies más en el suelo ya que el que viene a preguntar al policía es porque tiene un problema, no lo llama para mortificarlo o molestarlo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser un policía resolutorio. Si no te lo resuelve que por lo menos te derive y te guíe y que el ciudadano sienta que ha sido escuchado y de que se han preocupado por su problema.

SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 19

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Maspalomas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Una vez

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me pararon para haber si había bebido y eso.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, pero no es chachi que te paren sabes. Nada.... Se portaron bien.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener buena forma física porque hay algunos....., ser amables y que ayuden.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues....., no sé,....., no sé qué responderte,....., ayudar sabes, ayudar al pueblo y que se les vea un poco más en donde haga falta porque cuando los llamas o te pasa algo nunca están.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 28

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener buen físico, que hablen idiomas sobre todo por aquí, que hace mucha falta y he visto un montón de conversaciones de los "giris" con ellos y no se enteran de la misa a la mitad. También que sean más abiertos no tan "sheriffs".

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No tener buena presencia física, la prepotencia y el amiguismo que los hay a patadas...

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que estén ahí, rápido para poder solucionar los problemas al ciudadano; que sepa responder a las dudas y que te informen y orienten como es debido y si no lo saben, pues que sepan decirte a dónde ir o acudir.

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 29

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Alguna consulta y eso.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, normal. Me atendieron bien. Me gustó que fueron rápidos.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser cercanos, que te escuchen y que te den seguridad.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Arrogancia y soberbia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues que esté siempre al pie del cañón, que cumpla la Ley y que ellos la cumplan también.

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 26

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Problemas con el coche que se e quedó parado y eso.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó mucho. Me tranquilizaron y me solucionaron todos ellos; yo no tuve que hacer nada. Ellos llamaron a la grúa, me dijeron lo que tenía que hacer y a dónde ir, muy bien.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

No sé, a mí siempre me han tratado bien....., pero creo que tienen que ser cercanos, empáticos y saber ponerse en lugar de la persona por el problema que está pasando.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sea educado y agresivo está mal.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea capaz de resolverte los problemas de manera que te sientas segura; que sepa ayudar.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 21
- **Nivel de estudios:** F P 1
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

—

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

—

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que estén ahí cuando los necesito.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean pasotas y pase de ayudar al pueblo y que pasen de su trabajo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepan hacer bien su trabajo: horarios, que pateen más las calles, que traten a todos por igual...

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 23

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que aprendan a hablar idiomas; que se cuiden tanto física como mentalmente porque hay algunos que si tienen que correr detrás de alguien no sé si lo podrá hacer. Además están mal arreglados y dan un aspecto de sucios. A todo esto hay que sumarle que parece que algunos están medios locos o “medios chalaos” de la cabeza, ya que te miran de una forma, si le vas a preguntar algo ve con cuidado porque los vas a molestar...., y llevan un arma encima sabes

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que transmitan seguridad al ciudadano y que la gente se sienta a gusto con ellos. Que hagan su trabajo como es debido y que se reciclen a menudo.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 32

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** Maspalomas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero sí he consultado o los he llamado para consultarle algo.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

A la hora de hacer trámites dónde tengo que acudir y eso.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue muy bueno. Siempre. Me gusta que se esmeran en lo que hace, o por lo menos es lo que me ha tocado a mí.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Debe ser educado, amable, cercano, que trate correctamente, saber escuchar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La prepotencia, que te ignoren cuando los necesites.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Debe ser una persona educada, que sepan de la normativa y que se recicle cada cierto tiempo en base a ella, que tengan estudios y que sean responsables en su trabajo y en lo que hacen.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 44

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Castillo del Romeral

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Multas de tráfico que me han puesto.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Pues unas veces sí y otras no. No es chachi que te multen, pero si te vienen de buen rollo pues te callas y ya está; pero hay algunos que te vienen como si hubieras matado a alguien y ni te escuchan, ni te miran, poco más y te esposan.

Las veces que me ha gustado han sido humildes, se han preocupado de mi problema..., educados y correctos en el trato. Las que no te lo acabo de decir antes: chulería, soberbia, ni te miran, vamos, que tú has sido un canalla y ellos van a por ti.

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que hagan bien su servicio al ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La chulería, ir de matones.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan lo que tengan que hacer cumpliendo la Ley y la regulación ni más ni menos.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 42
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Castillo del Romeral

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar preparados, a nivel formativo, personal y físico. Que sepa de leyes y normativa. Que se recicle de vez en cuando. Que tenga mejores habilidades sociales.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean agresivos y no miren por la ciudadanía.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa hacer bien su profesión y que desempeñe su puesto de trabajo lo más correctamente posible ya que su profesión no debe ser nada fácil.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 39

- **Nivel de estudios:** F P

- **Lugar de residencia:** Pasito Blanco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que se les vea. Que estén para ayudar y que estén ahí para eso, para ayudar.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Son muy arrogantes y prepotentes. Eso estaría mal si lo tuviese. Pero hay tantos así.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que ayude y defienda al ciudadano.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 58
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** El Hornillo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó como me trataron. Me trataron como un delincuente.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que tengan más....., cómo se dice,....., saber estar y habilidades sociales.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La chulería

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepan actuar, que ayuden y que cumplan la Ley.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 47
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Cosas de tráfico

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me gustó como me trataron. Muy correctos.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan la Ley.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 61
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Coches aparcados delante del vado de mi casa

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No me gustó. Porque tardan mucho en llegar y cuando llegan el coche mal aparcado se ha ido y me han dicho que no les haga perder el tiempo. Que chulos.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser correctos, cercanos, rápidos.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotentes

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa responder a las necesidades del ciudadano y que nos traten como es debido.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 69

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Juan Grande

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. No. Gracias a Dios.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

.....Estar bien formados, que traten con amabilidad y cumplan con su trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser maleducados con la gente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que solucionen los problemas al pueblo.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 62
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero consultas y llamadas sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me atendieron bien. Me informaron y dijeron lo que tenía que hacer.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Son muy altivos y con aires chulescos. Pienso que deben ser más pacíficos, más tranquilos y simpáticos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que te atienden bien. Que te presten ayuda. Que resuelvan los problemas.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 74

- **Nivel de estudios:** Bachillerato (Maestría)

- **Lugar de residencia:** San Agustín

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Educados y que te presten ayuda.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

El uniforme a veces, en algunos guardias, les sienta mal, porque creen que ya por llevarlo son algo, y son personas, nada más que eso, personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Respeto y saber escuchar mi hijo.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 63
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Alguna que otra vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Por malos aparcamientos sobre todo.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. Me trató de forma muy fea. Son muy autoritarios y no oyen, solo escriben.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Respeto. No ser malcriados con el pueblo y dirigirse al ciudadano con respeto y amabilidad, aunque haya cometido una falta.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Abuso de autoridad. Arrogancia y chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Respetuosos. Educados. Tener estudio. Y que estén correctamente formados.

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 72

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** La Montaña Alta

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser más responsables.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Tener tanto favoritismo con sus amigos

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser responsable en su trabajo.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 66
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** El Matorral

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Con jóvenes que se ponen en la calle a armar alboroto.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me trataron bien. Son rápidos aquí.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que vengan rápido. Que te sepan hablar.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 32
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Tunte

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Deben ser competentes en su trabajo. Estar formados y haciendo lo que le corresponde, no estar en bares ni en su casa en horas de trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que te traten mal, con voz alta, con soberbia y chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir con lo que tienen que cumplir. Estar para ayudar y resolver problemas. Que trabajen.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Tunte

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Un accidente de tráfico.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Normal. Me molestó que no fuera imparcial.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Escuchar y dirigirse con rectitud y amabilidad. Ser persona.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Si los buscas nunca aparecen. Estar más para el ciudadano y lo que necesite.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa leyes, de normativa y de regulaciones de tráfico. Que tenga formación y que siga estudiando su profesión aunque ya sea policía, sobre todo, el trato con las personas.

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Respeto, cercanía y ayuda.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Chulería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que estén cuando tienen que estar. Que no multen tanto y sean más personas.

Entrevista 23:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 39
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Problemas con vecinos.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Exquisito el trato. Hay vecinos que parecen que no sepan convivir, solo molestar. El agente fue correcto, habló con soltura y corrección y trató el tema muy bien.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sean cómo dirigirse al pueblo y al ciudadano. Que traten con respeto y cercanía. Ser más eficaces. Que sepan atender al ciudadano.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que se crean que lo saben todo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser honestos. Saber del trabajo que hacen. Estar al servicio del ciudadano para resolver problemas y, si no puede, orientar a otro servicio o persona.

Entrevista 24:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 40

- **Nivel de estudios:** F P

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional

Educados, serios, cercanos, estar preparados y formados.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Violentos y chulos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga su trabajo rápido, con buen talante trato.

Entrevista 25:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 43
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** El Tablero

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Formación y formación, en todos lo sentidos. Es que parecen que o son personas sino animalitos de Dos.

y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser humanos y hacer su trabajo de forma correcta.

Entrevista 26:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 23

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Castillo del Romeral

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar más pendientes a lo que tienen que estar y no estar multando que parece que están solo para esto. Que paseen más por el pueblo más a menudo en vez de estar en la oficina a que se les cumpla la hora de irse a casa.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que aparezcan cuando los llamas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar más presentes y hacer bien su trabajo. Que cuando tienen que actuar pues que actúen en razón de la falta que ha cometido el ciudadano o quien sea, pero que trate con respeto. .

Entrevista 27:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 27
- **Nivel de estudios:** Secundarios
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Accidente de tráfico.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Muy bien todo. El agente fue correcto y rápido. Bastante eficaz. Me sentí segura.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que te ayude, que te resuelvan los problemas, que transmita seguridad.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La mala educación con la gente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan la Ley y la hagan cumplir, todo dentro del respeto, la cercanía y el saber estar.

Entrevista 28:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 17

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratarasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

....., no sé,....., que ayude y eso.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que se porte mal

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo.

Entrevista 29:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 29
- **Nivel de estudios:** F P 2
- **Lugar de residencia:** Aldea Blanca

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sean serios y que ayude a la ciudadanía.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia, malas formas

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que ayude al ciudadano, que resuelva los problemas.

Entrevista 30:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 24

- **Nivel de estudios:** F P

- **Lugar de residencia:** Puerto Rico

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No..., alguna que otras consultas

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Me gustó el trato. Fueron muy correctos y educados.

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser eficaz en el trabajo, amables, con formación, preparados...

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que me traten bruscamente, no lo soporto.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan bien su trabajo.

Entrevista 31:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 64

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca, nunca. En mis sesenta y cuatro no he tenido nunca problemas con ellos, que ya es decir.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Hombre, pues..., (pausa)....., ser serios en su trabajo, correctos con la gente, dialogantes

y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ahí no sé que decirte, nunca he tenido nada con ellos....., no sé.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan bien su trabajo y que la Ley es igual para todos.

Entrevista 32:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 63

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Pasito Blanco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Bueno los he llamado.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Para hacer consultas.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Muy educados. Aunque hay de todo. Pero el que me atendió fue muy humano conmigo.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Don de gentes, que le guste hacer su trabajo y que tenga buenas maneras de hablar con las personas.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues,....., que hablen mal, con un tono maleducado, que no quieran ayudar al pueblo...

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan bien su trabajo con todas las de la Ley.

Entrevista 33:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 71

- **Nivel de estudios:** Graduado escolar

- **Lugar de residencia:** Pasito Blanco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Estar más atentos en las cosas de a diario del pueblo. No se les ve.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No se les ve. Que parezcan más.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que tengan un comportamiento digno de ser un policía y llevar ese uniforme ya que debe ser un orgullo el saber que su trabajo es proteger y resolver los problemas al que lo necesita.

Entrevista 34:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 79

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nada. No. Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que trate a todo el mundo igual, y que se ocupe de quien lo hace mal.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no haga bien su labor.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea serio, educado y que tenga....., como se dice,....., que le gusta hacer lo que hace (vocación).

Entrevista 35:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 71

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Alguna multa que otra alguna vez que me pusieron.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Hombre, no me gustó que me multaran, pero tenían que hacerlo. El trato, pues, correcto y nada más.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que se preparen bien.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sea bueno en su trabajo, para qué más.

Entrevista 36:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 46
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Playa del Inglés

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Honestidad, amabilidad, cercanía y bondad.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ser tan estrictos, debería ser más flexible según la incorrección que hayas cometido.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumplan con su trabajo.

Entrevista 37:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 48

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sean cercanos, que te sepan escuchar, y que sea disciplinado en el sentido que haga bien su trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no sean personas prepotentes, que por llevar el uniforme se creen más que uno, que no tengan tanto amiguismo y que traten a todos por igual.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan bien su trabajo y que cumplan con sus deberes.

Entrevista 38:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 57
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Paya del Inglés (Campo Internacional)

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me robaron una vez lo que tenía dentro del coche.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue correcto. Fueron rápidos, me tramitaron todo. Nunca más encontraron lo que me habían sustraído, pero me tuvieron siempre al tanto de todo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Yo creo que una persona que se dirija a ti con educación y simpatía ya es síntoma de que estás con una persona abierta, preocupada, seria, con estudios y formada.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Bueno, creo que el ser descortés, antipático y la alta chulería son aspectos fundamentales que el cuerpo de seguridad no debería tener, además de que estén formados, bien formados y que tengan estudios, no solo el graduado escolar. Se nota mucho cuando habla contigo un agente que tiene estudios al que posee los básicos, y no es discriminatorio lo que digo, más bien es realista.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues lo que hago yo en mi trabajo, cumplir cada día de forma correcta.

Entrevista 39:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 56
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Playa del Inglés

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que me ayuden siempre y que estén ahí, porque es que no los encuentras cuando los necesitas y si los llamas tardan muchísimo en venir.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia y altanería.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que estén siempre ahí, caminando por las calles, que te saluden bien....

Entrevista 40:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 51

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Ingenio

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que resuelvan los problemas lo antes posible. Que estén mejor preparados, sobre todo el físico.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

La prepotencia y que te traten con respeto hermano, no como alguien que ha cometido un robo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues cuando uno tenga un problema que lo resuelva. Ese es su trabajo, ¡no!

Entrevista 41:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 60
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Los llamé una vez porque perdí mi cartera.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, me gustó, pero uno de ellos no me gustó. Me miraba como si yo estuviera inventándome el asunto. Menos mal que apareció a los días en un contenedor de basura. Al parecer me la dejó olvidada en una cafetería y alguien la cogió. El otro agente si me trató con educación, intentó calmarme y me hizo todo el papeleo.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que sean honrados, fieles a su trabajo y que crean al ciudadano, ya que uno no va a ir a ellos para molestarlos.

Y ¿Cuáles cree que nunca debería tener?

No ser pacientes,....., y ser, perdona por lo que te voy a decir, chulitos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que trabaje bien y haga cumplir las normas para todo el mundo.

Entrevista 42:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 47

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, pero sí he visto.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

De personas que se han comportado mal en lugares públicos y acuden los guardias.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tener conocimiento de lo que están haciendo, ya que hay muchos que parecen que no saben lo que se traen entre manos, ya que lo ves preguntando por la emisora a otros compañeros o que se "lavan las manos" y le dicen a las personas que vayan a otro sitio. Fatal.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No estar formados adecuadamente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues que alguien no sepa hacer su trabajo porque no está formado o preparado es preocupante, más si es policía, ya que está para proteger, ayudar, resolver y solucionar los problemas a las personas o, por lo menos, estar ahí y que la persona se sienta protegida y sepa que pueda contar con el cuerpo de policía.

Entrevista 43:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 46
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** El Tablero

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser objetivo, neutral, negociador, habilidoso y eficaz.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sea incorrecto y haga mal su desempeño laboral.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues como todo el mundo, que las cosas que tenga que hacer en su trabajo las haga dentro de su horario, con conocimiento de lo que hace y que lo haga lo mejor que pueda y si puede ser un poco más, mejor. Para ello la formación es fundamental.

Entrevista 44:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 51

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Pasito Blanco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Para mí es que estén ahí siempre, que se pueda dialogar y que sean agradables

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que el pueblo sepa que puede contar con ellos, para o que sea.

Entrevista 45:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 59
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Maspalomas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Los llamé por cosas de accidente y esas cosas.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue,....., digamos que justo. No me gustó como me hablaron, pero lo que tenían que hacer lo hicieron rápido.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pues el policía tiene que estar atento a las cosas de su trabajo, a cualquier cosa que salga nueva, en plan de normativas, regulaciones, leyes, preparación,.....,

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No ser tan indiferente con las personas. Que trate con respeto, que escuche y que no vayan como pistoleros

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cercanos. Que comprenda las necesidades de la gente. Que esté al servicio del pueblo. Que sean una persona más del pueblo, amiga.

Entrevista 46:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 33

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, alguna vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

La última fue porque aparqué mal.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, lo cierto que muy bien. El agente me perdonó la multa; me vio cómo me bajé del coche y no tardé ni treinta segundo en recoger a mi hija de la guardería. La forma en que se dirigió a mí fue seria pero con agradable al mismo tiempo. Yo creo que me perdonó porque estaba con mi niña, si no (risas)

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser cercanos, amables, serios con su trabajo, saber discernir sobre cómo actuar y cuándo actuar (como en mi caso habrá otros tantos que pueden dejar pasar por alto y no multar a la primera)

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean agresivos y no sepan hacer su trabajo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepan adaptarse a las situaciones que les surgen a diario. Si sabe hacer esto, más si tiene habilidades en su labor diaria, si tiene formación y sabe lo que hace en cada momento, es una persona comprometida con su trabajo y está preparándose y reciclándose, eso, para mí, es ser un buena agente eficaz.

Entrevista 47:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 44
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Escándalo público en la urbanización.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Bueno, dejó que desear su tardanza. En el trato fueron correctos y amables, pero tardaron casi una hora en llegar.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Saber darte soluciones, ser atentos y cercanos, ser más rápidos (risas).

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean secos y serios, además de la arrogancia que muestran algunos, como el ser policía es lo más.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El policía eficaz es aquel que está para ayudar al ciudadano, al pueblo. Que sean cuidadosos en el trato y que sepan de leyes, que estén siempre preparados....

Entrevista 48:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 31
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que hagan bien su trabajo, que hagan cumplir la Ley y si para ello tienen que actuar de forma seria que lo hagan, pero con quien se o merezca.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no fuera prepotente.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que ayude al ciudadano y le resuelva los problemas.

Entrevista 49:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 38
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca. Aunque he hecho consultas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, el rato fue bueno. Aquí me conocen así que me tratan como de la familia.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Yo creo que deberían estar más vigilantes en el pueblo. Sé que tienen un montón de trabajo y aquí entre los extranjeros y las gentes del pueblo que aquí hay de todos lados, del Castillo del Romeral, del Hornillo, del Pasito Blanco, de arriba de San Fernando,..., pues a veces no tienen tantos agentes, pero que deberían estar más en las calles sí, porque aquí hay mucha droga circulando y delincuencia y peleas casi todos los días.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no hicieran caso de nada y que nunca estuvieran para ayudarnos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues que sea completo en todo, en vigilar, en ayudar, en resolver problemas, en darte soluciones, en prepararse....

Entrevista 50:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 36

- **Nivel de estudios:** Diplomatura

- **Lugar de residencia:** El Hornillo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me robaron en la playa

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó mucho. Dieron con los que me habían quitado las cosas más o menos rápido. Se ocuparon de todo. No tengo nada en contra de ellos. Se portaron exquisitamente. Me tranquilizaron mucho.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Buenas personas, con buenos sentimientos, nobles, con don de gentes, pero cuando tuviesen que actuar pues que lo hicieran de forma como lo hicieron conmigo, fueron rápidos, serios, “duros” en el sentido que se preocuparon por encontrar a los que me habían robado y actuaron con ellos como se merecían, con respeto, pero como se merecía.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no estén ahí cuando los necesites. Sería horrible.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan cumplir las normas y hagan su trabajo como lo hacen, estupendamente.

Entrevista 51:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 70
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** El Hornillo

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca jamás.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que procuren estar atentos a los asuntos del pueblo y que miren por nosotros.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que no se escondan en la Ley para hacer cosas indebidas como tomarse la justicia por su mano.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer bien su trabajo.

Entrevista 52:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 68
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Pues una vez vi como estaban pegando a una señorita y llamé a la policía, pero no me di por conocido.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Rápidos, serios y responsables con su trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Estar siempre cuando los requieras.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

El trato a las personas que sea bueno.

Entrevista 53:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 62
- **Nivel de estudios:** Sabe leer y escribir
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Ser amable, correctos y que hagan bien lo que hace, nada más..

¿Cuáles cree que nunca debería tener?

Pues,....., no sé,....., que no sean elegantes en el tato.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Tienen que saber de todo.

Entrevista 54:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 25

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** Pasito Blanco

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Respeto, saber escuchar, ser rápidos, que sepan solucionar los problemas, que estén formados, que sepan cómo actuar, no sé qué más....

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia y abuso de poder.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer que se cumpla la Ley.

Entrevista 55:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 77
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Las Palmas

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Tendría que haber más policías en las calles para cuidar más al pueblo. Hay mucha gente mala hoy día.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No hacer bien su trabajo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga cumplir la Ley y hacer bien su trabajo.

Entrevista 56:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 18

- **Nivel de estudios:** FP

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Que me graten bien y que trabajen.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que se comporten mal y eso....

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser educados y hacer su trabajo bien.

Entrevista 57:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 20
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí. Consultas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

El trato fue bueno. Me gustó como se implicaron con lo que yo les comentaba.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Atentos, que ayuden, y que cumplan con su trabajo.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Creerse que son superiores.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ayudar al ciudadano y al pueblo.

Entrevista 58:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 29

- **Nivel de estudios:** Licenciatura

- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Problemas con vecinos.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No sé qué decirte. El trato fue bueno, pero no se preocuparon mucho. A la primera llamada acudieron rápido, pero al resto como que no se preocupaban tanto. Ni me gustó ni me molestó. Indiferente, como tratan ellos.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Más cercanía con el pueblo y los problemas, sean cuáles sean y que los resuelvan.

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No pasar tanto de algunos temas. Están para ayudar, no para no ayudar, o solo ayudar a quiénes ellos le interesan.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar más pendientes de las personas y de sus problemas.

Entrevista 59:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 30
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** San Fernando

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional?

Pues que sea amable, que te escuchen, que te traten como personas, pero para eso ellos tendrían que ser personas primero, que hay algunos...

Y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Prepotencia y soberbia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que no sean vagos y hagan su trabajo a diario y menos estar en bares.

MOGÁN

Entrevista 1:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 59
- **Nivel de estudios:** Licenciatura
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Alguna vez que otra.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Me puso una multa por tener el coche mal aparcado.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí me gustó el trato.

Hay polis que se pasan de soberbios.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que ayuden más a los demás

La prepotencia y arrogancia que.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que se mantengan firmes pero dentro de la normalidad del trato.

Entrevista 2:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 63
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Se persona antes que nada.

El ser abusivos. Es algo que no soporto.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cumpla con su obligación y sus deberes

Entrevista 3:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 66

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser más accesibles y más condescendientes con las personas.

Que traten bien a las personas. Que no vayan que saben más que uno.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan cumplir la Ley y que la cumplan ellos también

Entrevista 4:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 38
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No sé....., ser buenos en lo que hacen. Que sean más personas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo.

Entrevista 5:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 33

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar.

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues...que ayude, que solucionen los problemas de los demás y si no saben pues que te digan lo que puedes hacer o a dónde ir, cosas así.

Si son policías que ayudan pues traten mejor.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que haga bien su trabajo, que lo hagan bien.

Entrevista 6:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 44
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán.

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Aparqué el coche mal..., y ya se sabe, siempre están ahí, menos cuando los necesitas, pero para estas cosas siempre están.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No. Son muy soberbios

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues debería ayudar y ayudar, porque hay muchos que están en las cafeterías en vez de estar donde tienen que estar.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar ahí siempre.

Entrevista 7:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 71

- **Nivel de estudios:** Formación Profesional

- **Lugar de residencia:** Arguineguín

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que sean amables y correctos con las personas, creo yo...

....., supongo que te traten y te hablen mal no guste, ¿no?

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Pues que sean buenos policías, bien formados y educados.

Entrevista 8:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 23
- **Nivel de estudios:** Bachillerato
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Pero consultas sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. Fue amable.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Trato con las personas.

Se creen que son polis de película y se asan con las poses, posturas, miradas...

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ayudar a la ciudadanía e intentar resolver problemas, no provocar malos rollos.

Entrevista 9:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 28

- **Nivel de estudios:** Primarios

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. **2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?**

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pienso que....., (pausa)....., como que tienen que ser más cercanos y dirigirse con cercanía y amabilidad.

La prepotencia y la chulería

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir con su deber y hacerlo cumplir, pero con amabilidad.

Entrevista 10:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 30
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Hacer bien su trabajo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer bien su trabajo.

Entrevista 11:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 73

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Pues alguna vez creo....

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

... por avisarlos por unos vecinos que estaban haciendo escándalos.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, mucho, aunque tardaron en venir.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser más rápidos y acudir desde que se les llama.

Ser un poco..., echados para adelante no deben ser.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer bien su trabajo.

Entrevista 12:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 22
- **Nivel de estudios:** Diplomatura
- **Lugar de residencia:** _____

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Respeto, saber escuchar, tener empatía,...esas cosas.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ser policías.

Entrevista 13:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 42
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, pero fueron consultas.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí. No me puedo quejar.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues que estén ahí, que estén, que nunca están.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

...Que cumplan con su trabajo y hagan las cosas bien.

Entrevista 14:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 32
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Están muy pocos, se les ve poco. Pasa algo y nunca están. Yo creo que tendrían que haber más policías

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer bien su trabajo.

Entrevista 15:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 39

- **Nivel de estudios:** Bachillerato

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

....., no sé, creo que no

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

...., bueno, una vez los tuve que llamar por el tema de un perro de una vecina que siempre estaba molestando y ladrando a cualquier hora.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Sí, no estuvo mal.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Educados, formados, que se dirijan bien a la persona, que ayuden y que se les note que quieren ayudar, muy importante

Chulos.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Sobre todo, que quieran y se les vea que quieren ayudar.

Entrevista 16:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 18
- **Nivel de estudios:** Diplomado
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nada.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le trataran y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Que fueran eficientes en su trabajo..., que se olvidaran un poco de tantas leyes y normas a veces, que lo hacen para sus amigos y que hagan la vista gorda si el problema no es muy grave

Amiguismo

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que estén cuando los llames.

Entrevista 17:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 40
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca. Nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser más aplicados en lo que hacen. Que sepa que somos personas iguales que ellos, que a veces nos equivocamos y por eso no nos pueden tratar mal y con arrogancia.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Formación, vocación, ser buena persona, amable,...

Entrevista 18:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 17
- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No sé..., (pausa),..., (risas),..., (pausa), pues hagan bien su trabajo.

Que no quieran hacer su trabajo.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer su trabajo.

Entrevista 19:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 28
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Nada

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entones, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser buenas personas

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que cuando lo llames vengan, o por lo menos que te digan que van a tardar.

Entrevista 20:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 31
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No, no

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

No sé.....

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que hagan las cosas bien hechas.

Entrevista 21:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Hombre

- **Edad:** 35

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí, alguna que otra vez.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Por temas de aparcamiento.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

No, para nada. Muy mal, no saben hacer su trabajo. Horroroso. Ya no solo una vez, sino que me han tocado cada elemento que debería estar haciendo otras cosas y bajar la barriga que tienen.

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ayudar, ser serviciales, dar soluciones.

Soberbios

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ayudar a la gentes de pueblo y que no pasen de todo.

Entrevista 22:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Hombre
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** Primarios
- **Lugar de residencia:** Pino Seco (Mogán)

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Información sobre cosas y papeleos.

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Me gustó. Aunque otras veces no, ni te miran cuando hablas con ellos o cuando te hablan. Pero sí, bien.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Pues que se les vea.

Que por llevar ese uniforme no son más que nadie, que se lo tienen creído.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Cumplir con las leyes.

Entrevista 23:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 41
- **Nivel de estudios:** Sabe leer y escribir
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. Nunca.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ellos tienen que estar más que se les vea. Hay muchos problemas a diario y no aparecen.

Poner más policías y que sean de aquí

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Ya te lo dije...

Entrevista 24:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 38
- **Nivel de estudios:** Graduado escolar
- **Lugar de residencia:** San Bartolomé

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

En caso negativo, ¿cómo le hubiera gustado que le hubiesen tratado y qué es lo que más le molestó o no le gustó de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Amables, atentos,..., que te oigan cuando hablas con ellos...

... no ser tan pasotas

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Estar más con las personas.

Entrevista 25:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 40

- **Nivel de estudios:** Diplomada

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No. La verdad es que no.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.-¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Ser buenos profesionales en su trabajo y que desarrollen su labor como debe ser, es decir,..., que hagan su labor de manera correcta que ayuden a los demás

Ser altaneros, soberbios, que se las saben todas

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Hacer bien su trabajo, ser atentos y saber ayudar, porque hay algunos...

Entrevista 26:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico
- **Sexo:** Mujer
- **Edad:** 45
- **Nivel de estudios:** Diplomada
- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

Sí

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

Vecinos que no paraban de molestar. Hasta que se fueron. Eran inquilinos.

3.- ¿Le agradó cómo fue tratado? ¿Por qué? ¿Qué fue lo que más le gustó?

Ni una cosa ni otra. Ni gustó ni me dejó de gustar.

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Debe ser tener habilidades sociales y saber tratar a las personas. Eso ante todo. Lo demás, ya viene en la persona.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Saber hacer su trabajo de manera correcta y si surgen contratiempos o problemas saber cómo actuar y ayudar.

Entrevista 27:

- **Municipio al que pertenece el entrevistado:** Turístico

- **Sexo:** Mujer

- **Edad:** 37

- **Nivel de estudios:** Graduado Escolar

- **Lugar de residencia:** Mogán

Preguntas:

1.- ¿Alguna vez usted ha tenido algún problema o dificultad directamente con un policía o en el que haya intervenido la policía local?

No.

2.- En caso afirmativo, ¿me puede describir un poco que sucedió?

3.- En el caso que tuviese alguna vez un problema o dificultad con un policía o que haya intervenido la policía local, ¿cómo le gustaría que le tratasen y qué es lo que más le disgustaría de la actuación policial?

4.- Entonces, en su opinión, ¿qué características debe tener un buen policial local en su desempeño profesional? y ¿cuáles cree que nunca debería tener?

Educados, amables, sinceros, honrados..., no estar en cafeterías en horario de trabajo...

Ser malas personas y tratar mal.

5.- ¿Qué significa para usted ser un policía eficaz?

Que sepa lo que está haciendo en todo momento. Como en cualquier trabajo.