

## RESUMEN EJECUTIVO.

Los "Lineamientos generales de evaluación del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2019" establecen dos vertientes para la evaluación del cumplimiento de los objetivos, las metas y la aplicación de recursos de los programas contemplados en el FASP. Una de estas vertientes corresponde a la Evaluación Institucional, que está orientada a obtener la percepción de los elementos operativos de las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia de las 32 entidades federativas del país. Para ello, esta normativa establece la obligación de levantar una encuesta de opinión sobre los efectos generados tras la ejecución de los programas convenidos entre el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y cada uno de los gobiernos estatales y del Distrito Federal.

Este informe gráfico presenta los resultados obtenidos en la Evaluación Institucional correspondiente al año 2019, a partir del levantamiento de la encuesta dirigida a los elementos operativos, quienes integran las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia del Gobierno de la Ciudad de México.

Para poder levantar dicha encuesta, lo cual ocurrió en la primer semana del mes de diciembre de 2019, Zepeda y Asociados Contadores, S.C., realizó el levantamiento de las encuestas en la muestra estadísticamente representativa de los elementos operativos que laboran en las instituciones antes mencionadas que determinó el Secretariado Ejecutivo Nacional + el 30% para cubrir el rango mínimo. A estos servidores públicos se les citó de manera personal y se les aplicó el cuestionario que, para tal efecto y conforme a los "Lineamientos", emitió la Dirección General de Planeación del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. El personal policial entrevistado fue muy participativo y mostró disposición y sinceridad en sus respuestas.

Una vez efectuadas las más de mil encuestas, la información obtenida, en algunos casos (341 de ellas se capturaron en una base de datos) y el resto fueron directamente llenadas por los elementos en el sistema desarrollado exclusivamente para esta misión.

La generación de ésta, junto con la aplicación del programa SPSS, permitieron obtener las gráficas que posibilitaron el análisis de la misma.

El informe gráfico se divide en cinco secciones. En la primera se ofrece una breve introducción, mientras que en la segunda se expone la nota metodológica de la encuesta de opinión.

En la tercera sección se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario. Aquí se describen, además del perfil de los servidores públicos entrevistados, sus opiniones y percepciones respecto a: las acciones de profesionalización, capacitación, evaluación, equipamiento, uso de tecnología, infraestructura, las condiciones en las que desarrollan su trabajo, hábitos y principales problemas que enfrentan al momento de realizar sus labores.

La cuarta sección muestra tanto conclusiones como recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos en la encuesta.

La última sección el anexo que, comparte la guía que se desarrolló para los encuestadores, así como la base de datos en formato IBM SPSS que se solicita.

Los principales hallazgos de la encuesta son los siguientes:

- **Capacitación:** Las corporaciones policiales de la Ciudad de México tienen un compromiso real con la capacitación de su personal en su formación inicial y actualización; no obstante, se requiere incrementar esfuerzos en cuanto a la capacitación especializada.
- **Evaluación:** Existe un buen conocimiento y aceptación del programa de evaluación por parte del personal policial. En general, conocen los objetivos del sistema de evaluación, sabe para qué y a quiénes está enfocado y está de acuerdo en que su aplicación es benéfica para la mejora de su desempeño institucional, sin embargo, falta completar el círculo al entregarles sus resultados y darles seguimiento de avances y mejoras.

- **Equipamiento:** De acuerdo con la encuesta, el personal operativo de seguridad pública y procuración de justicia está deficientemente equipado en aquello superior a lo básico que es uniformes, armamento y equipo de protección.
- **Uso de tecnología:** El personal operativo, por la naturaleza de sus funciones, se percibe acercándose al manejo de las tecnologías, pero se requieren incentivos para el uso de las tecnologías al interior de las corporaciones policiales principalmente en Penitenciarías.
- **Condiciones de trabajo:** El personal se siente orgulloso de pertenecer a las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia. Reconocen que en función de su capacitación y buen desempeño, obtendrán ascensos y mejores remuneraciones; sin embargo, existen muchos programas a los que pueden tener acceso, que requieren mayor difusión.
- **Problemáticas laborales:** En aras de mejorar su desempeño el personal policial operativo expresa la necesidad de mayor capacitación, recursos humanos y equipo de trabajo. En cuanto a las relaciones laborales, la principal problemática que señalan es la falta de organización.

## ÍNDICE

- I. Introducción
- II. Nota metodológica con descripción de la técnica y/o método utilizado para el levantamiento del cuestionario y procesamiento de la información.
  - a. Objetivos de la encuesta,
  - b. Diseño de la encuesta.
  - c. Tamaño de la muestra.
  - d. Procedimientos de captación y procesamiento.
- III. Principales resultados muestrales y estimaciones incluyendo sus respectivas medidas de precisión estadística en forma gráfica:
  - a. Perfil del personal operativo
  - b. Aspectos socioeconómicos
  - c. Profesionalización
  - d. Capacitación
  - e. Evaluación Policial
  - f. Equipamiento
  - g. Uso de Tecnología
  - h. Infraestructura
  - i. Condiciones laborales y Funciones Policiales
  - j. Hábitos en el trabajo
  - k. Problemas en el trabajo
- IV. Conclusiones y recomendaciones específicas sobre los resultados obtenidos
- V. Anexos.
  - a. Anexo 1. Guía Práctica para el Encuestador

## I. INTRODUCCIÓN

Los “Lineamientos generales de evaluación del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2019” establecen, en su capítulo primero, dos vertientes para la evaluación de la correcta aplicación de los recursos, así como el grado de cumplimiento de los objetivos y metas asociadas a los Programas con Prioridad Nacional y Subprogramas convenidos en los Anexos Técnicos de los Convenios de Coordinación del FASP. La primera vertiente corresponde a la Evaluación Institucional, mientras que la segunda comprende la Evaluación Integral.

El presente documento reúne los resultados obtenidos en la Evaluación Institucional de los programas FASP ejecutados en la Ciudad de México en el año fiscal 2019. En este sentido, se muestran las opiniones y percepciones de los elementos operativos de las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia del estado, respecto al *perfil del personal operativo; aspectos socioeconómicos; profesionalización, capacitación y evaluación policial; equipamiento, uso de tecnología; infraestructura; condiciones laborales, hábitos y problemas en el trabajo, finalmente, los aspectos asociados con la aplicación de los recursos del financiamiento conjunto del FASP.*

En las siguientes secciones se exponen, principalmente, la nota metodológica del levantamiento de la encuesta, los resultados tras la aplicación de los cuestionarios y las conclusiones y recomendaciones a partir del análisis de los resultados obtenidos.

## II. NOTA METODOLÓGICA

### a. Objetivos de la encuesta.

El objetivo de la encuesta fue obtener las percepciones de los elementos operativos de las instituciones de seguridad pública y de procuración de justicia, por medio del levantamiento de una encuesta de opinión sobre los resultados de la ejecución de los programas convenidos entre el Gobierno Federal, a través del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, y el Gobierno de la Ciudad de México.

### b. Diseño de la encuesta.

El Secretariado Ejecutivo Nacional determinó que para la aplicación de la Encuesta Institucional, los elementos policiales, debían dividirse en los siguientes estratos:

- ✓ Elementos policiales con funciones de prevención, reacción e investigación de las instituciones policiales (Policía Estatal).
- ✓ Elementos policiales con funciones de investigación de las Procuradurías Generales de Justicia o Fiscalías (Policía Ministerial o equivalente) y,
- ✓ Elementos policiales con funciones de vigilancia y custodia del Sistema Penitenciario (Custodios)

### c. Tamaño de la muestra.

Así mismo, por medio de sus lineamientos determinó la muestra que debía encuestar cada estado y detalla que utilizó el método de muestreo aleatorio simple de poblaciones finitas y muestreo aleatorio estratificado, por lo que, en la Ciudad de México, deberían aplicarse de acuerdo a la siguiente tabla:

Encuestas mínimas a aplicar				
	Policía Estatal	Policía Ministerial	Custodios	Total
Ciudad de México	659	125	59	843

Para tener un mayor alcance y cubrir algunas encuestas que se invalidaran, sin correr el riesgo de quedar por debajo de la mínima a aplicar, se aumentó el 30% sobre el total del universo a cubrir, por lo que se debían aplicar 1095 encuestas total.

Con el apoyo de la Contraloría del Gobierno de la Ciudad de México se emitieron oficios de comunicación, informando a las dependencias involucradas en el estudio, la importancia del mismo. Así, cada área determinó un enlace, quien fue el responsable de brindar el apoyo necesario para convocar al personal seleccionado y otorgar las facilidades para llevar a cabo las entrevistas conforme a las agendas acordadas.

Levantamiento real en sitio					
Dependencia	Ubicación	Domicilio	Día	Hora	Responsable
Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México	Oficina de Tránsito SSP-CDMX	Calle Liverpool 136, Col. Juárez Alc. Cuauhtémoc, 06600	Lun 02 - Mie 04 Dic 2019	9:00 - 17:30 hrs.	Lic. José Carmelo Morales Águila
Subsecretaría del Sistema Penitenciario	Unidad Departamental de Control y Sistema de Seguridad Base Plata	Calz. Ermita Iztapalapa S/N Anexo "B" de la Penitenciaría de la CdMx	Lun 02 Dic 2019	9:30 hrs.	
Subsecretaría del Sistema Penitenciario	Sala de capacitación del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	Circuito Martínez de Castro esq. Javier Peña y Palacios S/N Col. San Mateo Xalpa	Lun 02 Dic 2019	16:00 hrs.	
Subsecretaría del Sistema Penitenciario	Unidad de Capacitación y Adiestramiento Penitenciario Norte	Jaime Nuno 155, Col. Zona Escolar Alc. Gustavo A. Madero	Mar 03 Dic 2019	10:00 hrs.	
Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México	Jefatura General de Policía de Investigación de la CdMx	Dr. Lavista 139, esq. Niños Héroes Col. Cuauhtémoc, 06720	Jue 05 Dic 2019	9:00 hrs.	Lic. Sergio Navarrete Arvizu

Para ayudar, agilizar y minimizar el riesgo de error en el procesamiento de la información, se desarrolló un sistema en línea donde se pudiera realizar la aplicación. Dicho programa tuvo diferentes candados para su uso como el acceso mediante liga específica, código de acceso y exclusivo del programador de dicha herramienta.

#### **d. Procedimientos de captación y procesamiento**

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo de forma presencial en algunos casos de manera electrónica y otras impresa, mediante la organización de grupos de entre 20 y 30 elementos de cada estrato en la semana comprendida entre el lunes 02 y 05 de diciembre del presente año.

Se programaron dos equipos, integrados por un supervisor y entre 3 y 5 encuestadores por equipo, los cuales llevaron el proceso de aplicación que se detalla en el Anexo 1 (guía práctica para la aplicación de la encuesta institucional FASP\_CdMx 2019).

En la sede de Secretaría de Seguridad Ciudadana la intención era recopilar todas las encuestas por medio electrónico, para ello se solicitó permiso para entrar con laptops y tabletas, sin embargo, por la cantidad de elementos que se fueron presentando y con el afán de agilizar la aplicación, también se aplicaron de forma física.

Al final, se levantaron, 341 encuestas de manera física (las cuales resguardaremos por si en el futuro quisieran consultar) y 512 electrónicas, dando un total de 853 encuestas, que posteriormente a la aplicación, cada encuestador llenó en nuestro sistema de captura.

En la entidad de Penitenciarías acordamos que la aplicación de la encuesta sería sólo en línea, ya que en años anteriores, se habían encontrado con problemas técnicos y de conocimiento de tecnologías de información para su contestación. Por lo tanto, ahí se aplicaron en su totalidad (89) de manera física.

En la última dependencia que fue la PGJ, se levantaron en su totalidad (153) de manera electrónica.

Al finalizar la jornada de levantamiento, contamos con el siguiente número de encuestas realizadas por estrato:

Levantamiento real en sitio				
	Policía Estatad	Policía Ministerial	Custodios	Total
Ciudad de México	853	153	89	1095

Logrando con ello, el objetivo de realizar un levantamiento del 30% más respecto a la base establecida en los lineamientos.

Una vez que los encuestadores aplicaron, capturaron y procesaron la información, se realiza la generación de la base de datos en el programa SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), de acuerdo con los "Lineamientos generales de evaluación del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2019".



### III. RESULTADOS MUESTRALES Y ESTIMACIONES.

Se utilizó el muestreo establecido por la Dirección General de Planeación que consistió en un muestreo aleatorio simple de poblaciones finitas y muestreo aleatorio estratificado con base en las instancias de seguridad pública y de impartición de Justicia de la Ciudad de México. Se definieron 3 estratos: Policía Estatal, Policía Ministerial y Custodios. Los elementos muestrales fueron elegidos por dicha Dirección de Planeación en proporción al tamaño del estrato.

Los resultados que se expresan en este reporte son valores promedios cuyo rango de validez está determinado en cada caso, por el error estadístico implícito y son válidos con un intervalo de confianza del 95 por ciento en la fecha precisa del levantamiento de datos y con error estadístico de aproximadamente 3.5%.

Es importante compartir, que debido a nuestra experiencia en estudios pasados en otros estados, incluimos en el desarrollo de la herramienta, un rubro llamado "Estrato donde labora el personal", el cual, era completado por el encuestador antes de iniciar su contestación por cada elemento, esta acción nos ayudó a identificar si algún elemento está contestando que se encuentra en otro grupo diferente al de su corporación real.

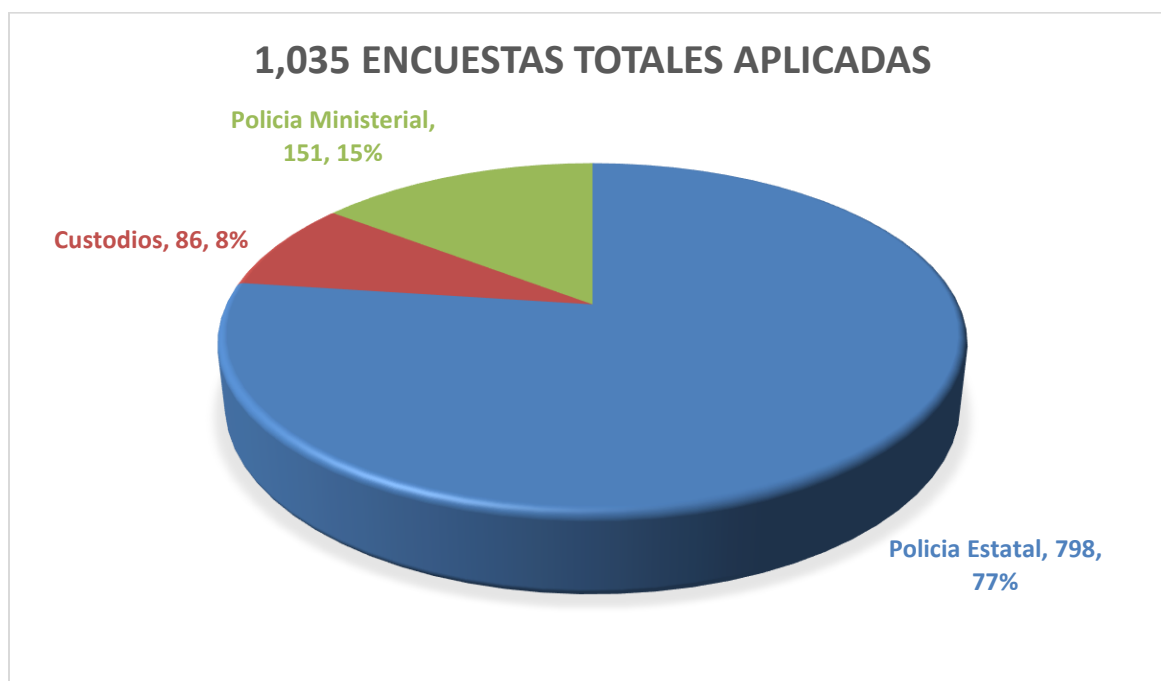
Los resultados nos arrojan que efectivamente sucedió lo que estábamos previendo, algunos elementos (22 en total contestaron que eran de otra corporación), se detalla en la siguiente tabla:

Discrepancias de corporación				
Folio	Timestamp	Entidad Federativa	Estrato donde labora el personal	1.- FUNCIÓN. ¿Cuál es la función que desempeña actualmente?
182	2019/12/03 10:41:47 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
284	2019/12/03 3:22:39 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
305	2019/12/03 4:17:41 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
313	2019/12/03 4:32:17 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
399	2019/12/04 11:02:03 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
419	2019/12/04 11:32:57 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
562	2019/12/04 7:51:59 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
800	2019/12/05 4:33:46 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
838	2019/12/06 10:03:24 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(2) De investigación en la Procuraduría General o Fiscalía (Policía Ministerial o equivalente)
146	2019/12/02 5:24:21 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(3) De vigilancia o custodia del Sistema Penitenciario (Custodio)
199	2019/12/03 11:12:56 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(3) De vigilancia o custodia del Sistema Penitenciario (Custodio)
248	2019/12/03 1:22:51 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(3) De vigilancia o custodia del Sistema Penitenciario (Custodio)
467	2019/12/04 12:46:07 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(3) De vigilancia o custodia del Sistema Penitenciario (Custodio)
823	2019/12/06 7:43:45 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Estatal	(3) De vigilancia o custodia del Sistema Penitenciario (Custodio)
617	2019/12/05 9:51:32 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Ministerial	(1) De prevención, reacción o de investigación en la Institución Policial (Policía Estatal)
678	2019/12/05 10:39:22 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Ministerial	(1) De prevención, reacción o de investigación en la Institución Policial (Policía Estatal)
698	2019/12/05 11:00:09 a. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Ministerial	(1) De prevención, reacción o de investigación en la Institución Policial (Policía Estatal)
750	2019/12/05 12:10:54 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Ministerial	(1) De prevención, reacción o de investigación en la Institución Policial (Policía Estatal)
751	2019/12/05 12:10:55 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Ministerial	(1) De prevención, reacción o de investigación en la Institución Policial (Policía Estatal)
752	2019/12/05 12:11:15 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Ministerial	(1) De prevención, reacción o de investigación en la Institución Policial (Policía Estatal)
770	2019/12/05 1:11:58 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Ministerial	(1) De prevención, reacción o de investigación en la Institución Policial (Policía Estatal)
777	2019/12/05 1:20:30 p. m. GMT-6	(09) Ciudad de México	Policía Ministerial	(1) De prevención, reacción o de investigación en la Institución Policial (Policía Estatal)

En el estrato en donde más se dio fue con los policías estatales (14) y pudimos percibirlo al momento de la aplicación, ya que algunas personas nos indicaban de manera directa que no encontraban su grupo o veíamos que contestaban en otro rubro.

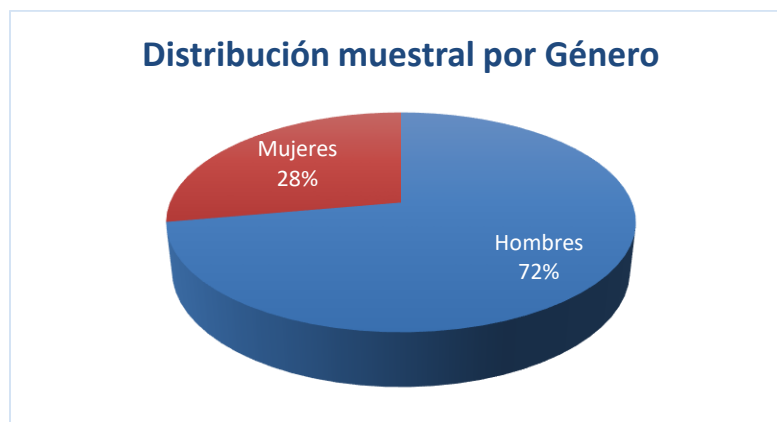
Para representar gráficamente la realidad de las respuestas, nosotros tomamos como base, el control que establecimos del grupo al que pertenecen y así lo verán reflejado en la información que presentamos, quedando un total de encuestas válidas y que pueden verificar en la base de datos en el programa SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) con un total de 1,035 encuestas válidas.

Encuestas finales				
	Policía Estatal	Policía Ministerial	Custodios	Total
Totales	853	153	89	1095
Inválidas	55	2	3	60
Válidas	798	151	86	1035

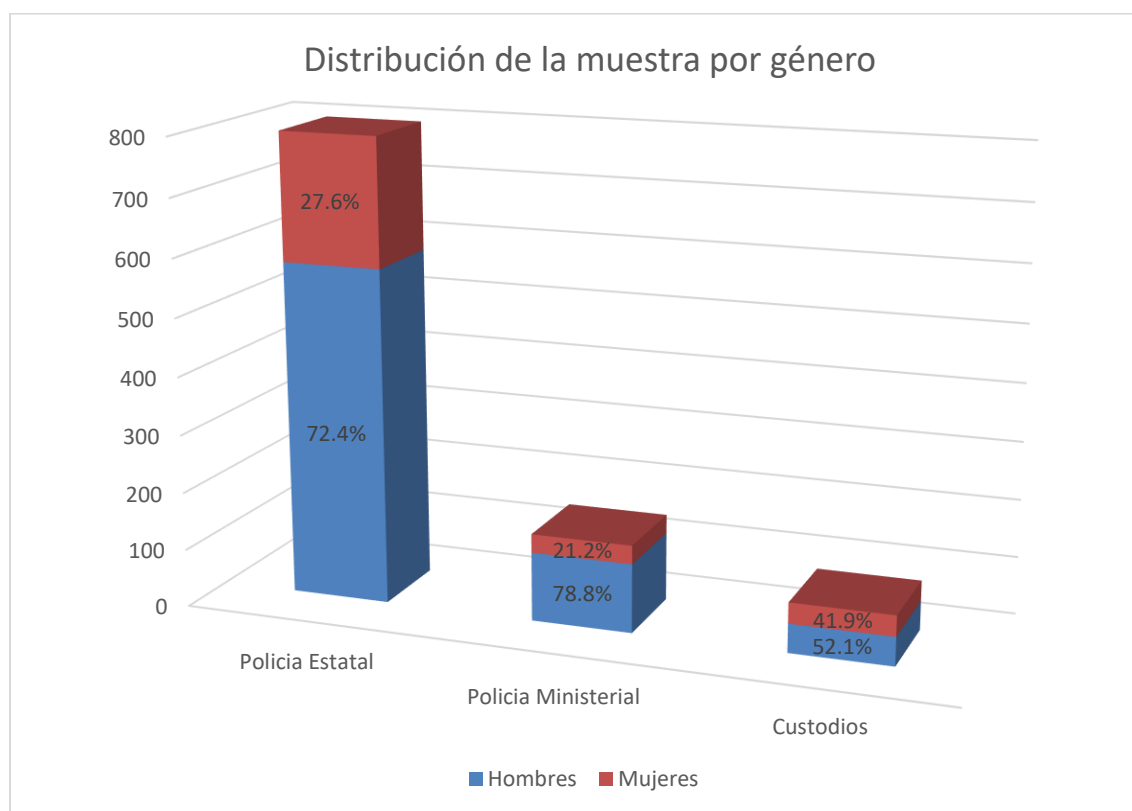


### a. Perfil del personal operativo

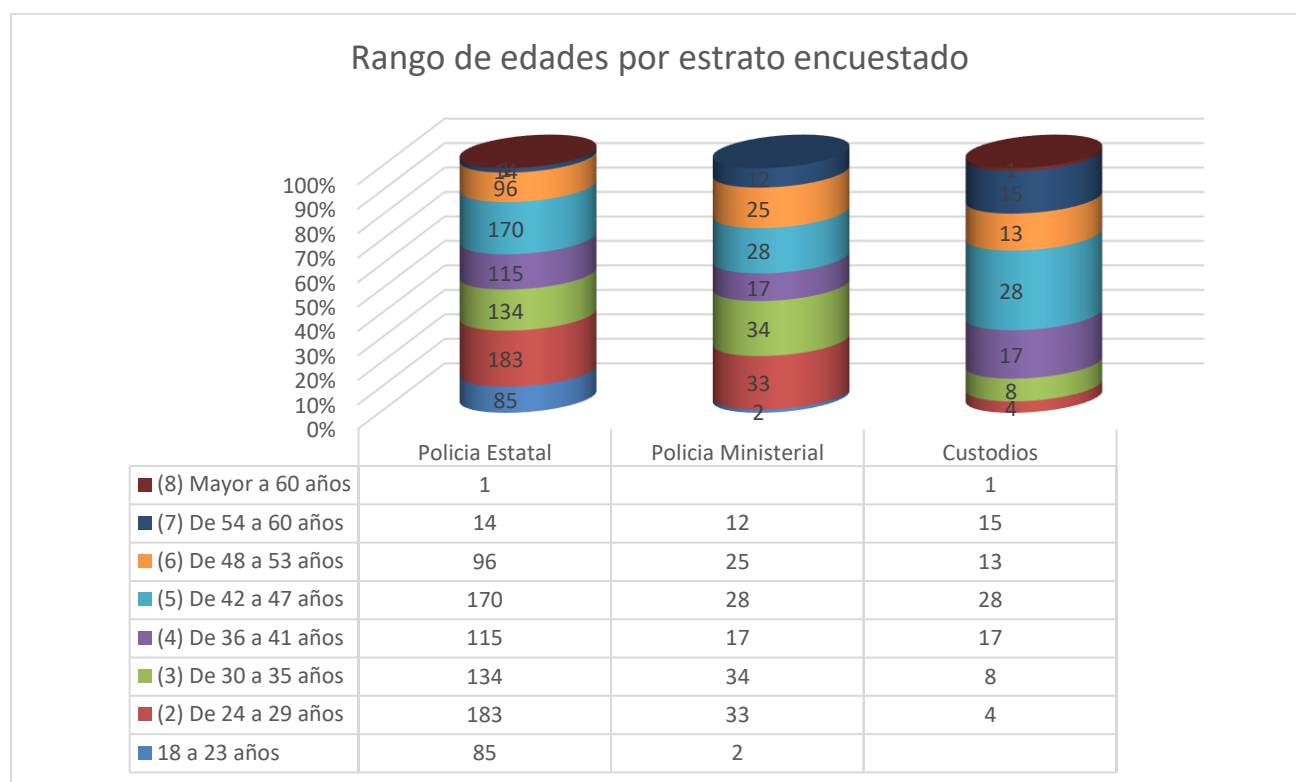
El perfil de los encuestados se estableció a partir de las características de la función policial, sexo, edad, estado civil, escolaridad y situación laboral.



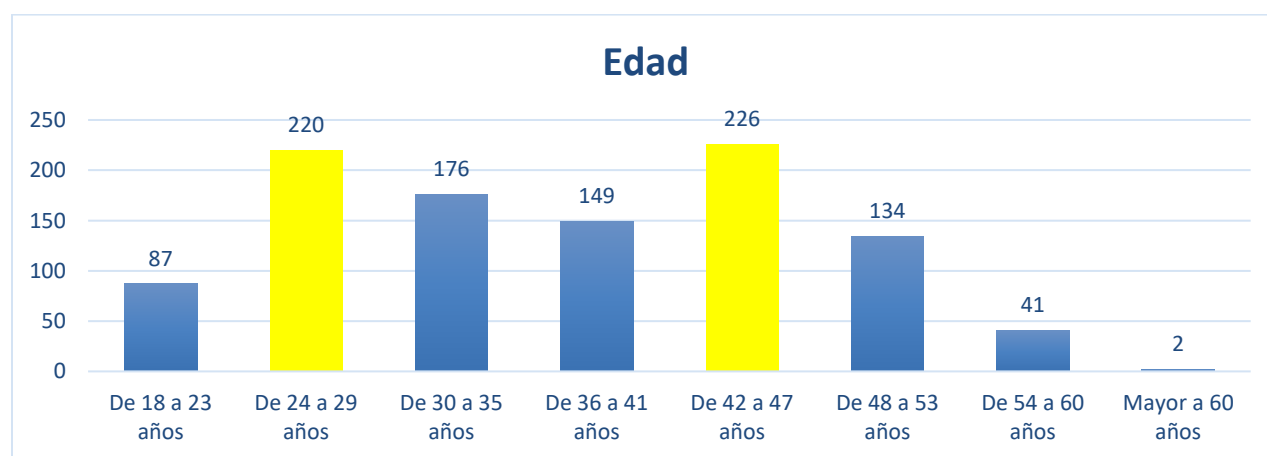
**Género.** Se observó una relación promedio porcentual de 72-28 referente a la participación de género, donde en términos relativos por tipo de función; la participación de mujeres en la aplicación de la encuesta es mayor en el estrato correspondiente a Personal de Vigilancia o Custodia del Sistema Penitenciario con el 42% de las encuestas aplicadas en comparación con los otros dos estratos.



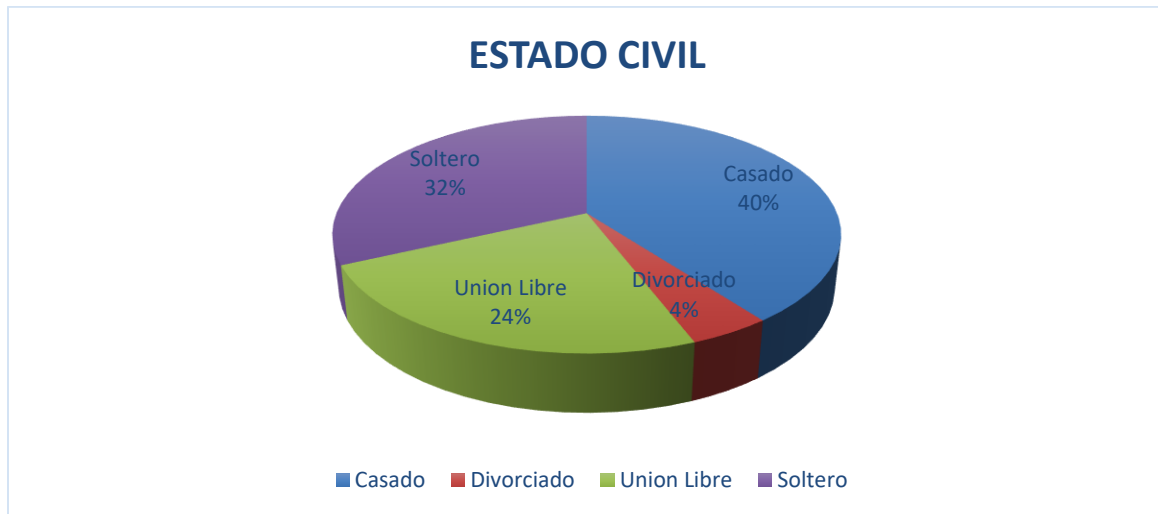
**Edad.** Si desagregamos la información para verla por estrato, podemos observar que en el grupo policías estatales los rangos de edad más altos están en los jóvenes, en los ministeriales tiene una frecuencia regular en casi todos los rangos y finalmente, los custodios en las edades mayores de 36 años.



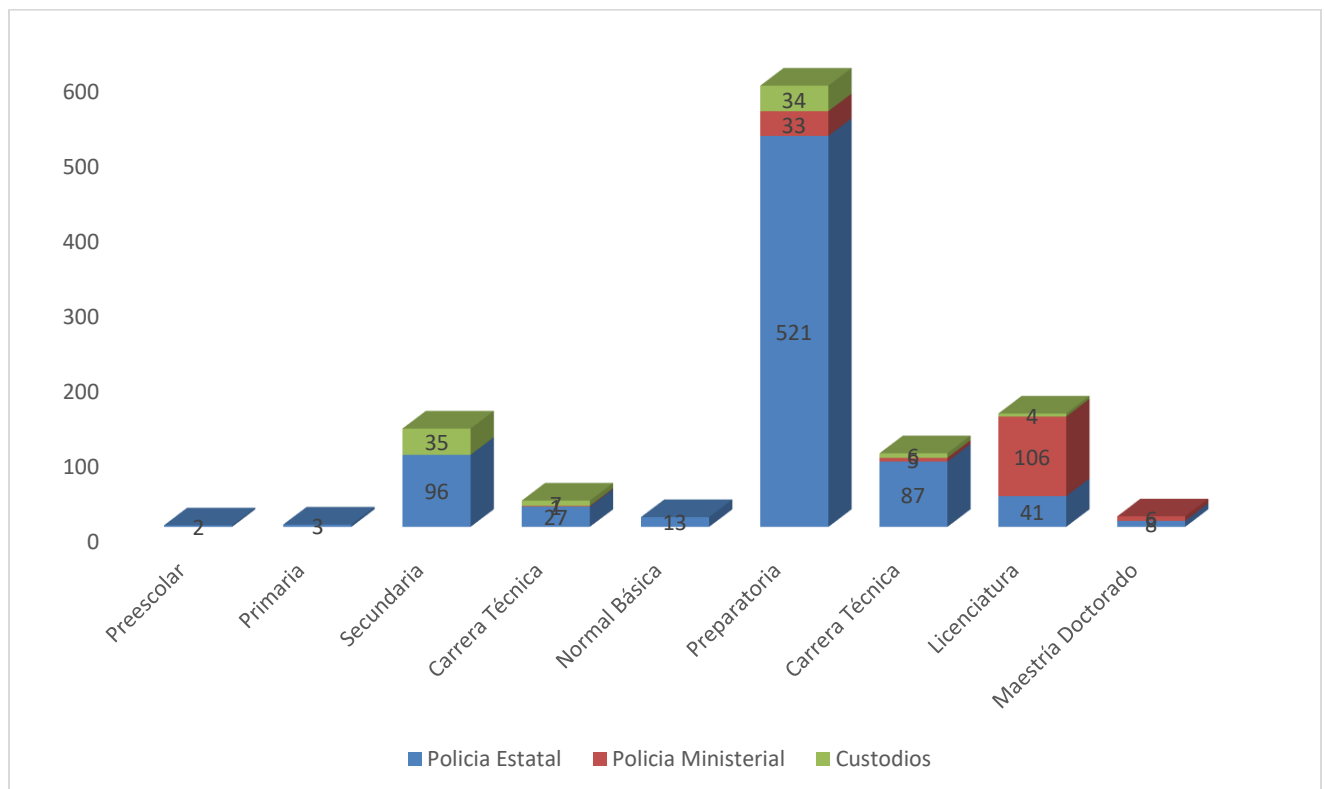
En general, los rangos de 24 a 29 años y de 42 a 47 años son los más altos, sin embargo, podemos observar que en policías ministeriales y custodios casi no hay participación de menores de 24 años. En Penitenciarías se tiene una participación del 84.9% con elementos de entre 36 a 60 años de edad.



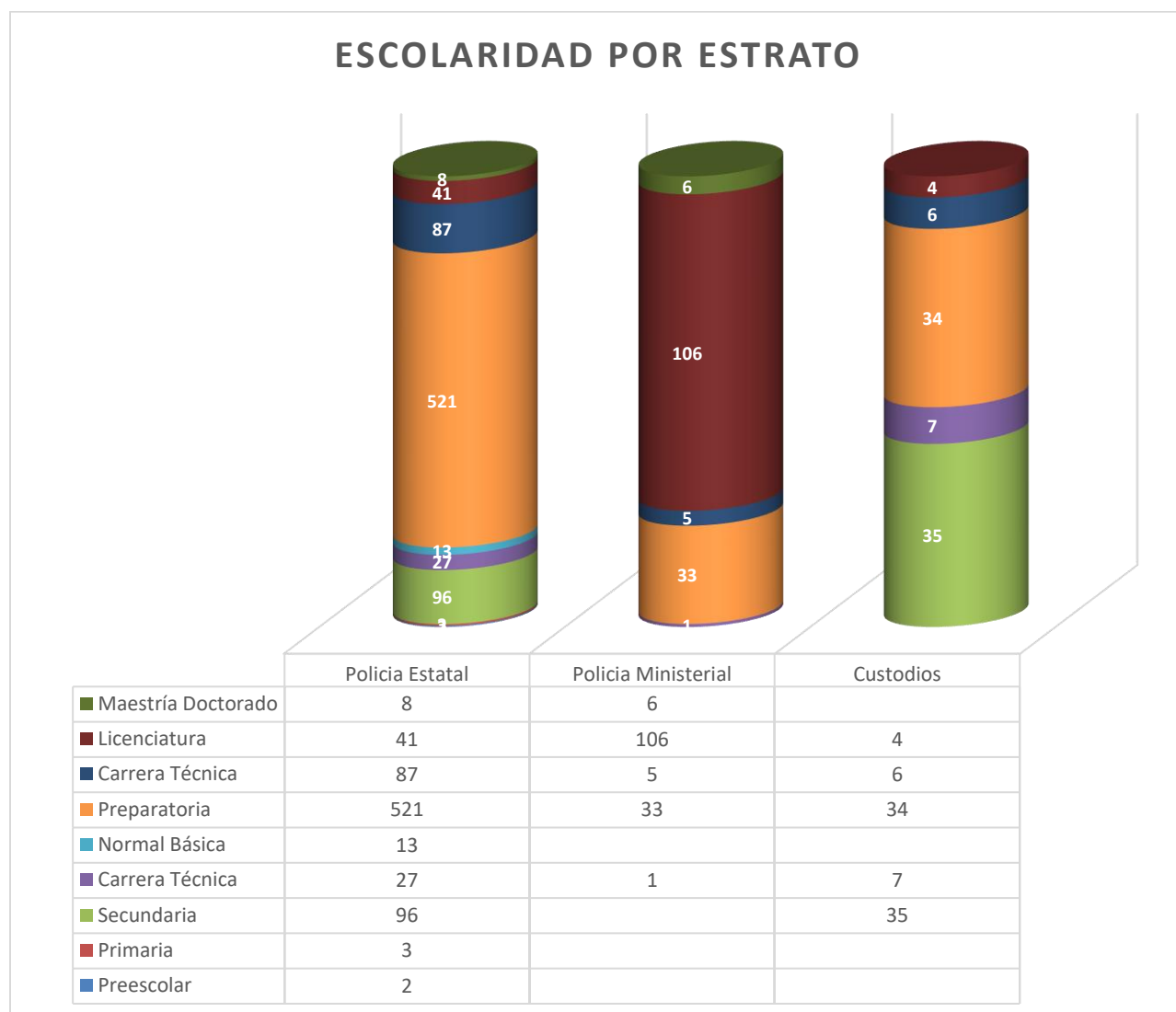
**Estado civil.** El mayor porcentaje de personas encuestadas se encuentran casadas o en unión libre, entre ambos grupos suman un total de 64% de los encuestados. Es decir, la mayoría de los encuestados son parte de una unidad familiar propia.



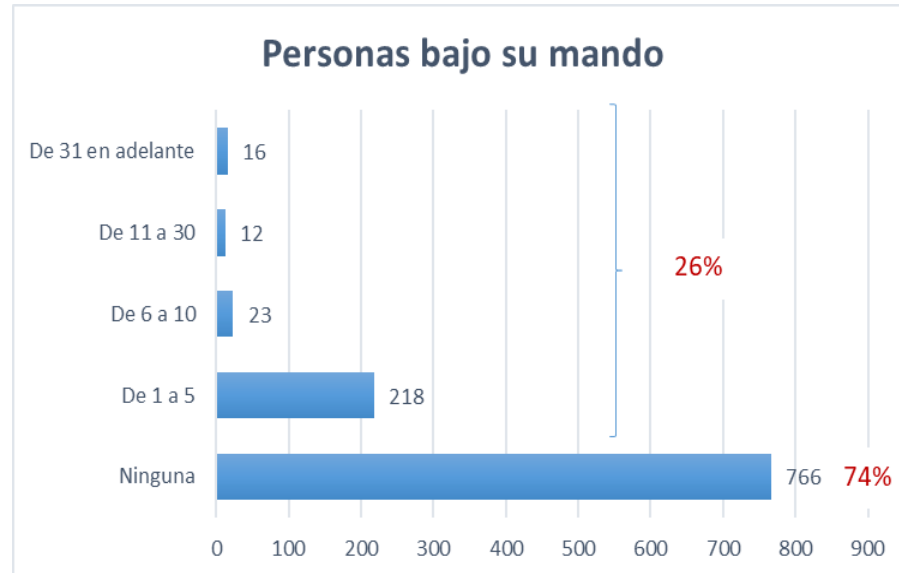
**Escolaridad.** El 82.2% de la población entrevistada cursó arriba de la preparatoria; 66.3% cursó preparatoria o carrera técnica y 15.9% licenciatura o maestría – doctorado, quedando todavía un 17.8% en educación básica o menor.



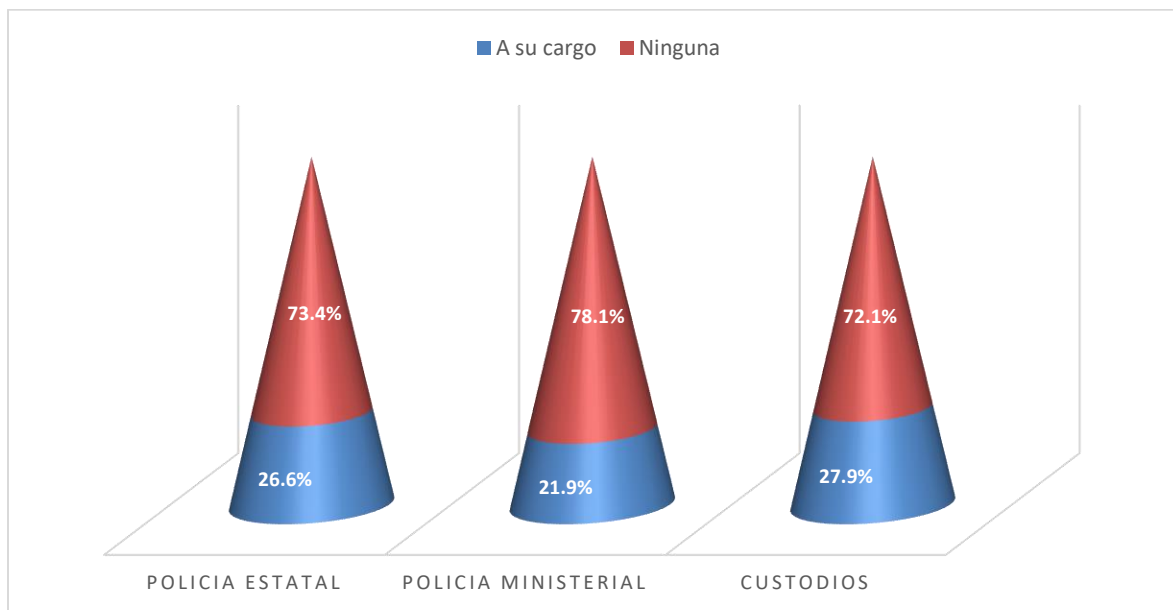
Cuando desagregamos la información por estrato, encontramos que en el estrato de policía estatal el 65.5% estudió preparatoria y es su rango mayor, en el estrato ministerial, su mayor participación es en licenciatura con el 70% y finalmente, en custodios, tienen alrededor del 40% en secundaria y con el mismo porcentaje en preparatoria.



**Situación laboral.** El 74% de los encuestados respondió que no tiene ninguna persona a su cargo.



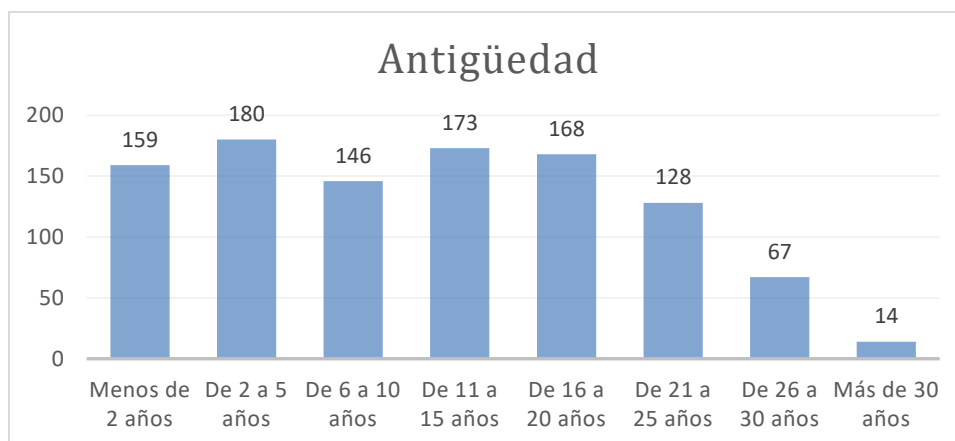
Sin embargo, el estrato que tiene más gente a cargo proporcionalmente a su totalidad de encuestados, son los custodios, como se muestra en la siguiente tabla.



Podemos identificar que 34 de los 269 encuestados que si tienen personas bajo su responsabilidad, tienen menos de 2 años en la organización, comparado contra 235 que tienen más de dos años.

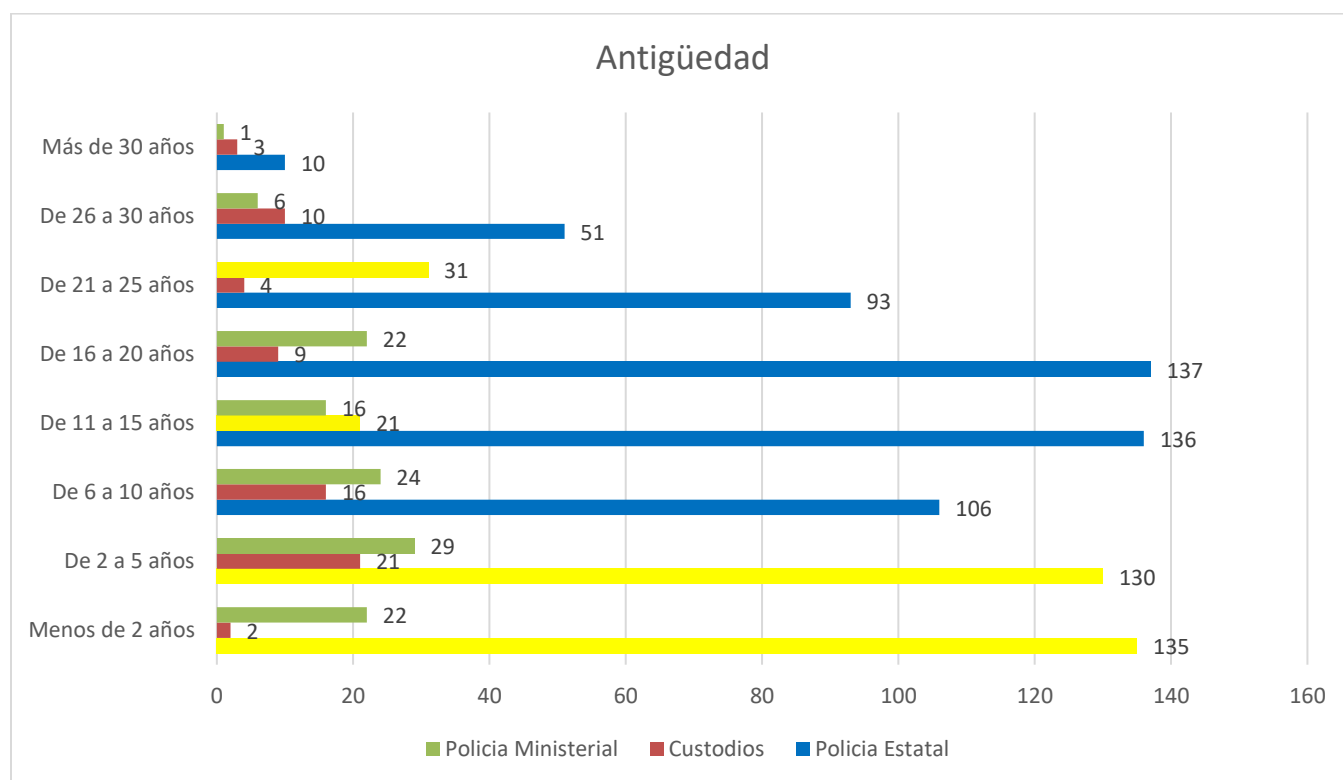


**Antigüedad.** De manera global, podemos observar una tendencia similar en los primeros años y hasta los 20, encontrando una baja a partir de los 21.



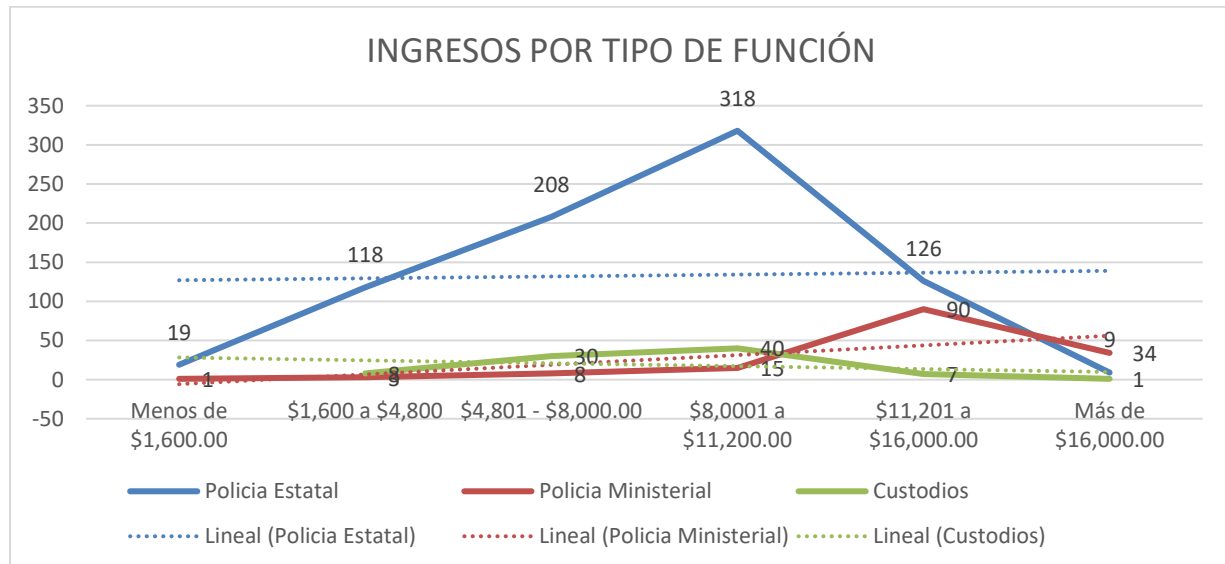
Sin embargo, en la siguiente gráfica podemos observar que el estrato de los policías estatales son personas que tienen poca antigüedad, ya que sus resultados más altos están en los primeros años, sin embargo, el número que tiene mayor representación es de 16 a 20 años (marcado en amarillo), pero es muy parejo con los años anteriores.

En el caso de los ministeriales su rango mayor es de 21 a 25 años (marcado en amarillo) y de custodios de 11 a 15 años.



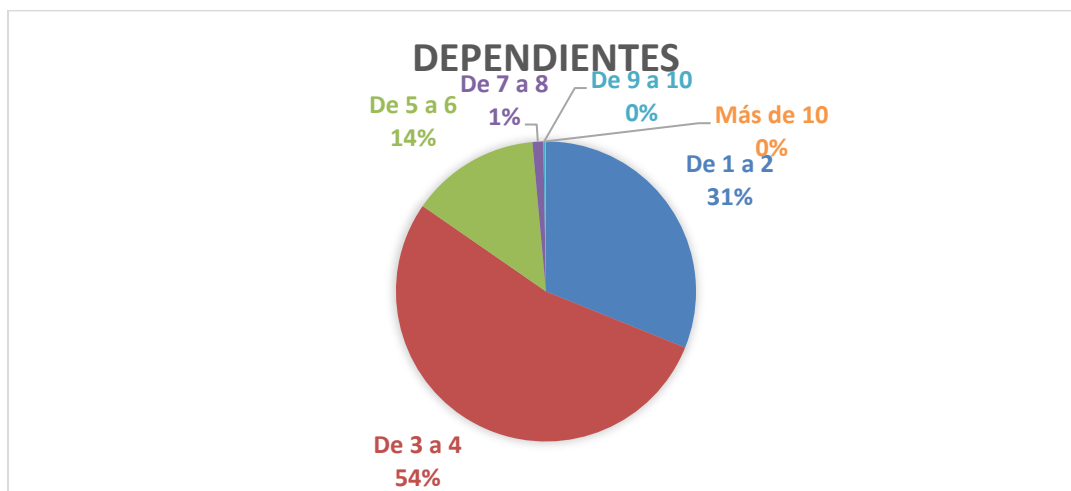
## b. Aspectos Socioeconómicos

**Ingresos.** Podemos observar en nuestro gráfico, que, de forma general, el ingreso que fue más seleccionado es entre \$8,001 a \$11,200 mensuales. Alrededor del 60% de los encuestados perciben entre \$4,801 y \$11,200 mensuales.

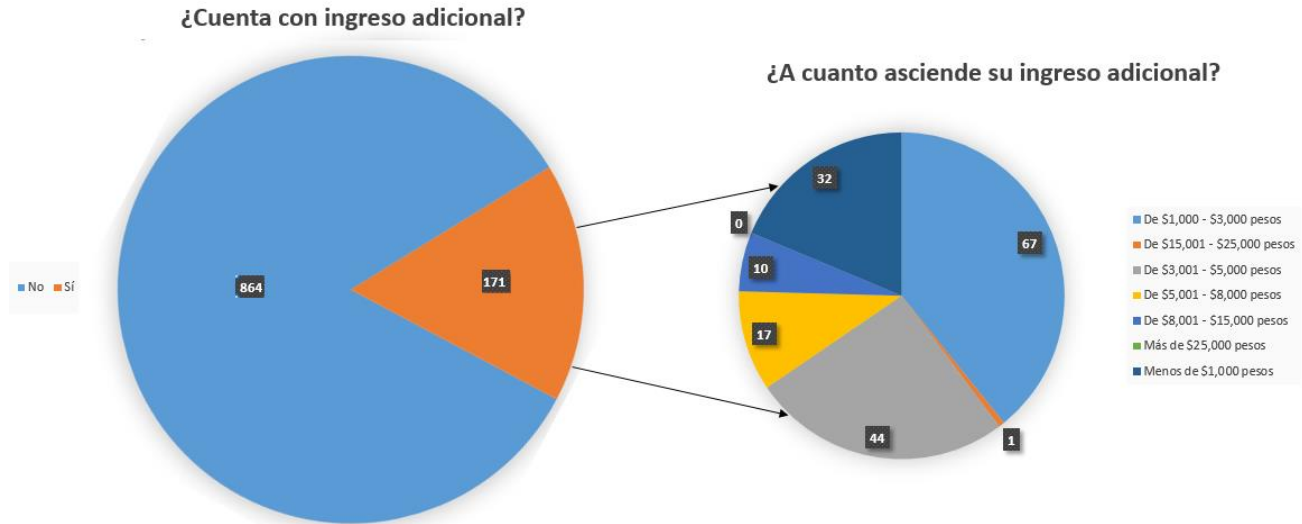


Sin embargo, vemos reflejado que en el estrato de policía ministerial el ingreso cambia a ser el más grande el rango de entre \$11,201 y \$16,000, podemos inferir, que esto responde al criterio arriba descrito, donde es este grupo de elementos los que tienen mayor nivel de escolaridad.

**Dependientes.** Más de la mitad de los encuestados indicó tener entre 3 a 4 dependientes económicos y el 14% de 5 a 6, con el salario más frecuente que gana el personal policial supone alrededor de \$2,000 por dependiente al mes.

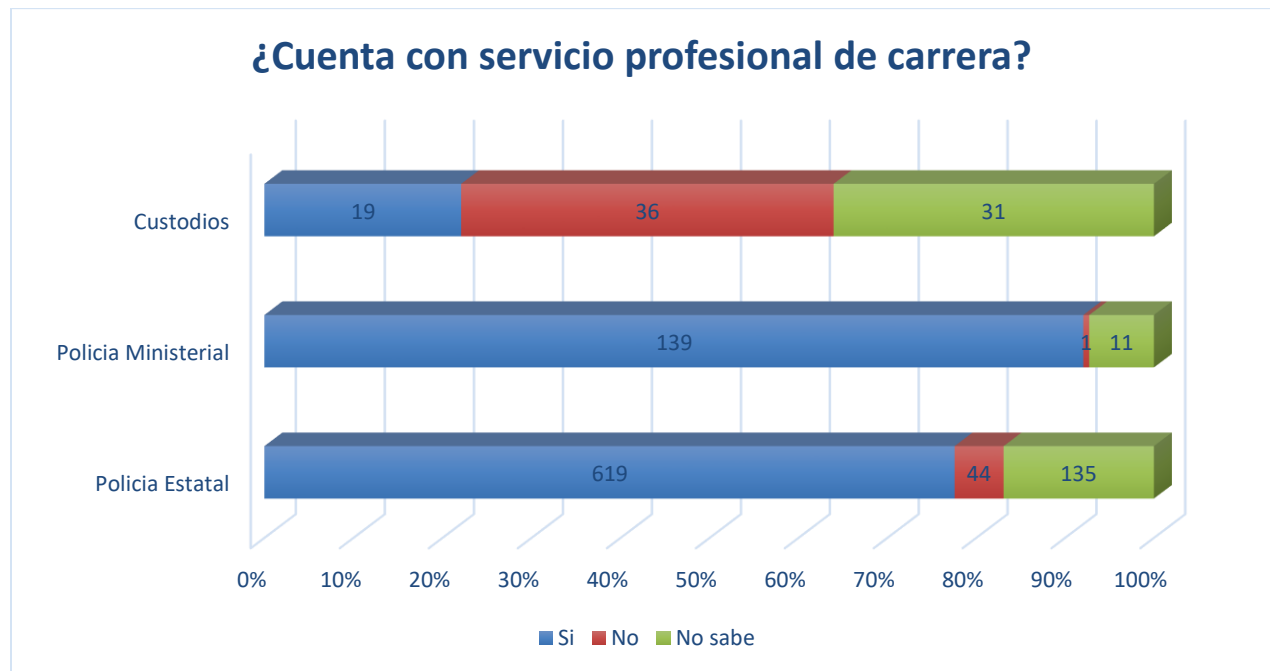


**Otros ingresos.** Respecto a otros ingresos, el 16.5% respondió que si tiene ingresos adicionales, de los cuales, 99 personas (58%) de 171 en total, indicaron que dicho ingreso es menor a \$3,000 mensuales.



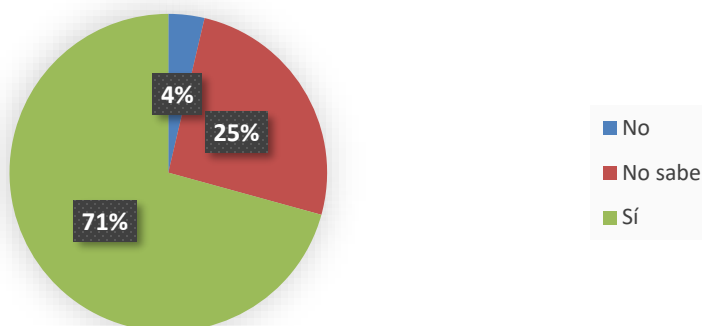
### c. Profesionalización.

De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta institucional, podemos visualizar que el estrato que indica que **no cuenta o no sabe si cuenta** con servicio profesional de carrera son los custodios.

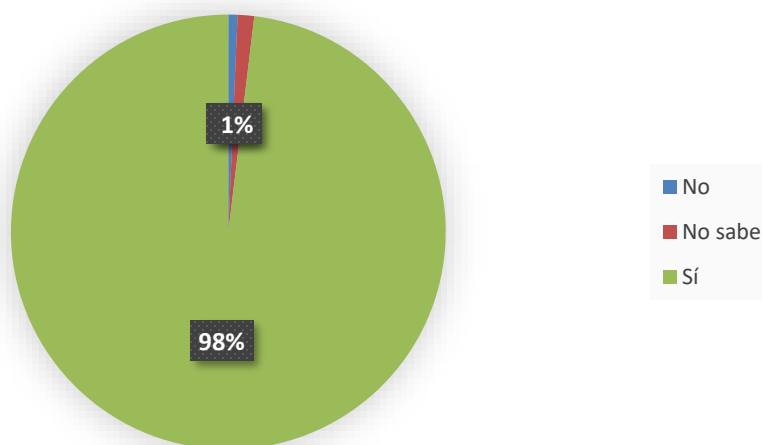


De los 777 que respondieron que si cuentan con el servicio profesional de carrera, 732 se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública y 718 que cuentan con CUIP.

### ¿Se encuentra inscrito en el registro Nacional de personal de seguridad pública?



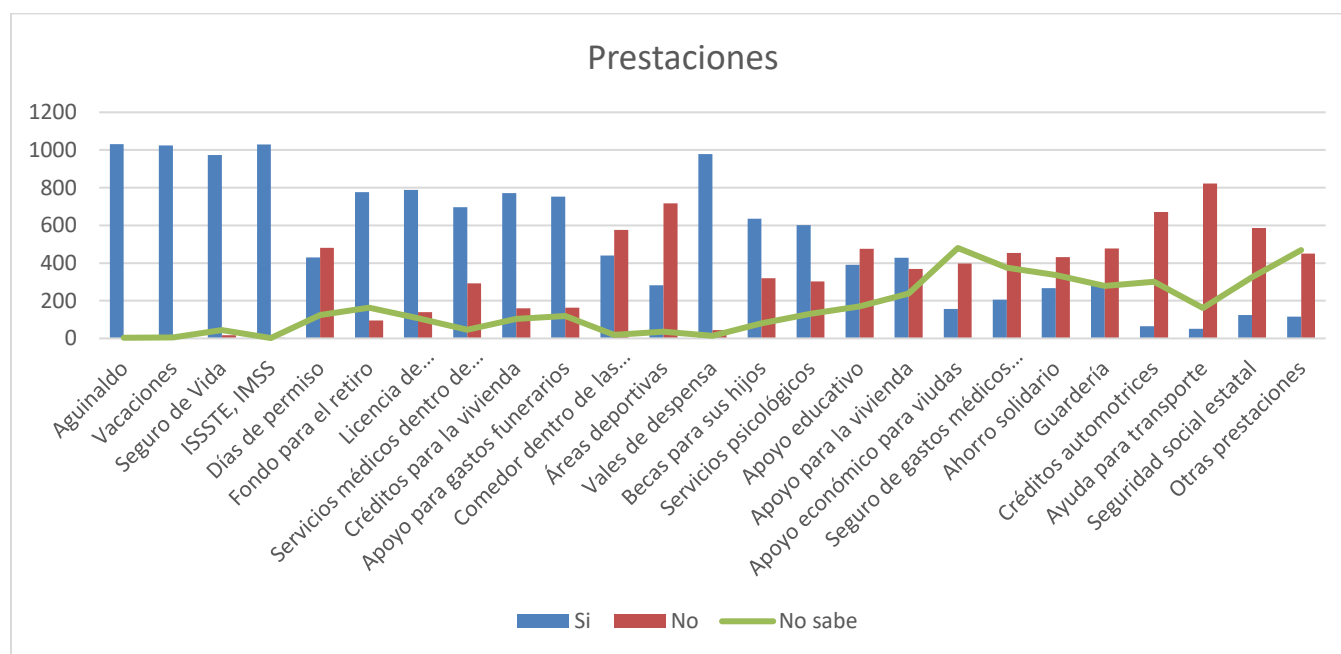
### ¿Cuenta con CUIP?



**Prestaciones.** Del total de las respuestas, alrededor del 51% afirma que si cuenta con las prestaciones que tienen como personal de las diferentes dependencias de Seguridad en la Ciudad de México, entre las de mayor frecuencia: aguinaldo, vacaciones, seguro de vida, ISSSTE, vales de despensa y licencia de maternidad/paternidad.

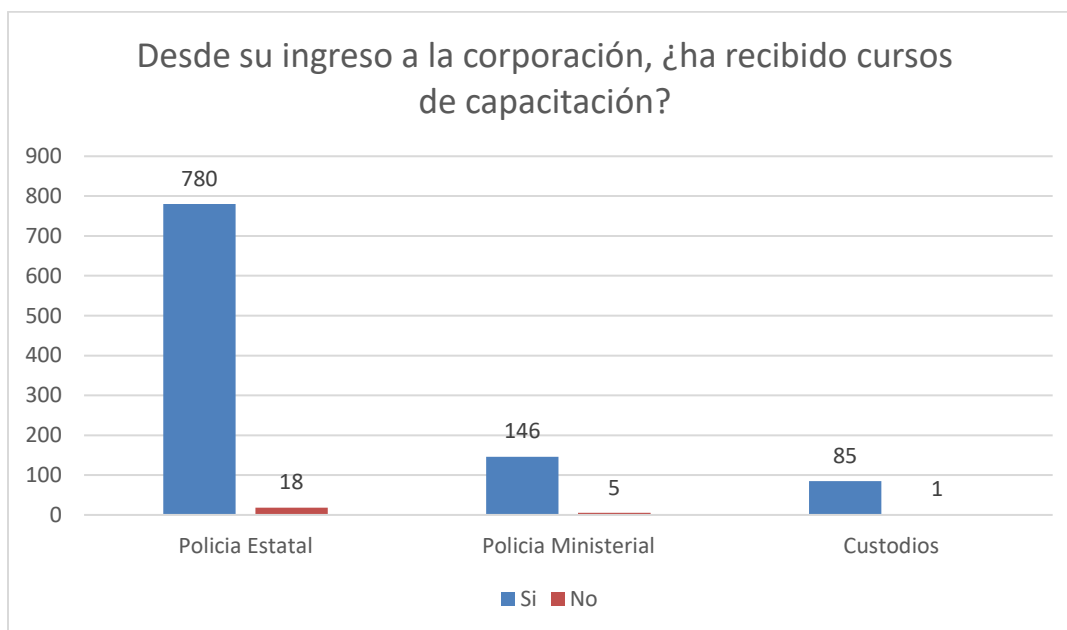
Las que más se repitieron, respecto a **no contar** con ello: ayuda para transporte, créditos automotrices, áreas deportivas, seguridad social estatal, comedor dentro de las instalaciones.

La más frecuente en **desconocer** sobre su prestación: ayuda para viudas

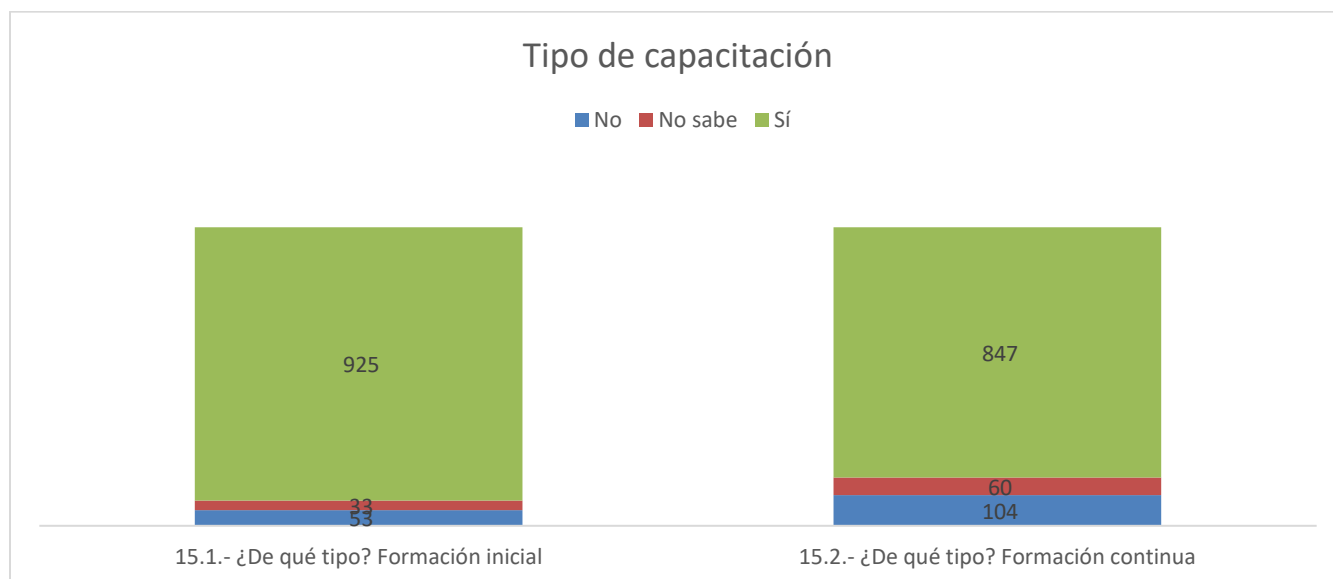


#### d. Capacitación.

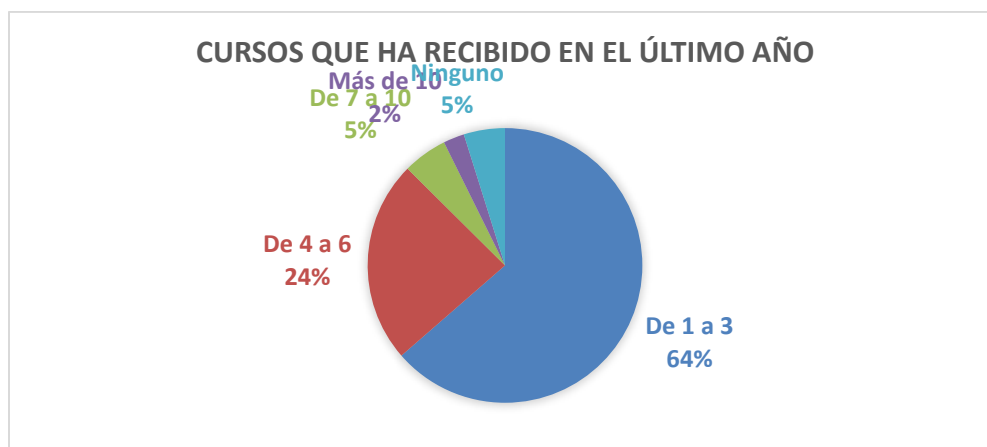
Todos los grupos encuestados en su mayoría (1,011 de 1,035), o sea, arriba del 97% indica que si ha recibido cursos de capacitación.



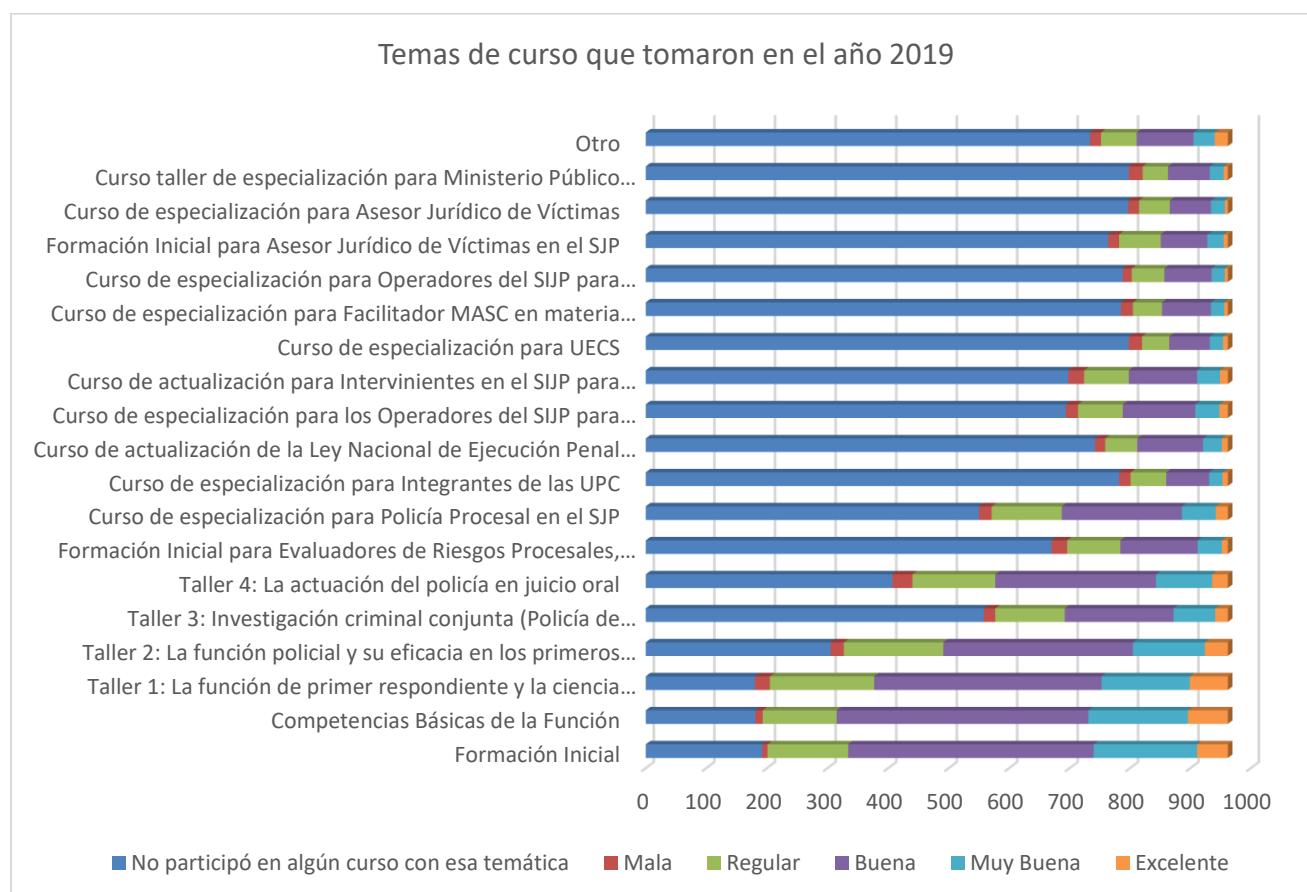
Tanto de formación inicial, como de formación continua en una proporción similar.



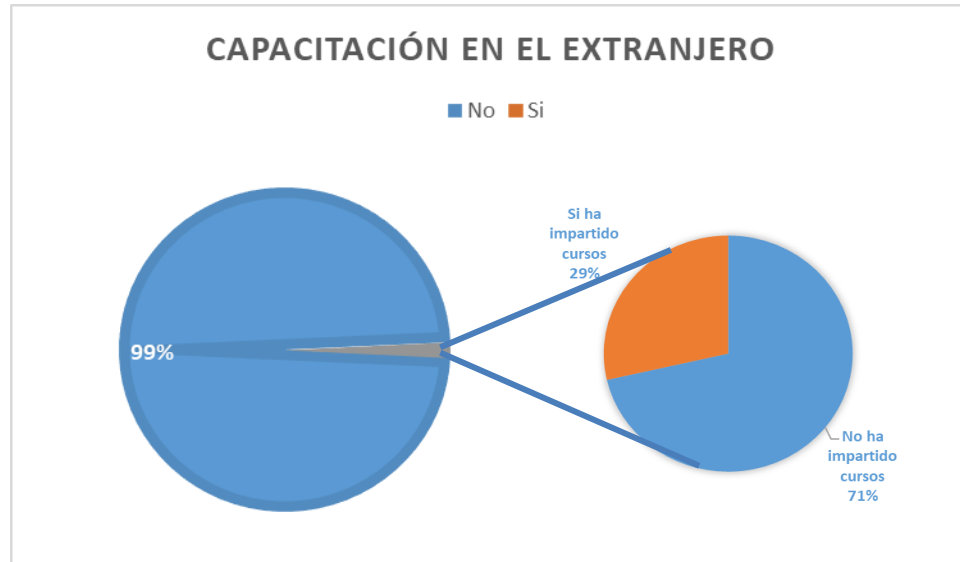
El 88% ha recibido entre 1 y 6 cursos en el último año. Sin embargo, no habría que dejar de lado, que 49 de 1,035 (casi el 5%) indica que no tomó ningún curso en este año que finaliza.



Respecto a los temas que la encuesta desglosa para analizar si los tomaron en su capacitación del año, los cursos iniciales como el de Formación Inicial, competencias básicas de la función y Taller 1, son los que registran mayor participación, sin embargo, la evaluación se queda en buena.

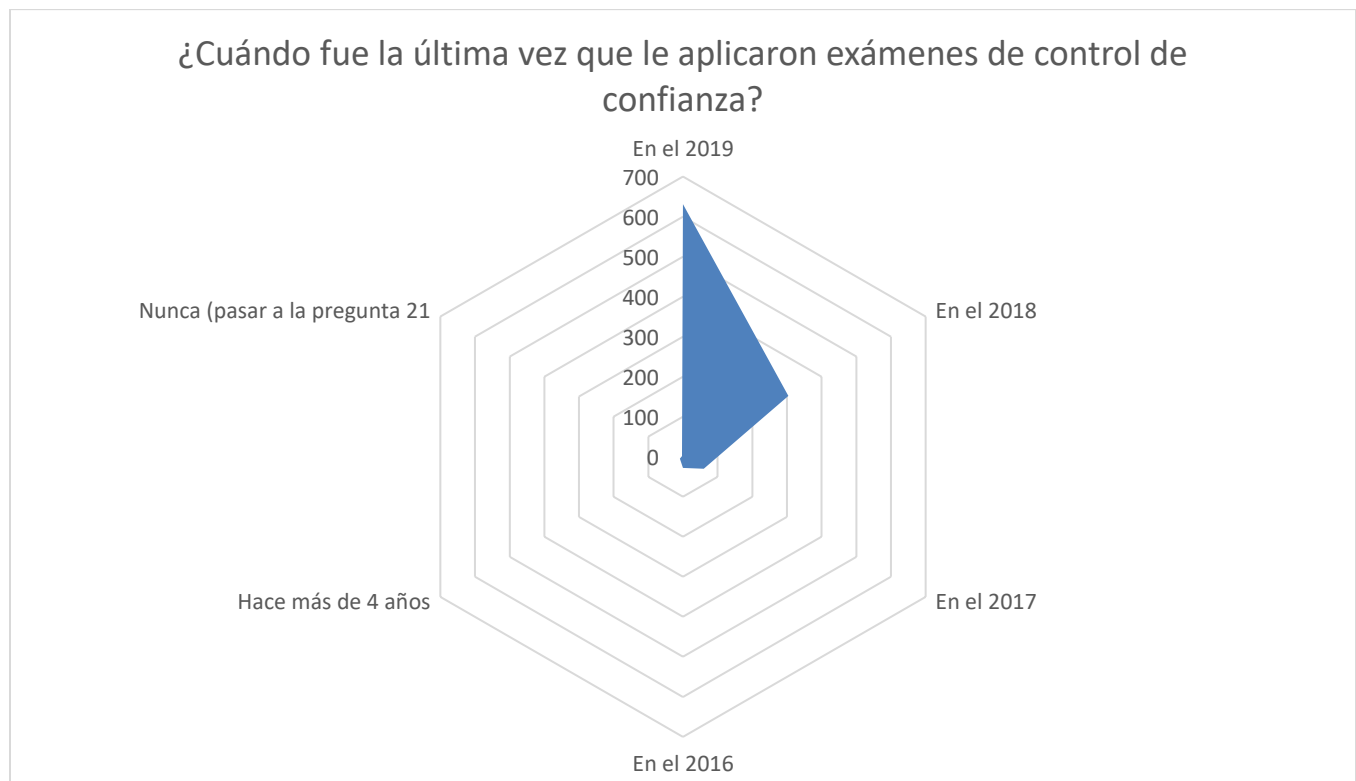


Sólo el 1% (14 de 1,035) se capacitaron en el extranjero y de ellos, sólo 4 impartieron cursos para el personal operativo.



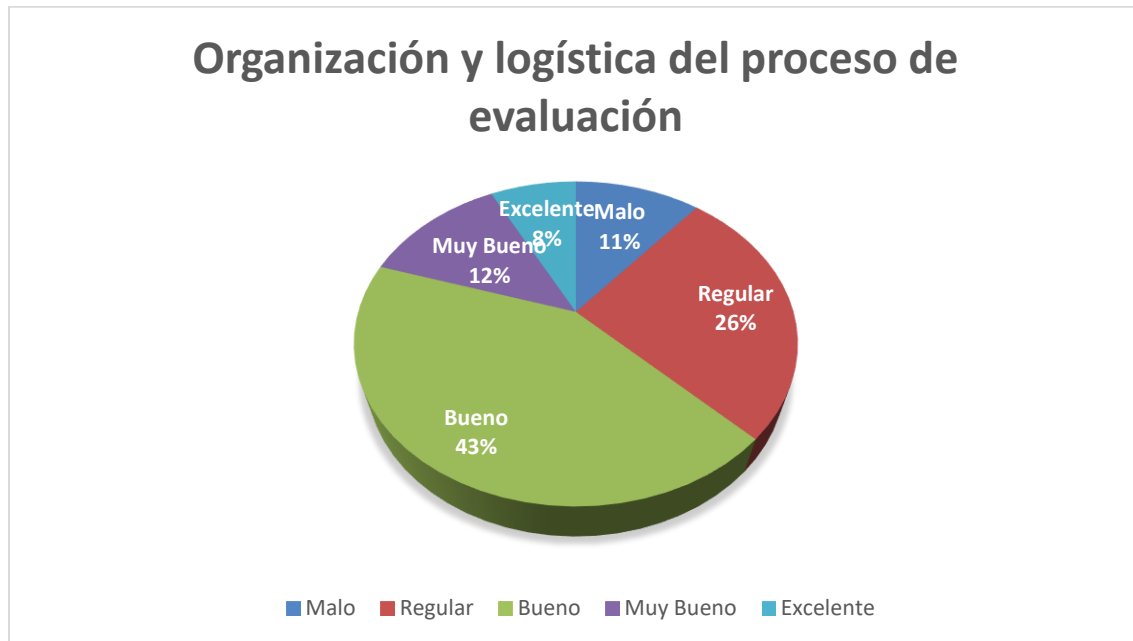
#### e. Evaluación Policial.

Al 60% de los encuestados le aplicaron exámenes de control de confianza en el año actual (2019), si le agregamos el 30% de los que lo recibieron en el 2018, llegamos casi al 90%.

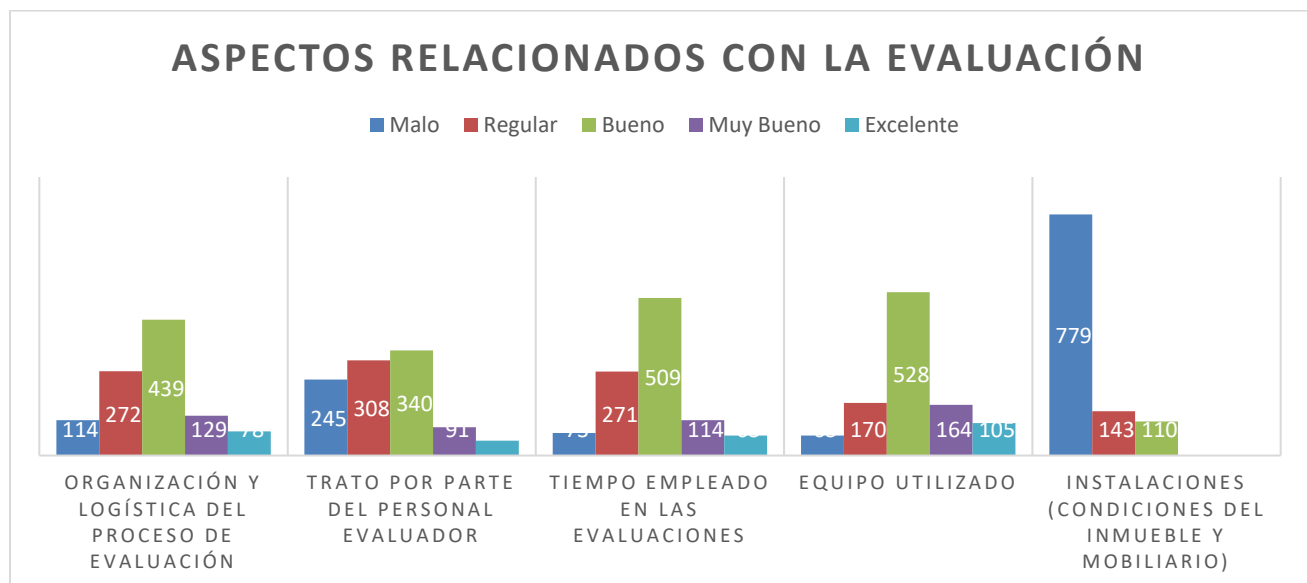




Derivado de las opiniones vertidas por los elementos encuestados, el equipo utilizado y el tiempo invertido merecen las calificaciones más altas, a diferencia de las instalaciones y mobiliario que reciben las calificaciones promedio más baja. Los resultados nos arrojan que en general la organización y logística de este proceso se engloba entre regular y bueno con casi el 60% de las respuestas dadas.



Así también si evaluamos por aspecto, "instalaciones (condiciones del inmueble y mobiliario)" es el rubro que tiene mayor frecuencia de respuestas marcadas como "malo" con el 75.5% del total de respuestas.



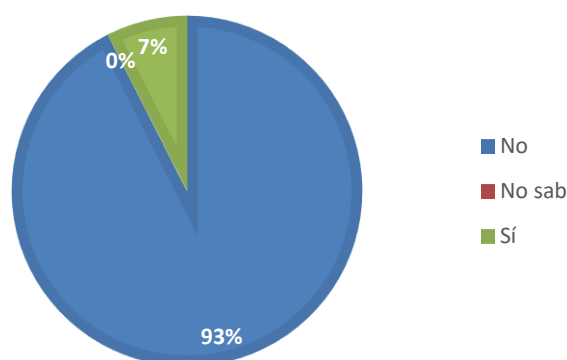
En síntesis de todas las siguientes gráficas tenemos que casi la totalidad consideran que la evaluación no es acorde a su cargo o funciones.

El 93% no conoce el resultado de su última evaluación y no fue promovido.

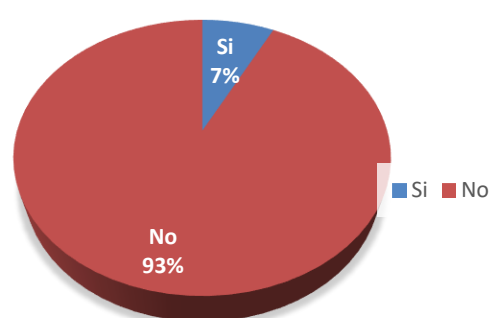
Al 56% le han aplicado evaluaciones sorpresivas y el 71% considera que dichas evaluaciones contribuyen al fortalecimiento de las instituciones de Seguridad Pública.

Con poco más del 70% de respuestas han indicado que les han realizado evaluaciones de competencias básicas y de desempeño, pero en casi, esa misma proporción, no han conocido los resultados.

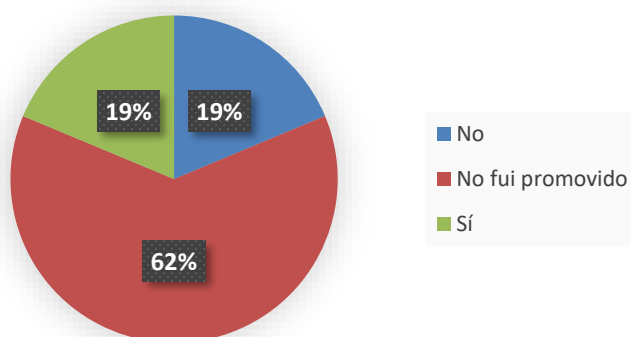
**¿LA EVALUACIÓN FUE ACORDE A SU GRADO, CARGO Y/O FUNCIONES?**



**¿Conoce el resultado de su última evaluación de control de confianza?**

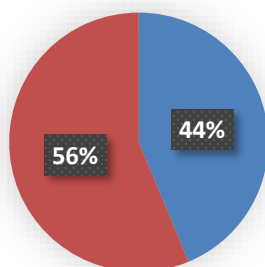


**¿le aplicaron exámenes de control de confianza al haber sido promovido?**



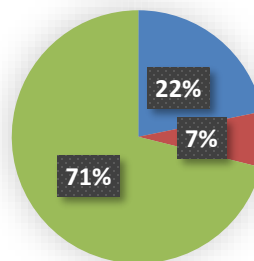
Del 19% de encuestados que respondieron que si fueron promovidos, el 71.28% indicó que fue a primer y/o segundo policía su ascenso.

¿Le han realizado el examen toxicológico de manera sorpresiva, es decir, sin ser notificado con anticipación?



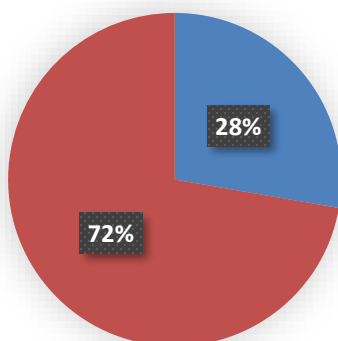
■ No  
■ Sí

¿Considera que la evaluación de control de confianza contribuye al fortalecimiento de las Instituciones de Seguridad Pública?



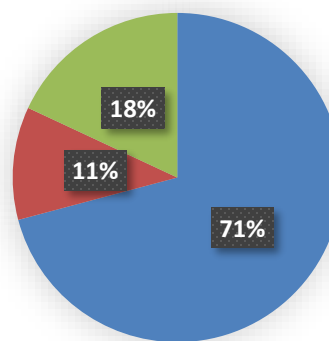
■ No  
■ No sabe  
■ Sí

¿Le han aplicado la evaluación de competencias básicas de la función?



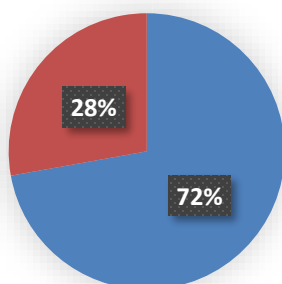
■ No  
■ Sí

¿Conoció el resultado de la evaluación de competencias básicas de la función?



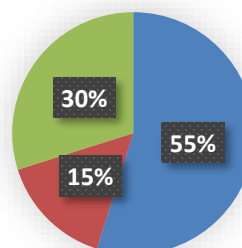
■ No  
■ No recuerda  
■ Sí

¿Le han aplicado evaluación del desempeño o del desempeño académico si es de nuevo ingreso?



■ No  
■ Sí

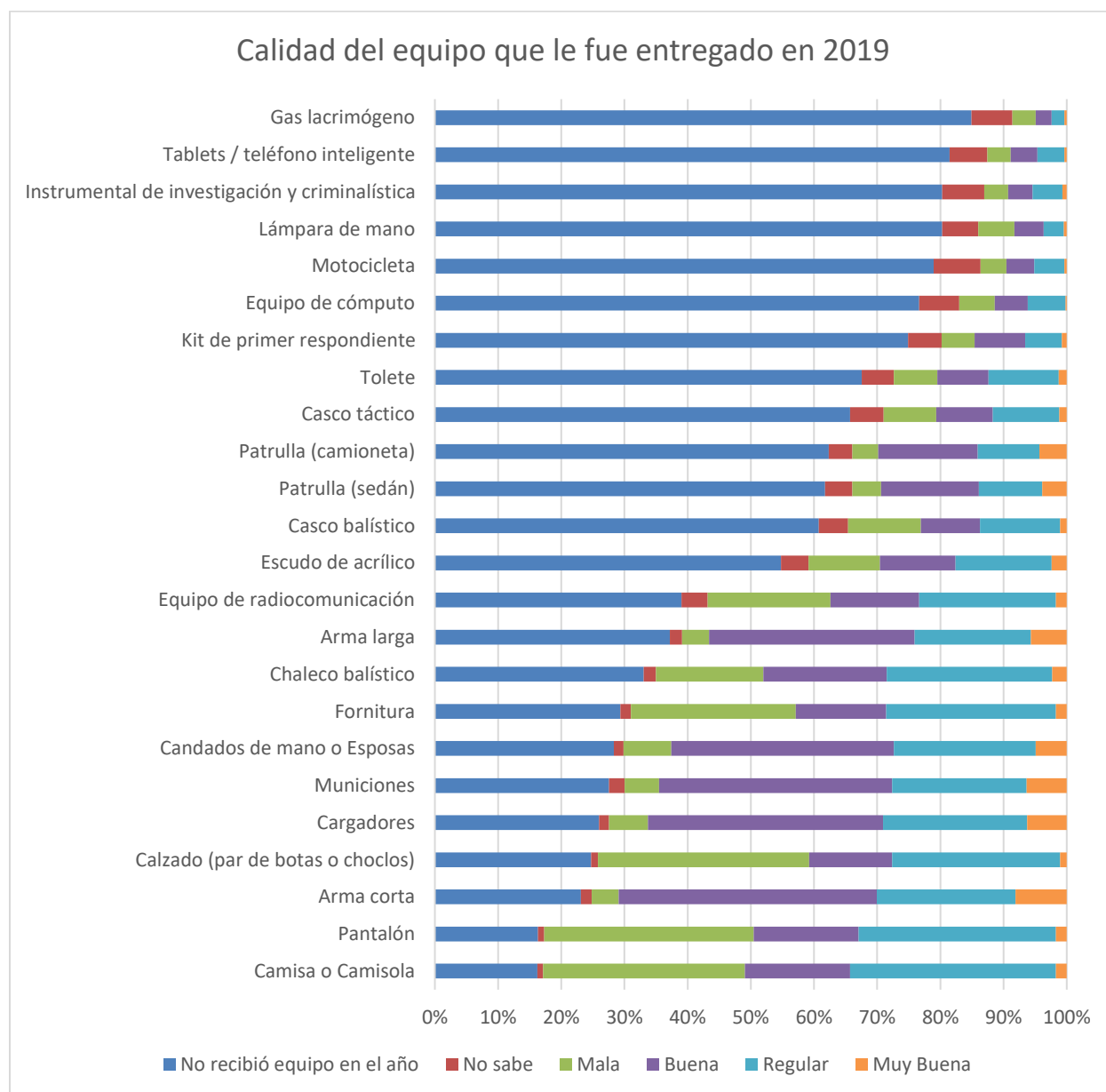
¿Conoció el resultado de la evaluación del desempeño o del desempeño académico si es de nuevo ingreso?



■ No  
■ No recuerda  
■ Sí

## f. Equipamiento.

A partir de los resultados puede afirmarse que, en el último año, ha habido una mayor dotación de uniformes, armamento y equipo de protección personal a los elementos operativos de las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia. Sin embargo, el personal policial escasamente ha sido dotado de motocicletas, gas lacrimógeno, equipo de cómputo e instrumental de investigación y criminalística.

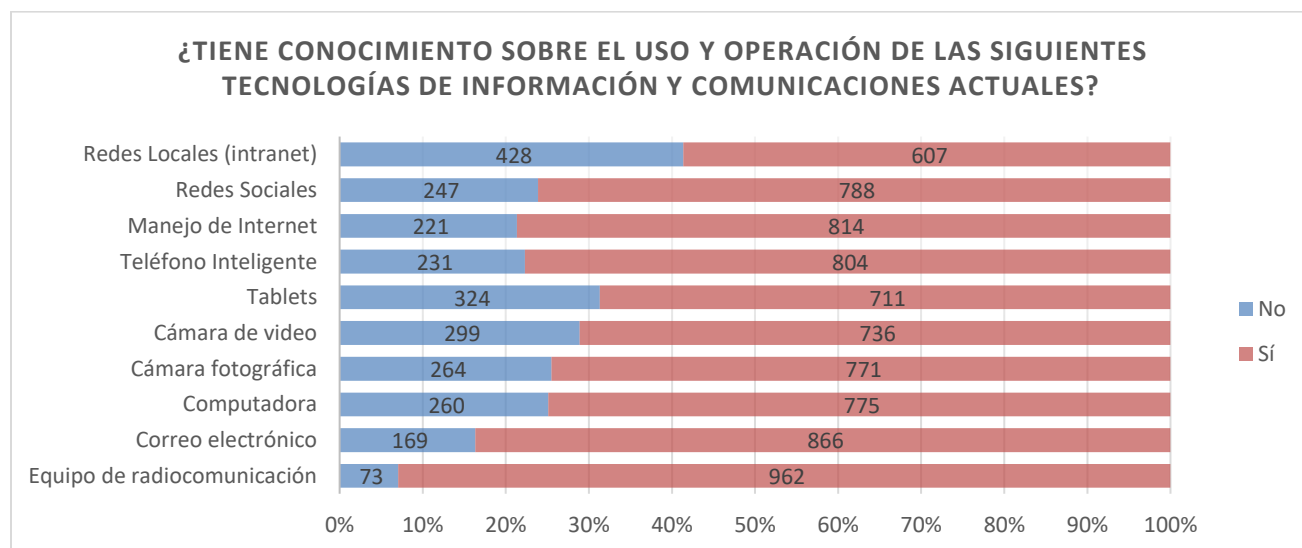


Como resultado de sus respuestas, de manera global, ellos consideran en un 77% que no cuentan con lo necesario para desarrollar sus funciones.

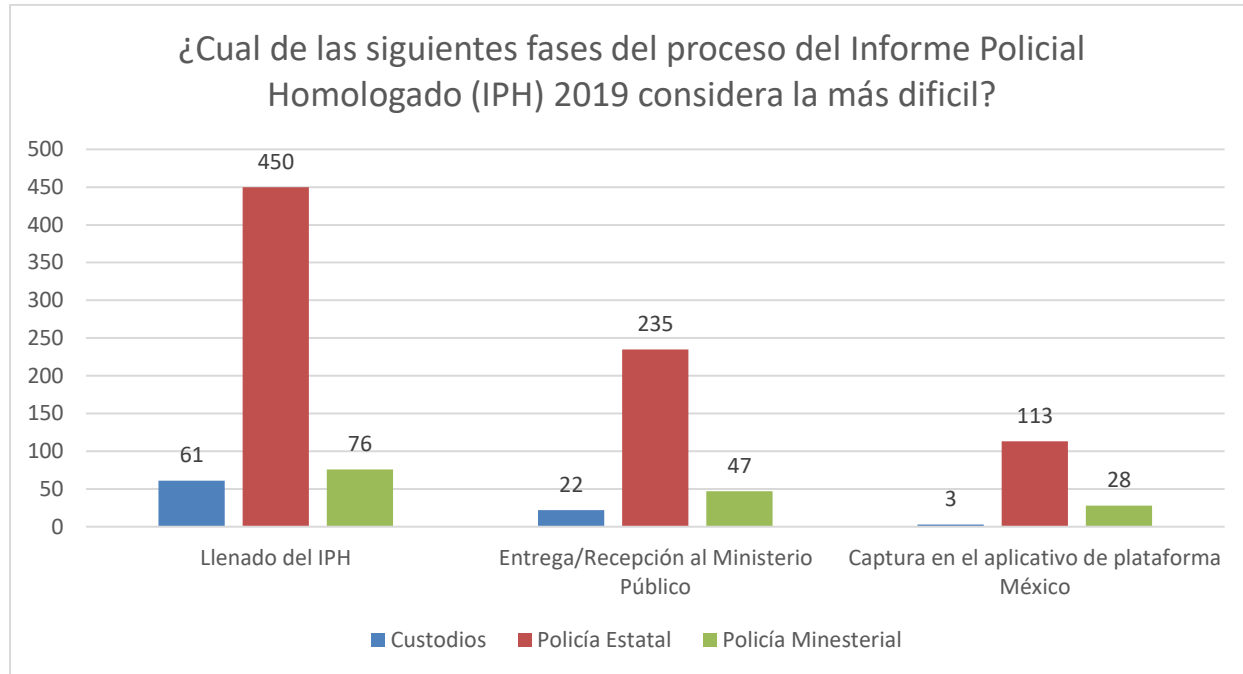


#### g. Uso de Tecnología.

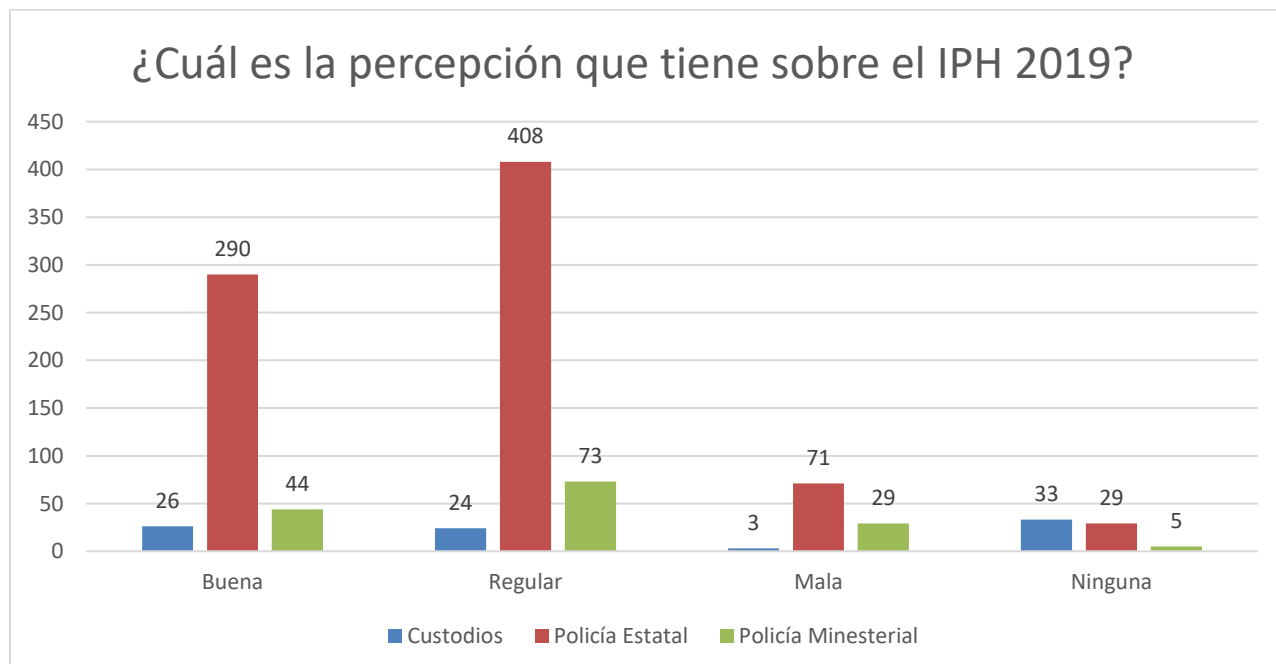
Los resultados demuestran un similar conocimiento sobre el uso y la operación de las tecnologías. De forma general, los encuestados indicaron que tienen conocimiento promedio del 70% de tecnologías, sin embargo, la que más conocen es el equipo de radiocomunicación y la que menos la Intranet.



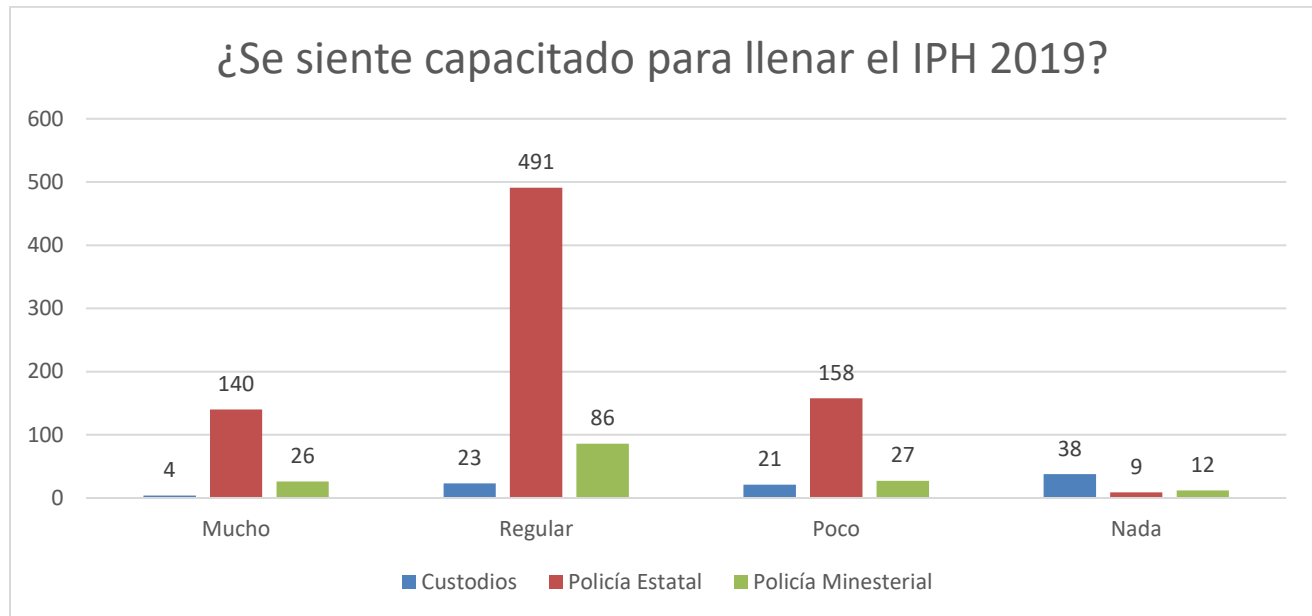
Sobre el proceso del Informe Policial Homologado (IPH) 2019 consideran que el llenado del mismo es el proceso más difícil para los tres estratos de evaluación.



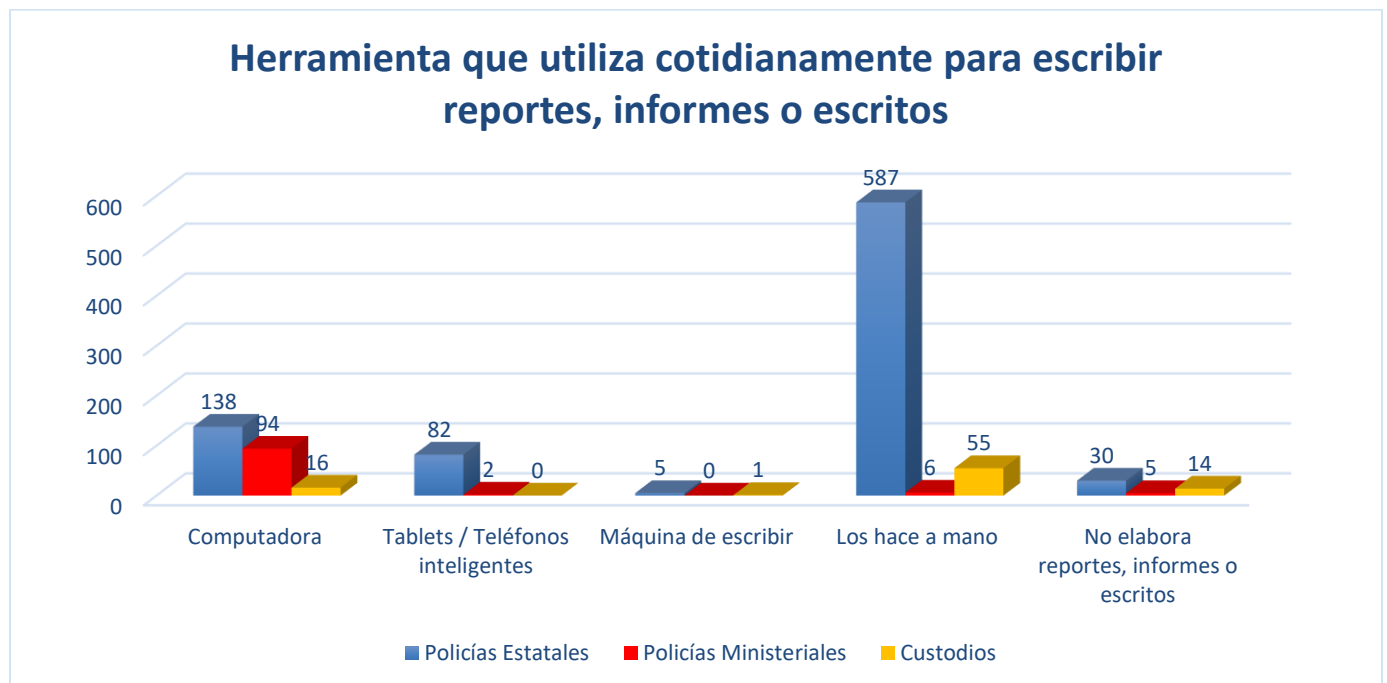
Así también demuestran en sus respuestas, que la percepción sobre dicha actividad es "regular" para los estratos de policías estatales y ministeriales, mientras que custodios muestra indiferencia al marcar casi la mitad de sus respuestas como "ninguna".



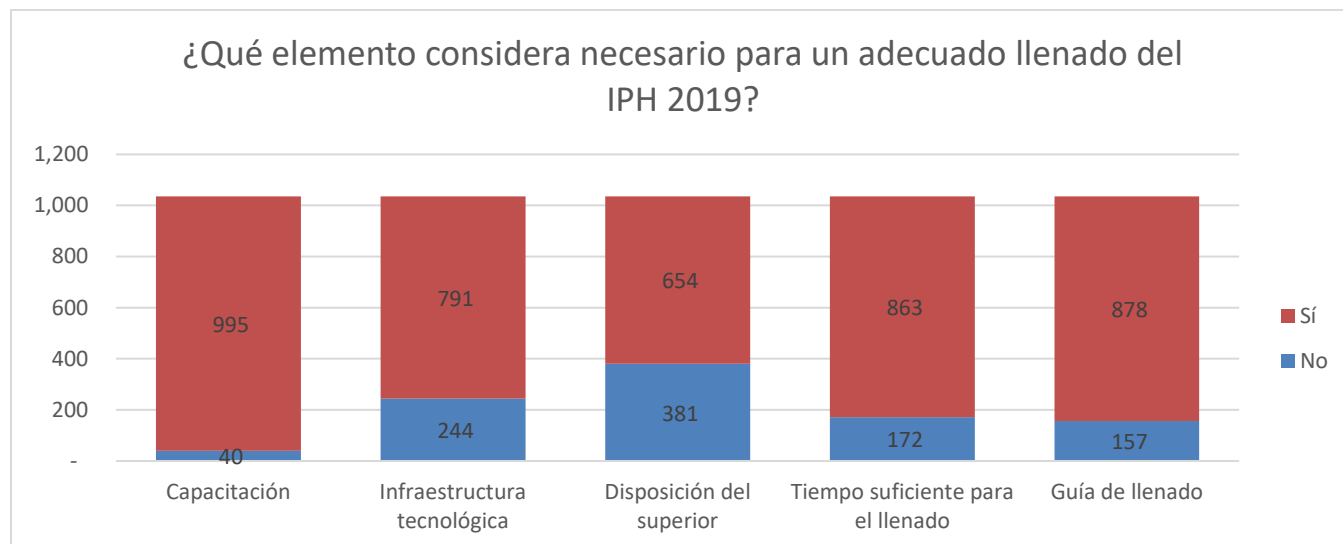
Capacidad regular para el llenado del Informe es la respuesta más repetitiva, y de nueva cuenta, en el estrato custodios, "nada capacitado" es la respuesta más consistente de ese sector.



El 74% de los policías estatales redacta sus reportes o informes a mano. El 62% de los policías ministeriales lo hacen en computadora y el 64% del estrato de custodios lo hacen a máquina de escribir.

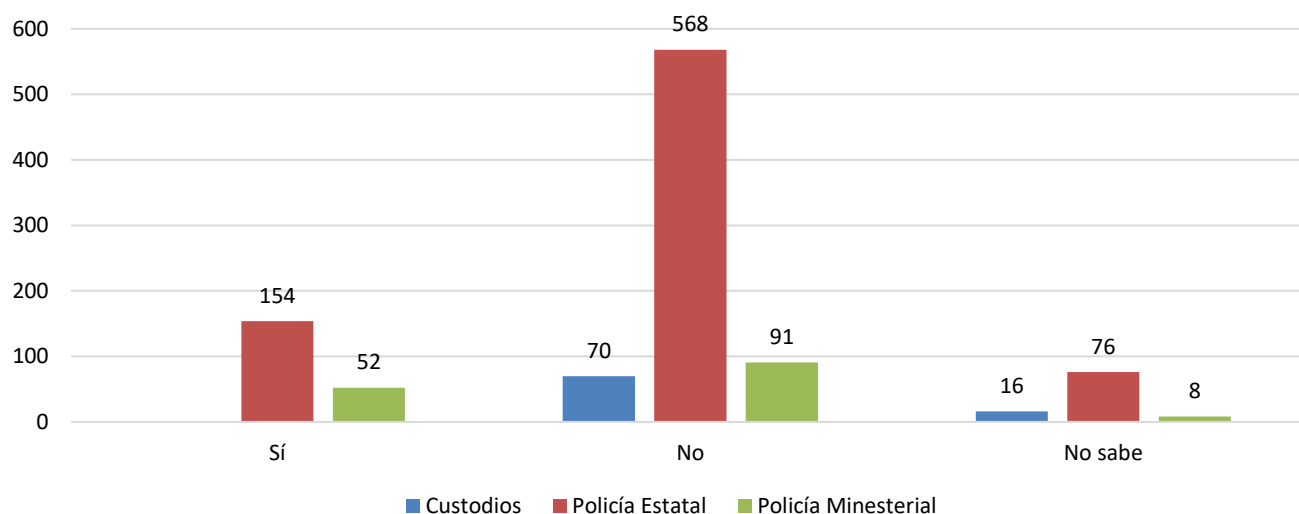


La capacitación y una guía de llenado son los dos elementos principales que los encuestados indicaron necesitar para el adecuado llenado de sus informes.



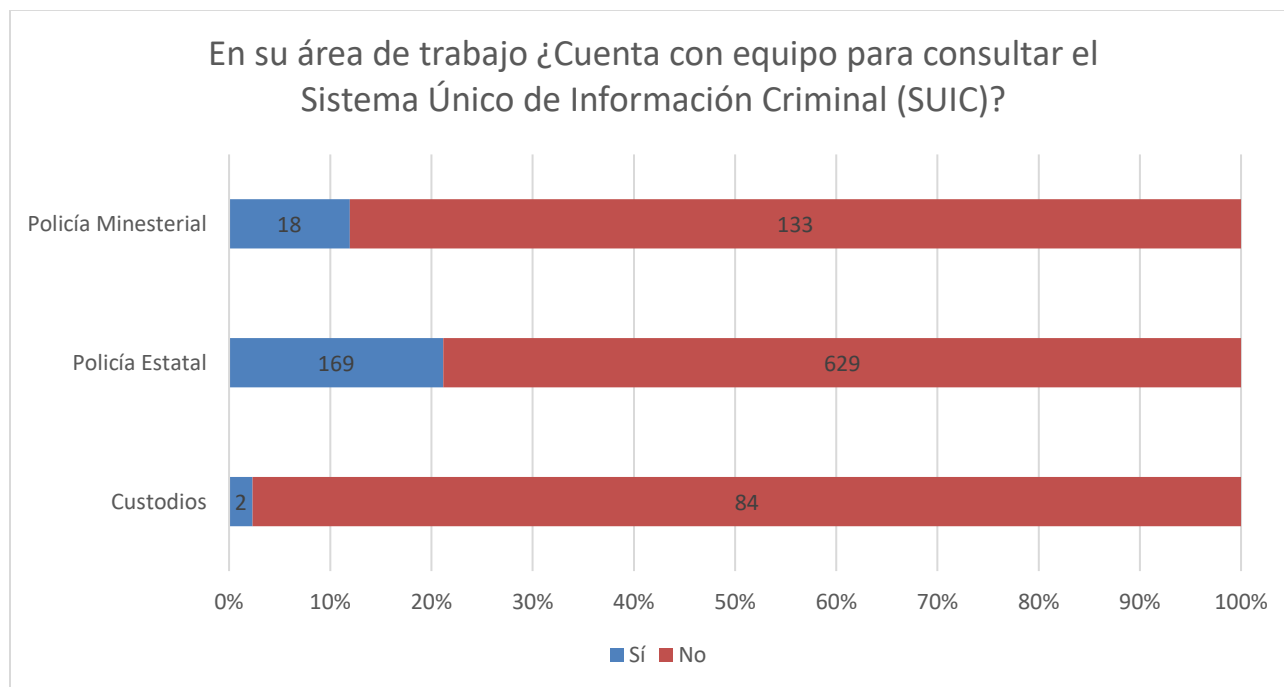
Alrededor del 75% de los elementos policiacos, no han solicitado información del SUIC.

**¿En el desempeño de su trabajo, ha solicitado información del Sistema Único de Información Criminal (SUIC) respecto de vehículos robados, mandamientos judiciales u otra información?**

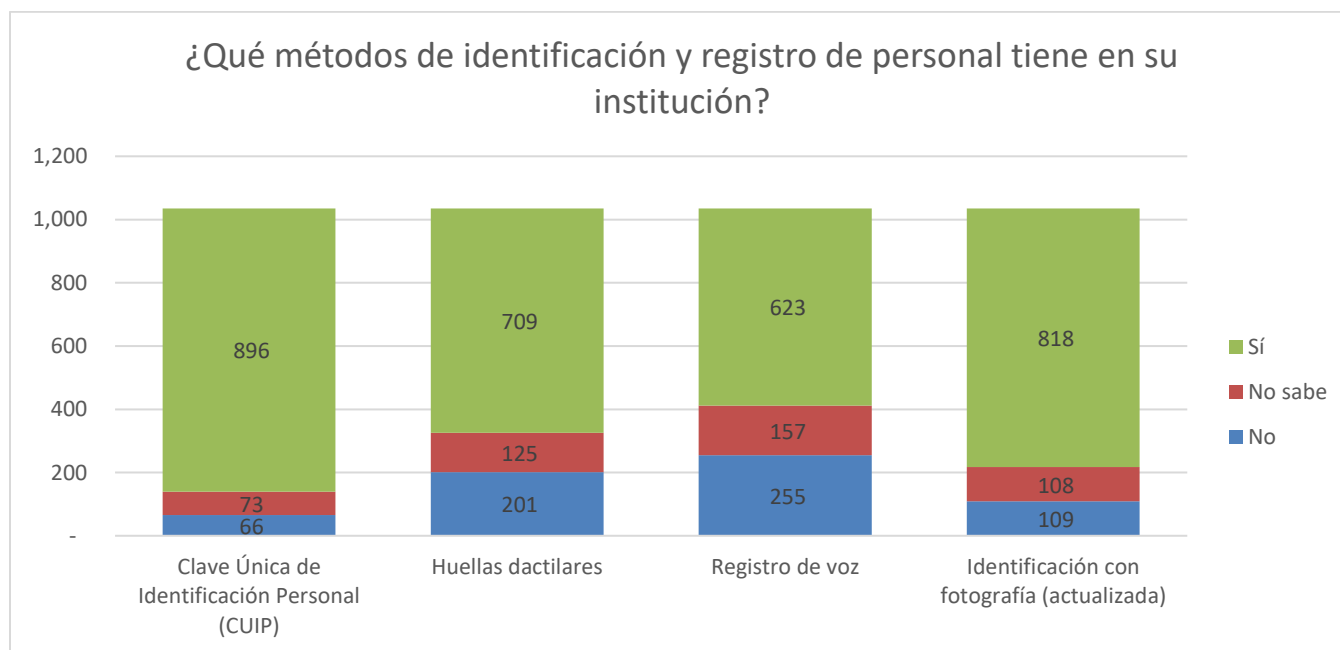




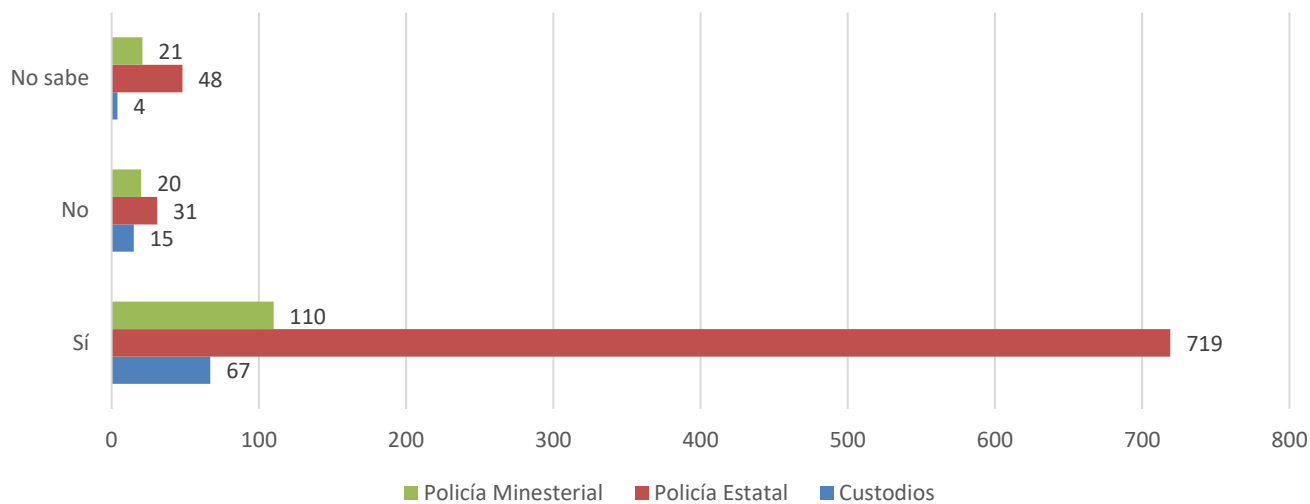
El 18% del total de entrevistados indican que no cuentan con equipo para consultar el SUIC.



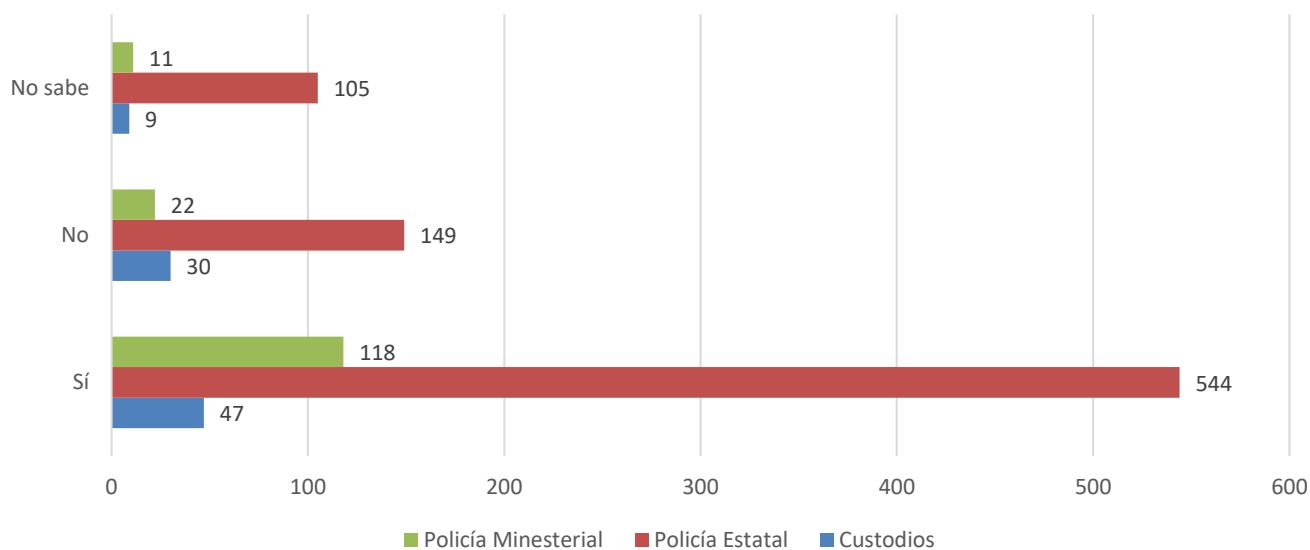
El principal método de identificación y registro de personal es la Clave Única de Identificación Personal (CUIP) seguida de la identificación con fotografía.



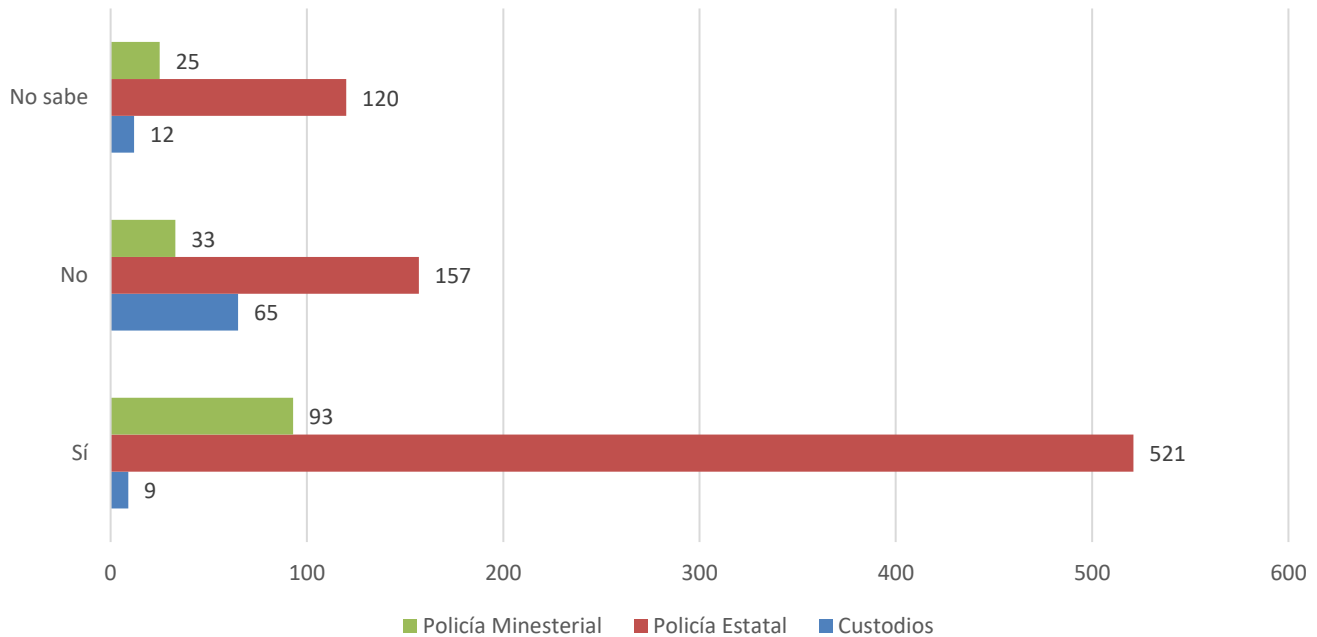
### 33.1.- ¿Qué métodos de identificación y registro de personal tiene su institución?. Clave Única de Identificación Personal (CUIP)



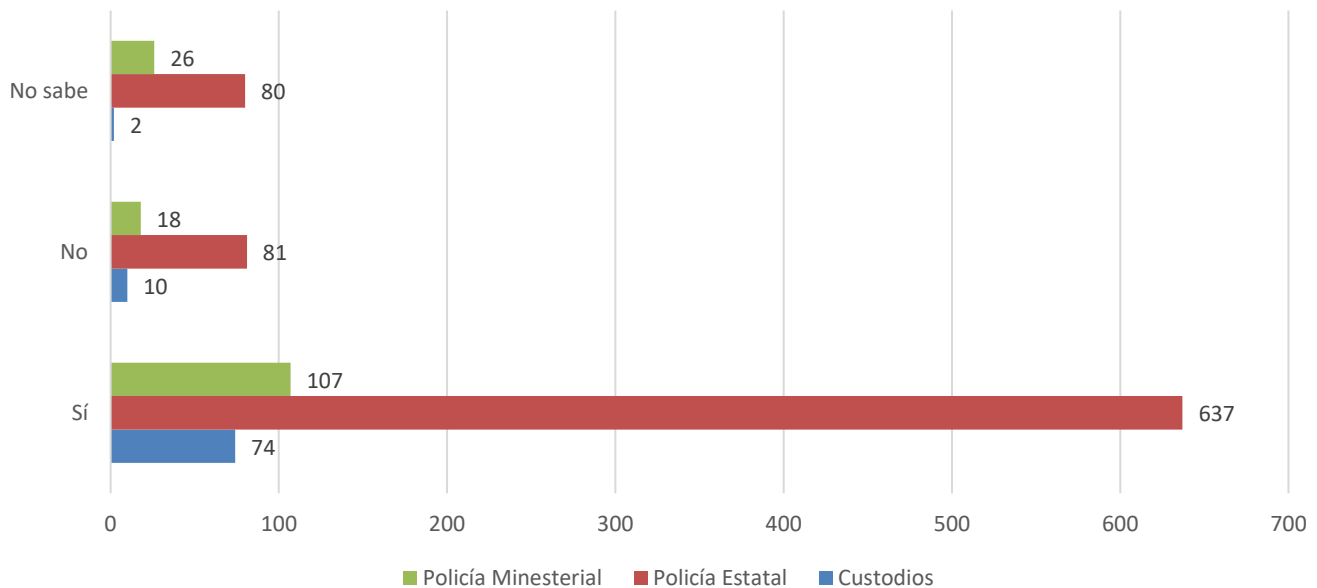
### 33.2.- ¿Qué métodos de identificación y registro de personal tiene su institución?. Huellas dactilares



### 33.3.- ¿Qué métodos de identificación y registro de personal tiene su institución?. Registro de voz

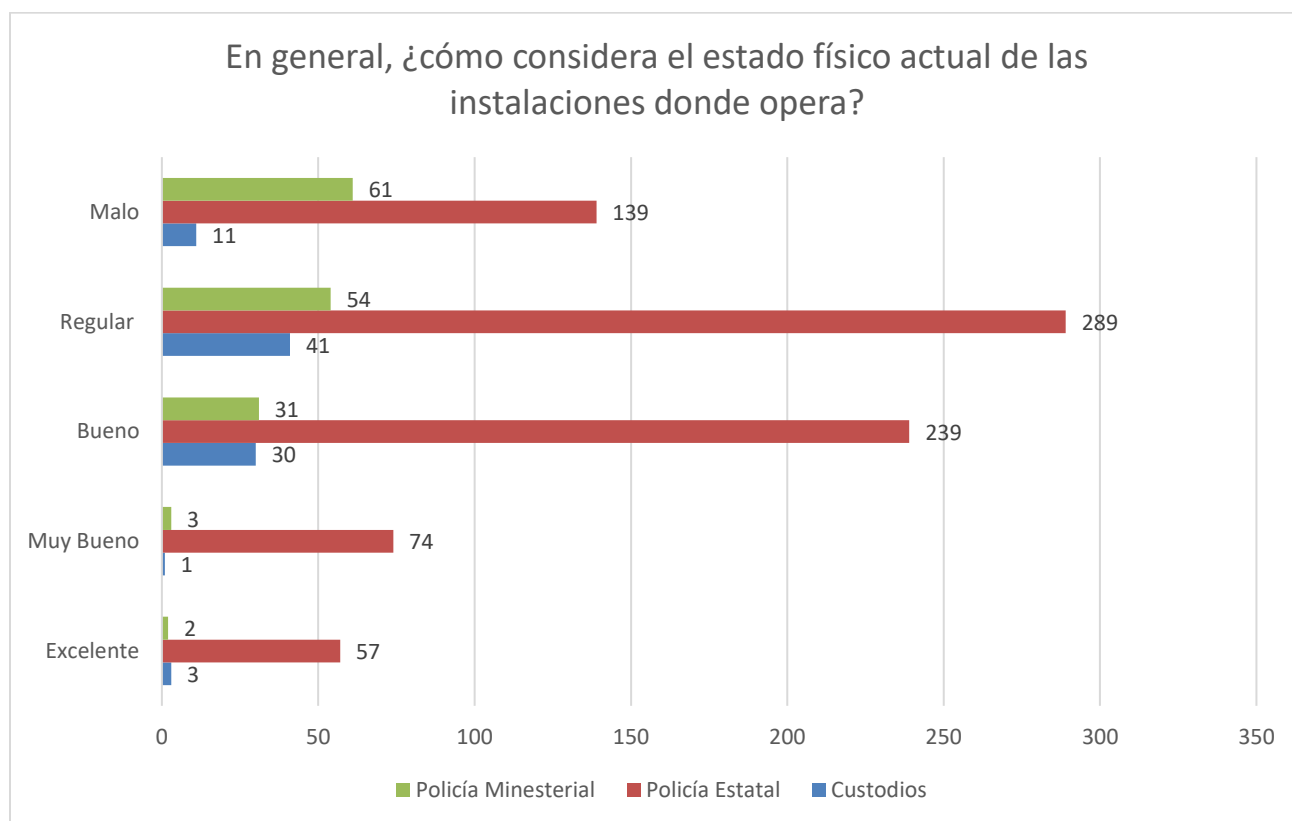


### 33.4.- ¿Qué métodos de identificación y registro de personal tiene su institución?. Identificación con fotografía (actualizada)

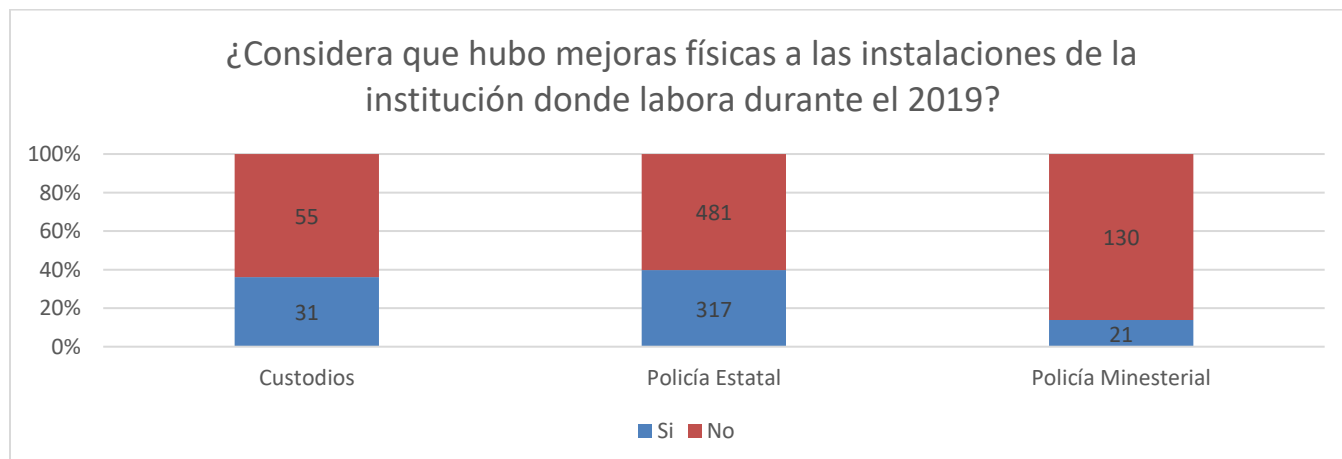


## h. Infraestructura.

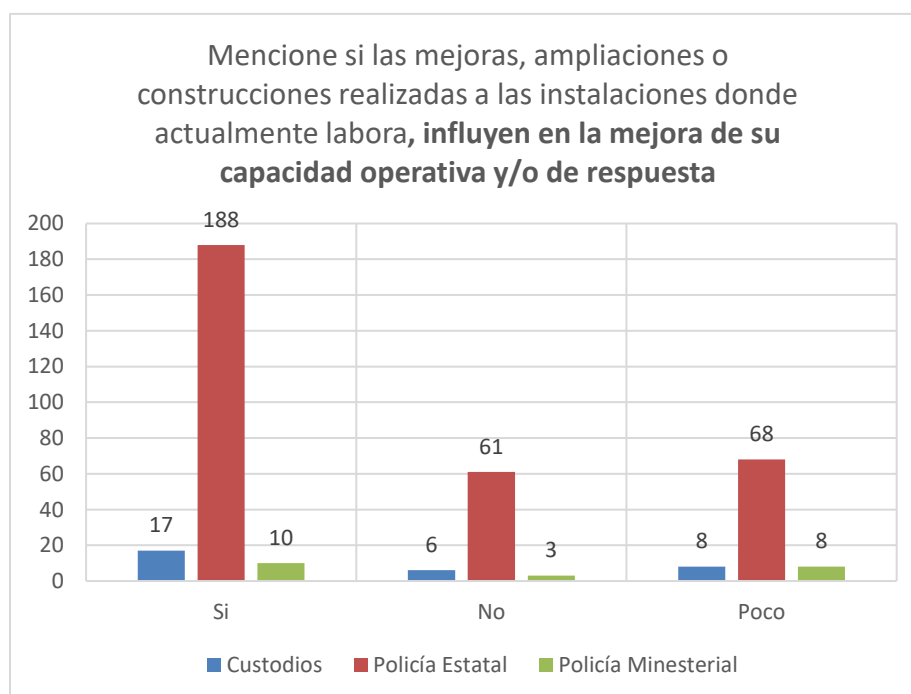
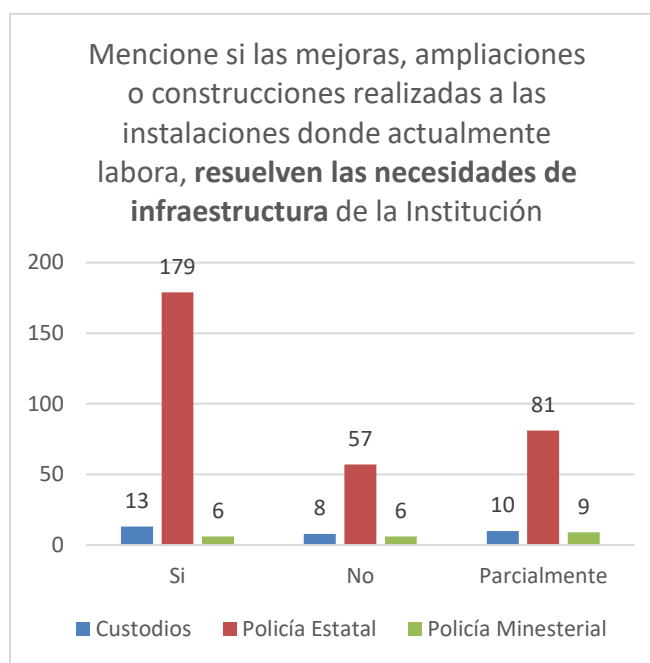
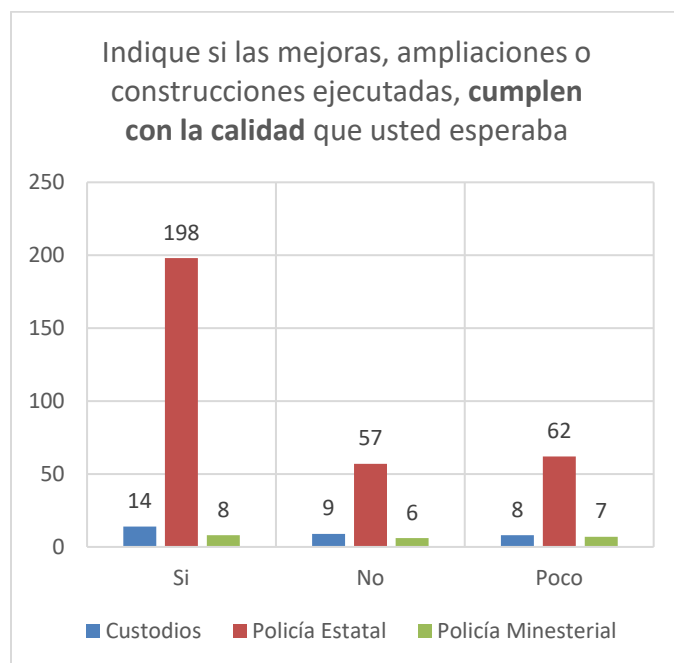
Los policías estatales consideran entre regular y bueno el estado físico actual de las operaciones donde opera al igual que los custodios, diferente es la opinión del estrato de policías ministeriales que denotaron una mayor cantidad de respuestas entre regular y malo (76% del total de ese rango)



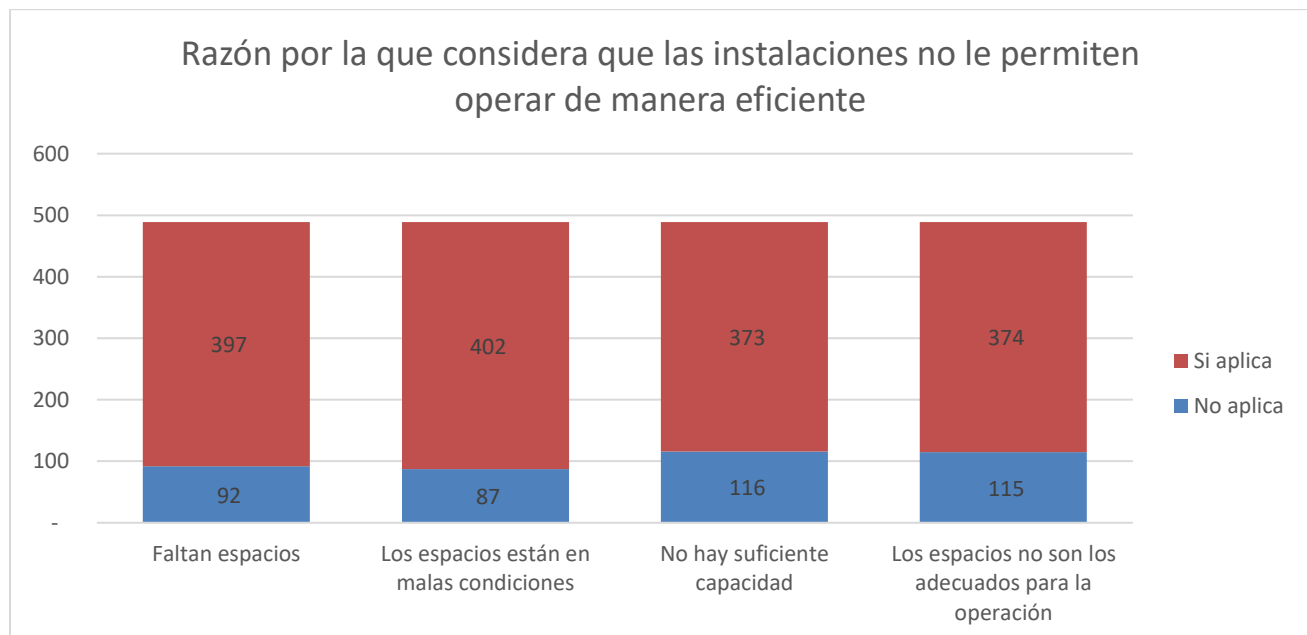
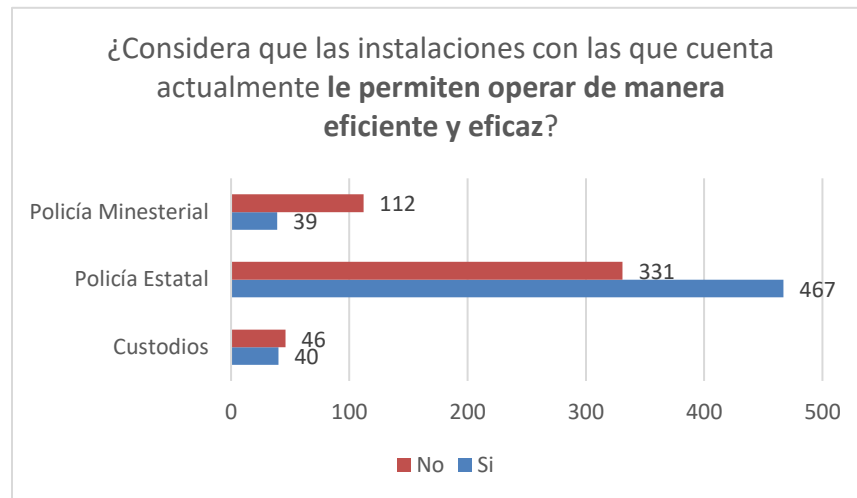
Nuevamente, el estrato de los policías ministeriales, con tan sólo el 14% considera que no hubo mejoras físicas en la institución donde labora.



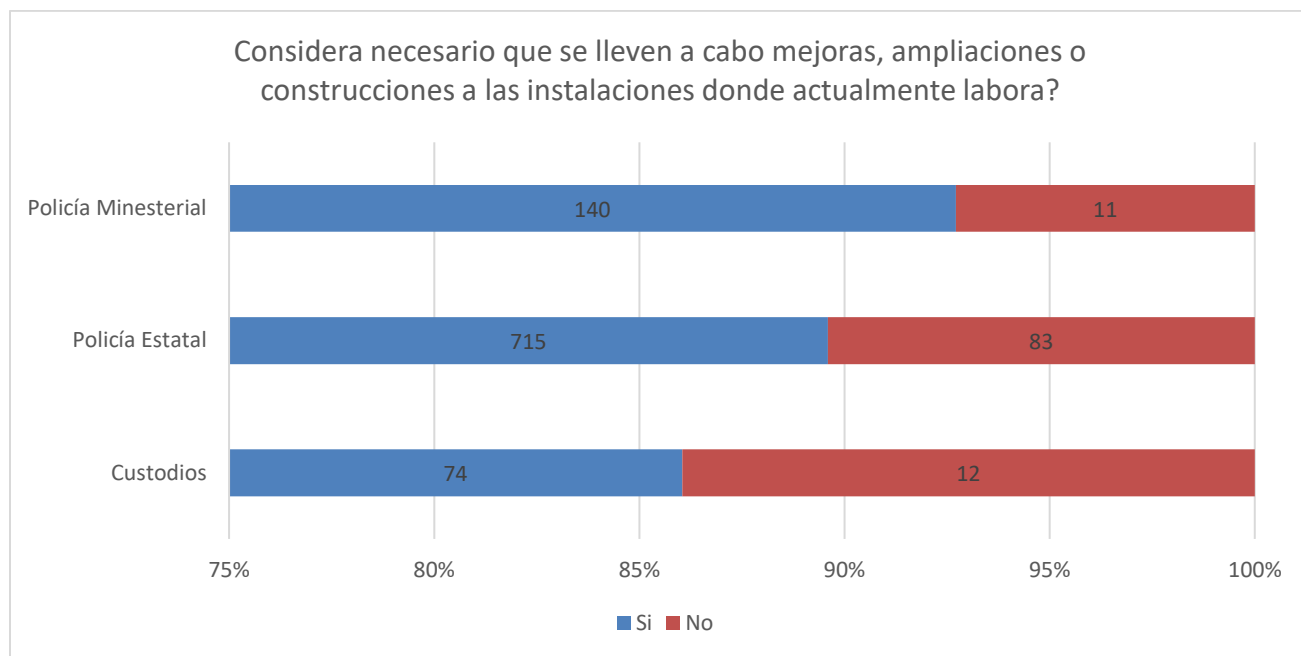
De todos los estratos, se considera que las mejoras si cumplen con la calidad esperada, que si resuelven las necesidades de infraestructura, que si influyen en la mejora de su capacidad operativa.



En la última pregunta respecto a las instalaciones, nos detalla que los policías ministeriales opinan en un casi 50-50 sobre si las instalaciones le permiten operar de manera eficiente; sin embargo, los otros dos estratos opinan que definitivamente no le permiten operar de dicha manera.



Cerca del 90% de los encuestados si considera necesario que se realicen mejoras, ampliaciones o construcciones a las instalaciones donde actualmente labora.



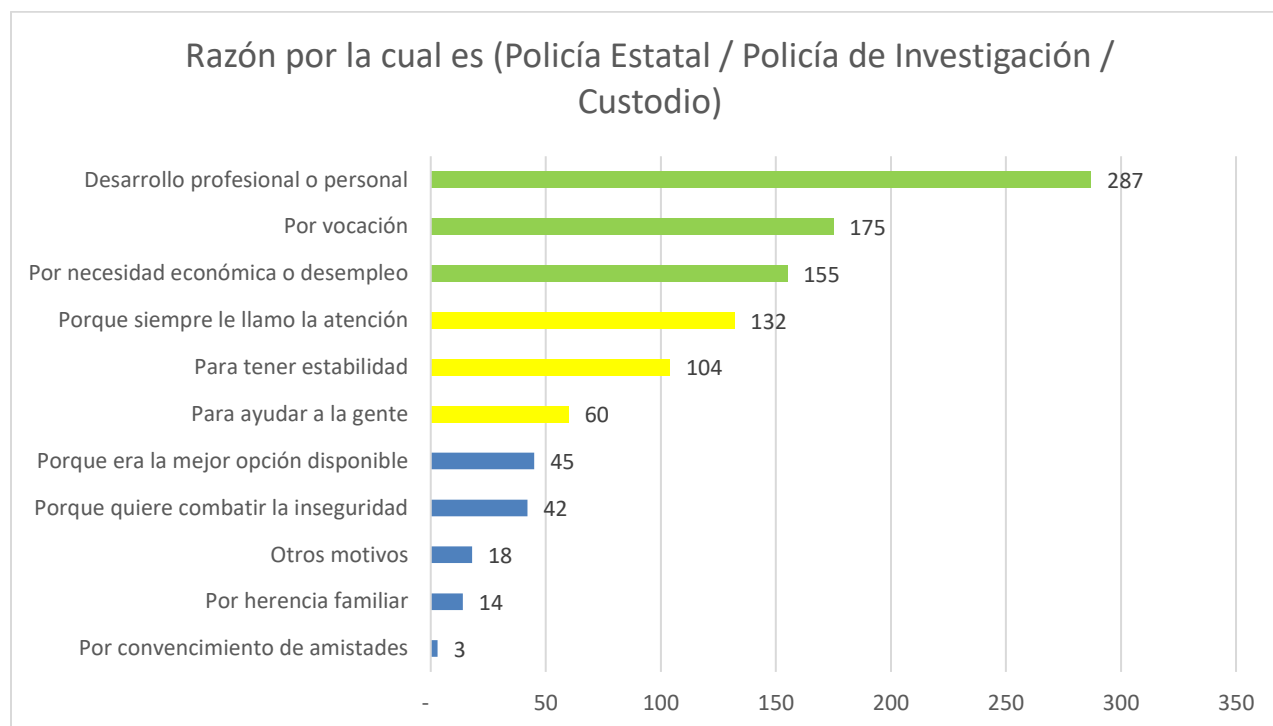
#### i. Condiciones Laborales y Funciones Policiales

Es de hacer notar que casi la totalidad de los encuestados están “Orgullosos” y “Muy Orgullosos” de la labor que desempeñan. El porcentaje combinado, asciende al 96%.

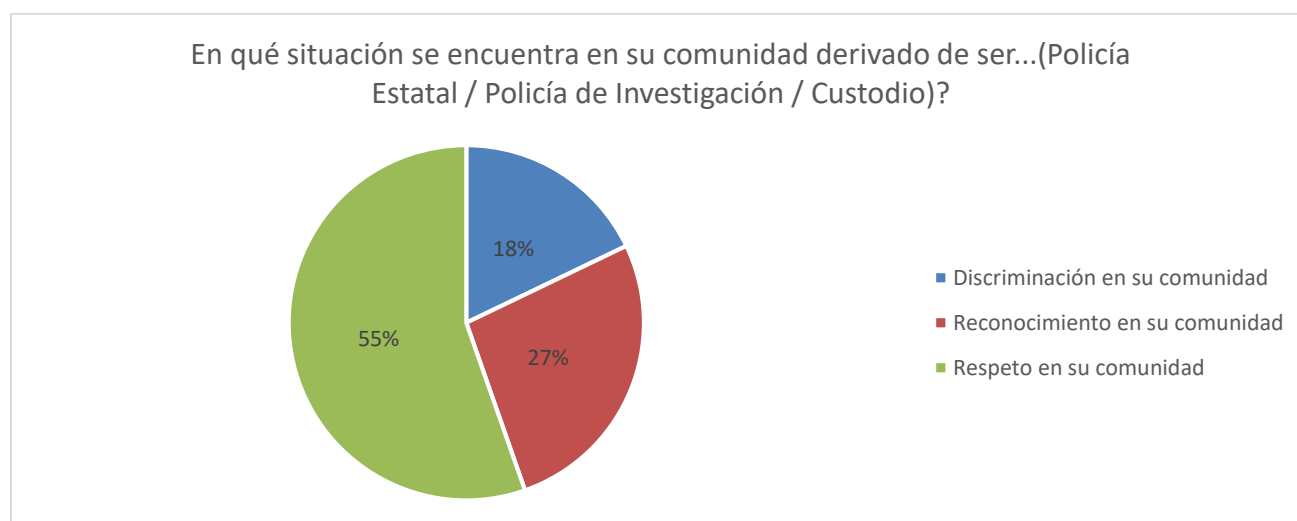


Con poco más de la mitad, las respuestas "Desarrollo profesional, por vocación y por necesidad económica" son las razones más frecuentes de los entrevistados.

Lo menos frecuente es "Por convencimiento de amistades o por herencia familiar".

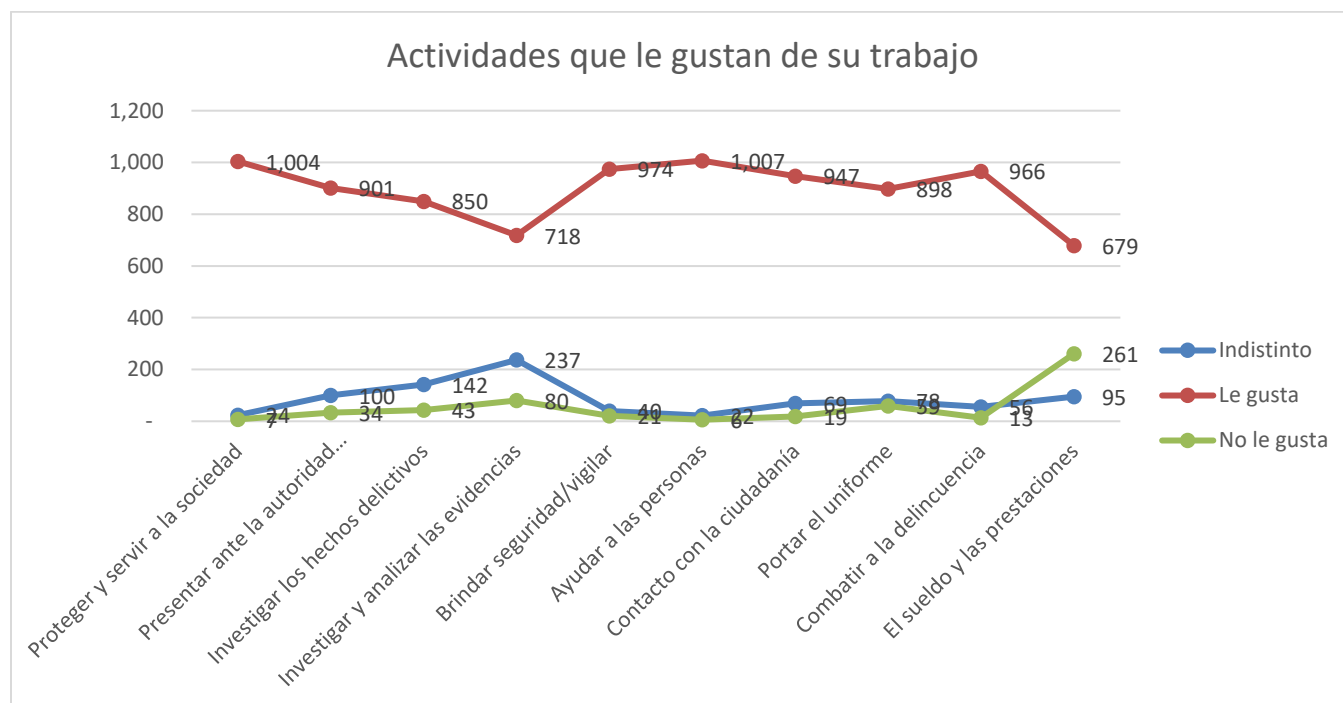


Más del 82% considera que están en un entorno que los respeta y los reconoce.

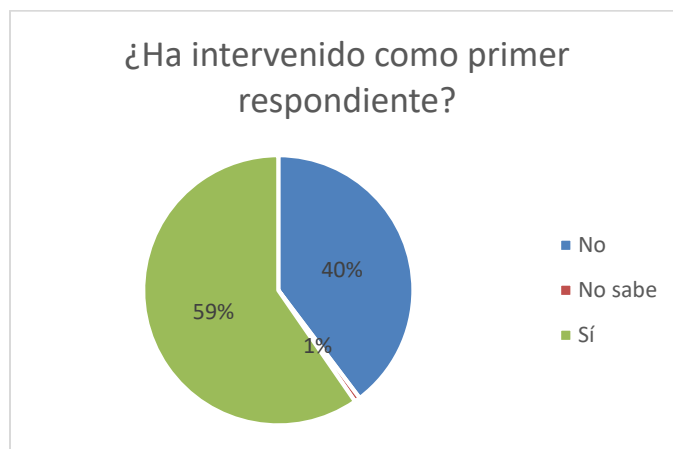




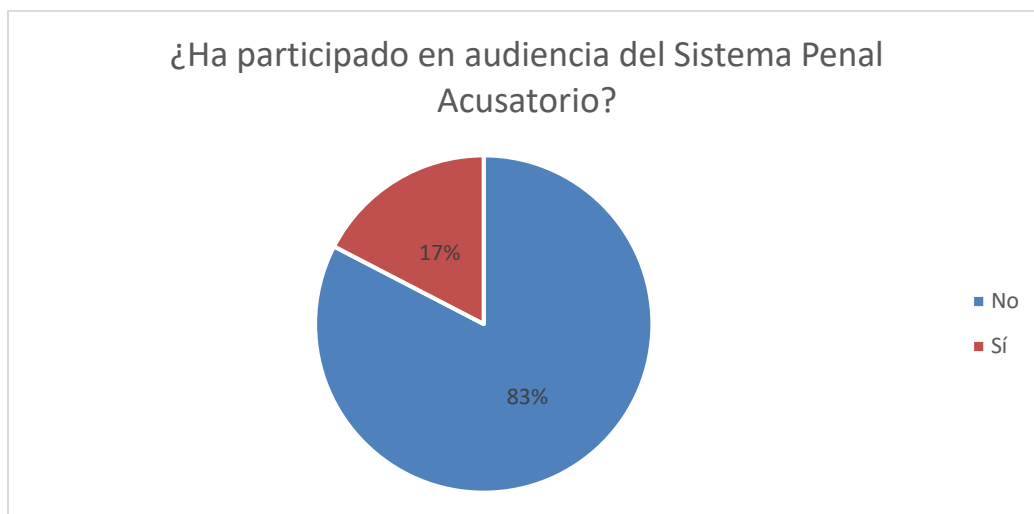
Podemos observar una distancia importante entre las actividades descritas que les pueden gustar y las que no o les es indistinto. Principalmente están “Ayudar a personas”, “Proteger y servir a la sociedad” y “combatir la delincuencia”.



El 59% de los entrevistados indicó que no ha intervenido como primer respondiente.

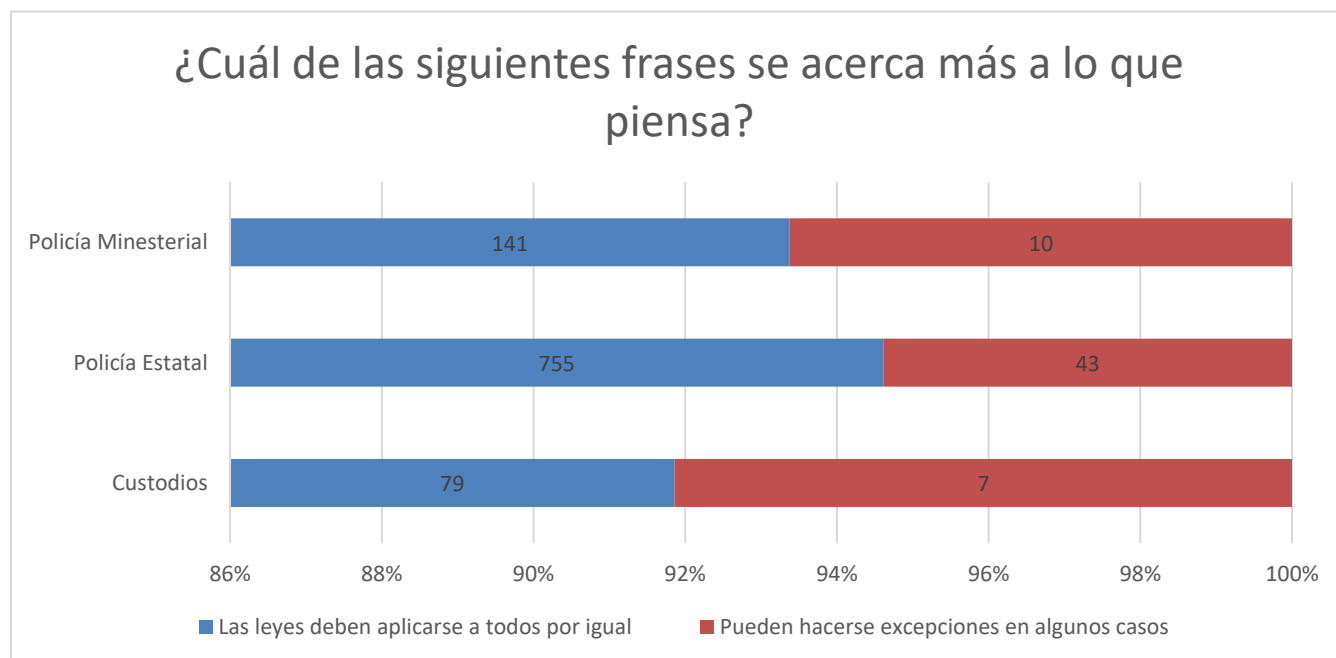


Con cerca del 83% indicaron que no han participado en audiencia del Sistema Penal Acusatorio.

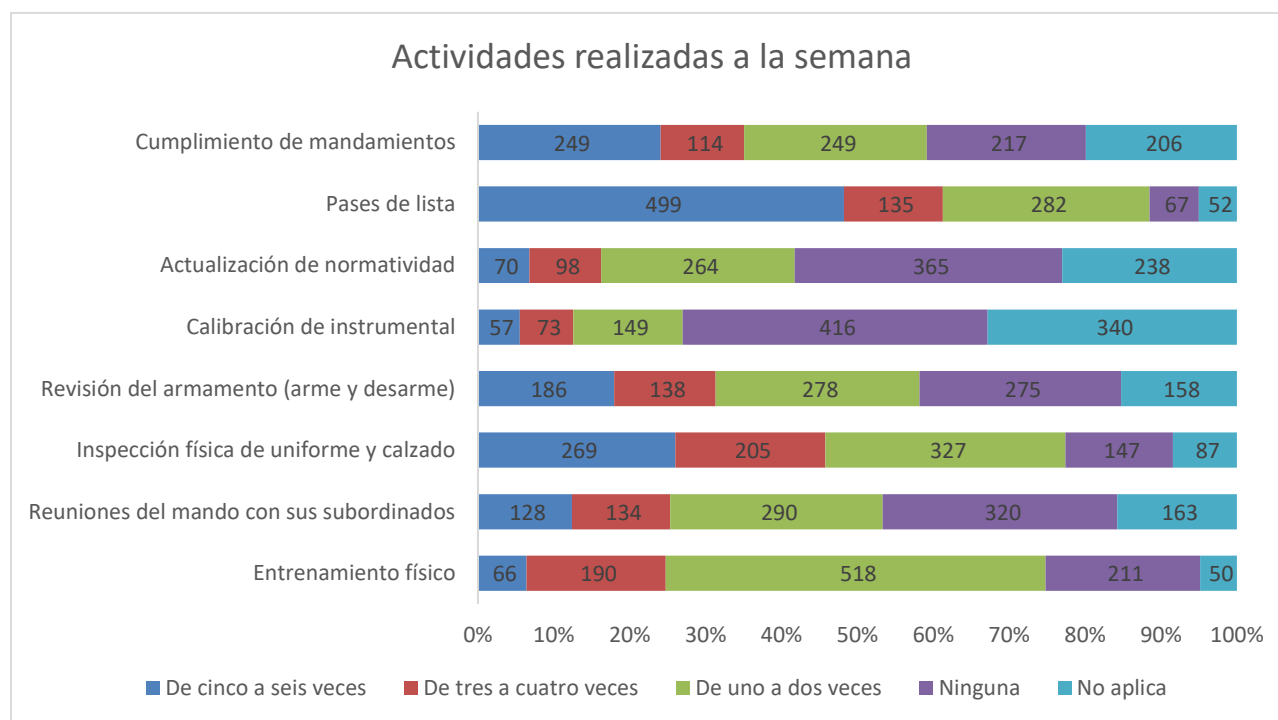


#### j. Hábitos en el trabajo

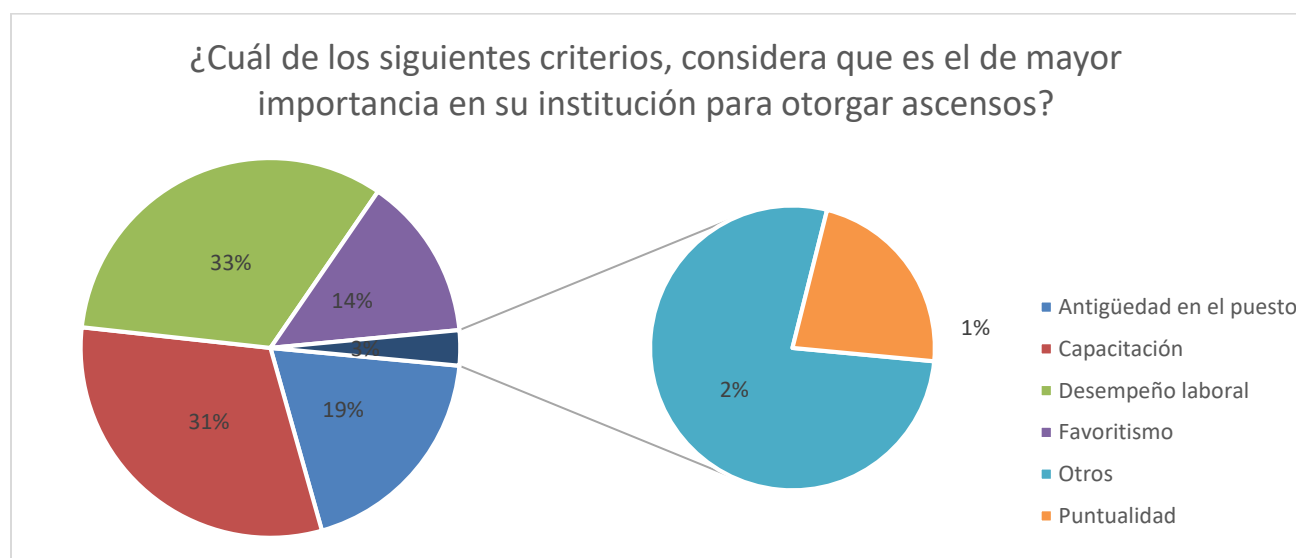
9 de cada 10 encuestados coinciden con la postura de que las leyes deben aplicarse a todos por igual. Son los policías estatales quienes comparten más esta opinión y los custodios los que menos.



Pases de lista, inspección física de uniforme y calzado, así como entrenamiento físico son las actividades que realizan con mayor frecuencia a la semana.



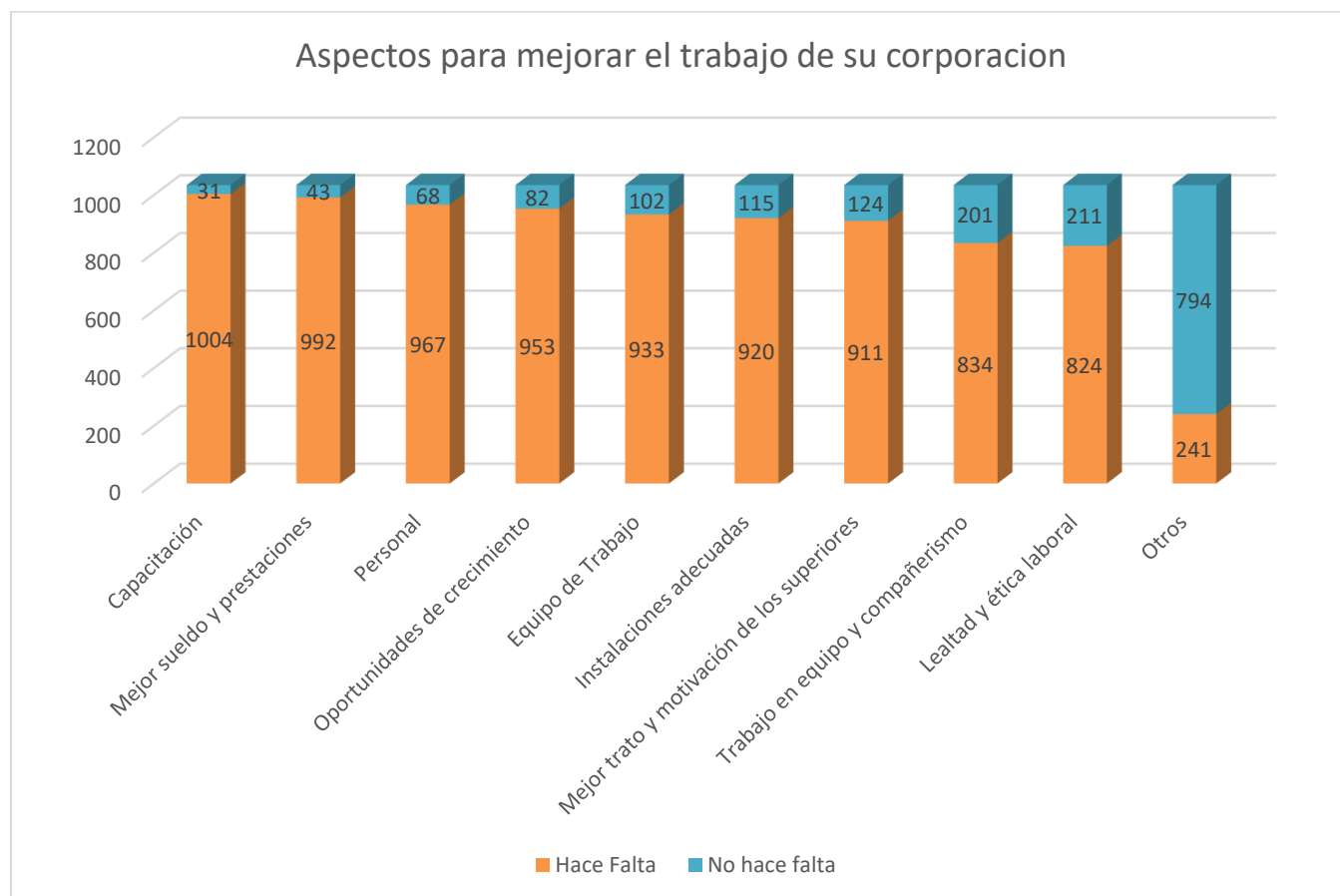
Poco menos de una tercera parte de los encuestados refiere que la capacitación es el medio más importante para lograr ascensos, pero otra tercera parte considera que éstos se logran porque el desempeño laboral, dos rubros positivos para la percepción de los elementos de seguridad.



### k. Problemas en el trabajo

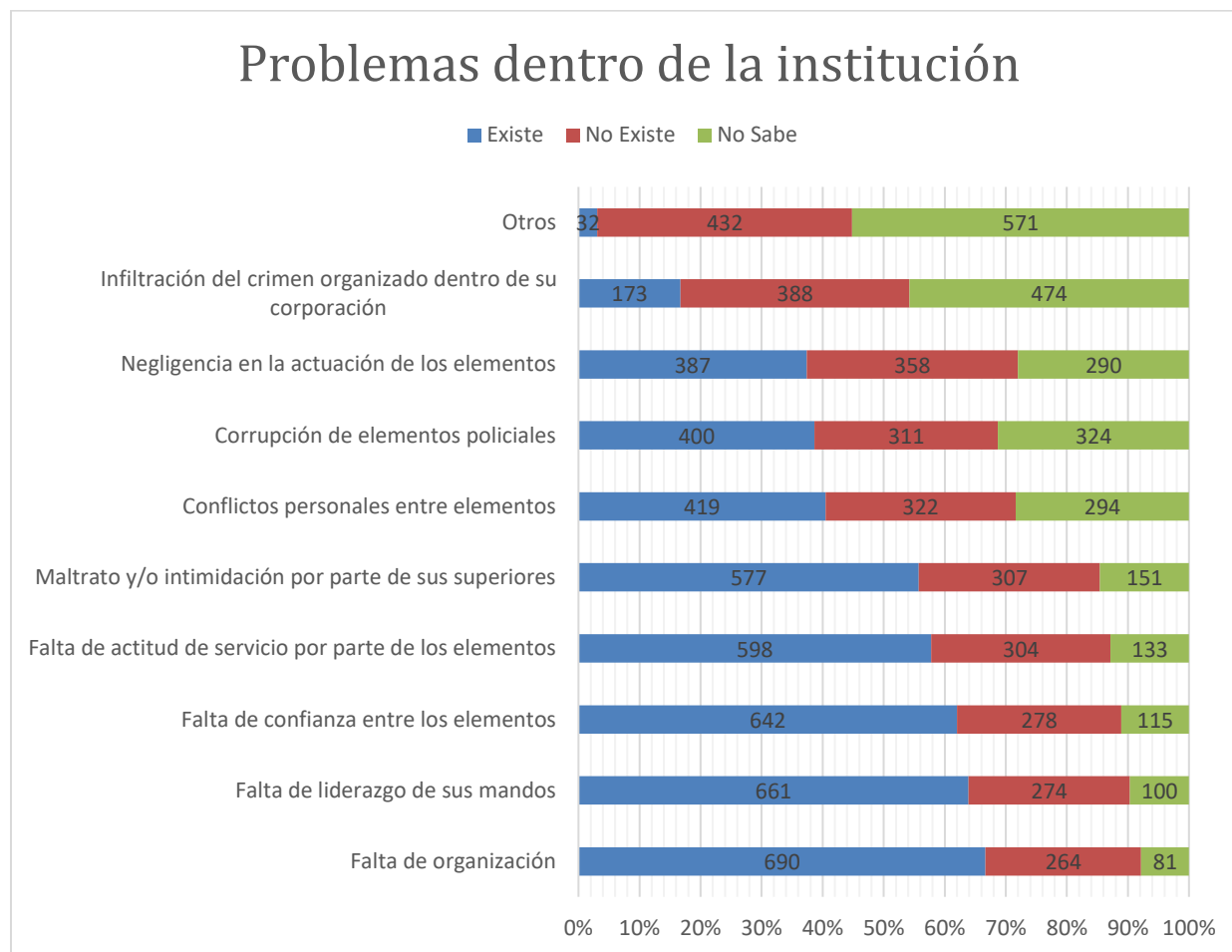
Es notoria la importancia que dan los encuestados a la capacitación, por sobre las demás opciones. Aunque recordamos que no todos los elementos operativos son capacitados con base en el potencial de cada institución.

Los cuerpos de seguridad consideran la mejoría de ingreso y prestaciones como segundo punto de importancia.



La "falta de organización" es el principal problema detectado por el personal encuestado. Le siguen la "falta de liderazgo de sus mandos" y la «falta de confianza entre los elementos», respuestas que registran arriba del 50% de sus respuestas por cada rubro.

Es de notar que la «infiltración del crimen organizado» no es considerado un problema relevante dentro de las corporaciones.



#### **IV. Conclusiones y recomendaciones**

Los resultados de la encuesta de opinión levantada en la primera semana del mes de diciembre de 2019 a una muestra estadísticamente representativa del personal policial, que labora en las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia de la Ciudad de México, revelan los siguientes aspectos:

- Como primer punto, creo muy importante resaltar que durante nuestras visitas, pudimos observar, escuchar y sentir de algunos entrevistados, principalmente en el estrato de policías estatales que no se identifican en algún grupo. Es importante hacer una labor de "sentido de pertenencia e identificación" para que sepan con exactitud a que corporación pertenecen.
- Desde el punto de vista del perfil de los entrevistados, se trata de población mayoritariamente masculina (72%), que ha establecido unidades familiares (64%). Además, la mitad (85%) tiene preparatoria o menor escolaridad y, si bien su edad promedio es de 37 años, su permanencia promedio en la corporación es hasta los 20 años (79.8%).

En este aspecto, cabe recomendar la necesidad de involucrar a más jóvenes y mujeres en las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia. Asimismo, debe favorecerse en los procesos de reclutamiento y selección a aquellas personas que cuenten con niveles de escolaridad de, al menos, arriba de la preparatoria para ir mejorando su nivel educativo.

- En cuanto a los aspectos socioeconómicos, la encuesta revela que el 59.8 por ciento del personal policial percibe un ingreso mensual promedio entre \$4,801 y \$11,200 mensuales. Cabe advertir que con esos montos, 54 por ciento de los entrevistados debe dar sustento a 3-4 personas.

Al respecto, se recomienda revisar la política salarial en las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia, a fin de inhibir los incentivos que lleven a los elementos operativos a actuar fuera de la ley y del comportamiento ético para mejorar sus ingresos.

- En la sección de profesionalización, más de la mitad indicó que si cuentan con servicio profesional de carrera, que se encuentran inscritos al Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública y que cuentan con CUIP, pero es importante evaluar en el estrato de custodios, porque no llegan ni al 20% de dicho análisis.
- En el rubro de las prestaciones, tienen buen conocimiento sobre las prestaciones básicas de la organización, la recomendación es que las áreas de Recursos Humanos y/o afín, trabajen fuertemente en la comunicación interna para hacer de su conocimiento sobre la totalidad de beneficios y prestaciones que tienen.
- De acuerdo a sus respuestas en la sección de capacitación, casi la totalidad (97%) indica que si ha recibido capacitación en el último año, entre 1 y 6 cursos principalmente, sin embargo, cuando evaluamos los cursos que el mismo Secretariado nos otorgó en la encuesta, observamos, que salvo los iniciales, el resto de ellos no han sido tomados; tuvimos comentarios en PGJ que la encuesta no definía si la capacitación también incluía los cursos que la Comisión de Derechos Humanos les estaba proporcionando, es así, que concluimos que pueden existir cursos de otro tipo y/o de otra naturaleza fuera de los establecidos en el FASP 2019 que están tomando,
- Respecto a la evaluación policial, el 60% indicó que si les realizaron evaluación de control de confianza en el 2019, sin embargo, califican este proceso entre regular y bueno, siendo las instalaciones y el mobiliario lo que en su evaluación marcaron como más bajo en su proceso. Por sus respuestas, no es un procedimiento que consideren acorde a su función, sin embargo, si lo ven conveniente como fortalecimiento de la institución. También es importante evaluar el hecho de que están recibiendo evaluaciones, pero no les entregan el resultado, lo que puede permear el efecto positivo de realizarlas. Se recomienda, trabajar nuevamente con el área de RH para que entreguen los resultados y haya un seguimiento puntual de sus resultados y avances.
- Equipamiento. En su percepción general, sienten que no cuentan con el equipo necesario para desarrollar sus funciones (77%) y cuando evalúan los rubros, podemos

observar que cuentan con lo básico (uniformes, equipo de protección personal y armamento).

- En cuanto al Uso de tecnología, cerca del 70% conoce sobre las diferentes tecnologías y las usa, sin embargo, el llenado del Informe Policial Homologado y/u otros informes y reportes los llenan a mano porque no se sienten capacitados para ello. Referente al método de identificación y registro de personal, más del 80% utiliza la CUIP y/o identificación con fotografía. Vemos una creciente en el uso de tablets, por lo que se sugiere continuar con ese esfuerzo para cada vez irlos involucrando más. Sin embargo, hay que hacer un especial énfasis en custodios, ya que son los que menos tecnología utilizan al usar máquinas de escribir todavía.
- La evaluación de infraestructura, está dividida la postura, ya que los policías estatales consideran entre regular y bueno el estado físico actual de las operaciones donde opera al igual que los custodios, sin embargo, los policías ministeriales dirigieron sus respuestas entre regular y malo (76% del total de ese rango). Cerca del 90% considera que se deben realizar mejoras, adecuaciones o ampliaciones en las instalaciones. Se recomienda poner énfasis en las instalaciones de la PGJ y/o trabajar en el nivel de expectativa de dicho estrato.
- De Orgulloso a Muy Orgulloso en un 96% de los elementos, se considera en la sección Condiciones Laborales y Funciones Policiales. La única recomendación al respecto, es que el área de RH y los mandos medios conozcan las razones que mueven sus intereses para que con ello sigan afianzando la relación entre el elemento y la corporación, apoyando la primer recomendación de general el sentido de identidad en ellos.
- La aplicación de leyes con igualdad en un promedio de 90%; la capacitación y el desempeño para determinar los ascensos en un 30% cada uno, son valores determinantes para los elementos que contestaron en el rubro de hábitos en el trabajo y que siguen demostrando transparencia y compromiso con la organización.



- Capacitación y mejora en sueldo y prestaciones son las dos necesidades principales que piden en la evaluación institucional; así como, indican que la falta de organización, la falta de liderazgo de sus mandos y la falta de confianza entre los elementos son los principales problemas que encuentran en la organización. Enfatizamos que el rubro "infiltración del crimen organizado" no es considerado un problema relevante dentro de las corporaciones, reforzando lo descrito en el punto anterior sobre la transparencia y compromiso con la organización.

En síntesis, puede concluirse que los estratos policiales opinan mayoritariamente en los temas de profesionalización, capacitación y evaluación sobre la necesidad de fortalecer a los servicios profesionales de carrera ministerial, policial y pericial.

Finalmente, la mayoría de los entrevistados se siente orgulloso de ser un servidor público adscrito al área de seguridad pública y procuración de justicia y tiene vocación para servir a la sociedad de la ciudad de México. Estos dos aspectos son piezas fundamentales en la construcción positiva de una identidad y sentido de pertenencia a las instituciones responsables de proporcionar seguridad pública y procurar justicia.

Asimismo, son dos actitudes que, bien encausadas, pueden incidir de manera relevante en mejorar los hábitos en el trabajo y superar los problemas presentes en el ámbito laboral, así como asumir favorablemente el reto que implicará la adopción de las nuevas disposiciones que se determinen.

**ATENTAMENTE,**

**ZEPEDA Y ASOCIADOS CONTADORES, S.C.**

**C.P.C. LUIS GERARDO ZEPEDA DÁVILA**  
**SOCIO DIRECTOR**

## **ANEXO 1**

**ENCUESTA INSTITUCIONAL DEL FONDO DE APORTACIONES PARA  
LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y EL DISTRITO FEDERAL  
PARA EL EJERCICIO 2019**

**GUÍA PRÁCTICA DE LLENADO DE LA ENCUESTA**

**NOVIEMBRE, 2019**

## I. INTRODUCCIÓN

La presente encuesta tiene como objeto conocer la percepción del personal operativo de las instituciones de Seguridad Pública de las entidades federativas del país respecto a temas relacionados con su capacitación, evaluación y equipamiento, así como de las condiciones generales en las que se desarrollan sus actividades, aspectos asociados con la aplicación de los recursos del financiamiento conjunto del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los estados y la Ciudad de México (FASP).

## II. CUESTIONARIO

El cuestionario diseñado ha sido elaborado bajo los lineamientos y estricta supervisión del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, lo cual incluye, además del cuestionario, la metodología de aplicación, diseño de muestra y lineamientos generales y específicos para el levantamiento de la encuesta. En concordancia con lo anterior, todo el personal involucrado en la organización, entrevistas y análisis de la información, deberá de apegarse estrictamente a los Lineamientos Generales establecidos para tal efecto.

El cuestionario es de **aplicación anónima** y está orientado a conocer la percepción del personal operativo de las instituciones policiales, de procuración de justicia y del sistema penitenciario de las entidades en diversos temas. Cabe señalar que el cuestionario esta en formato electrónico por lo que se utilizarán equipos de cómputo que podrán ser computadoras personales, laptops o tablet para su llenado, sin embargo, se podrán emplear cuestionarios impresos si las condiciones de lugar de aplicación de la encuesta así lo requieren.

La dirección de Internet donde se localiza el cuestionario es la siguiente:

<https://encuestazya2019.azurewebsites.net/instrucciones.aspx>

La estructura del cuestionario comprende 11 apartados con una totalidad de 67 preguntas agrupadas de la siguiente manera:

- |                                   |             |
|-----------------------------------|-------------|
| 1) Perfil del Personal Operativos | 7 preguntas |
| 2) Aspectos Socioeconómicos       | 4 preguntas |
| 3) Profesionalización             | 4 preguntas |

4) Capacitación	6 preguntas
5) Evaluación Policial	12 preguntas
6) Equipamiento	2 preguntas
7) Uso de Tecnología	9 preguntas
8) Infraestructura	8 preguntas
9) Condiciones Laborales y Funciones Policiales	7 preguntas
10) Hábitos en el Trabajo	4 preguntas
11) Problemas en el Trabajo	4 preguntas

Las preguntas establecidas son de opción múltiple, a excepción de aquellas que están condicionadas a la respuesta de otras preguntas, es decir, el encuestado debe elegir una opción o varias de las planteadas, así como algunas preguntas abiertas que brindan la posibilidad de escribir la propia respuesta.

Ninguna pregunta puede quedar sin contestar.

**En caso de que el encuestado no conteste o no conozca la respuesta a la pregunta número 1 (uno), no deberá continuar con la aplicación de la encuesta** y en caso de haber contestado la totalidad de la encuesta salvo la pregunta 1 (uno), la encuesta se dará como NO VALIDA.

### III. INTEGRACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO

Para garantizar el adecuado desempeño en el levantamiento de las encuestas se integrarán grupos de trabajo conformados por un supervisor por cada 3 encuestadores; así como un coordinador general que será el responsable de las diversas tareas inherentes.

El levantamiento de la Encuesta Institucional se deberá llevar a cabo durante el periodo comprendido del 02 al 05 de diciembre de 2019.

### IV. METODOLOGÍA.

Al llegar, el equipo evaluador, tendrá que instalar:

- En el caso de electrónicas:
  - a. Internet.
  - b. Laptops y tablets, conectarse a la liga donde se realizará la encuesta.
  - c. Anotar los tres primeros datos:
    - 1. Entidad Federativa.  
Sólo se puede seleccionar CdMx.

2. Estrato donde labora el personal.

Elegir de entre los 3 estratos:

- Policía Estatal
- Policía Ministerial
- Custodio

3. Nombre del encuestador.

Se solicitó a las dependencias, grupos de 20 personas cada media hora que lleguen a la sala para la aplicación en línea (en caso de SSC y PGJ); físicas en Penitenciarías.

- En el caso de físicas:
  - a. Colocar encuesta física sobre el lugar disponible.
  - b. Pluma azul para las respuestas.
  - c. Anotar los tres primeros datos:
    - a. No. Folio de la encuesta.
    - b. Nombre del encuestador.
    - c. Firma del encuestador.
    - d. Fecha de aplicación de la encuesta.

El supervisor dará las instrucciones pertinentes para el llenado y contestación de cada la encuesta institucional y los encuestadores estarán pendientes de las dudas, preguntas u observaciones que tenga cada uno de ellos.

## **V. RECOMENDACIONES GENERALES**

- a) Los encuestadores deberán llegar a la hora programada al sito acordado para la recepción del material y la salida a campo, o bien, presentarse directamente al lugar sede donde se aplicarán las encuestas.
- b) Deberá verificar que el material entregado por su supervisor esté completo y en óptimas condiciones de funcionamiento, ya que posterior a su entrega, el encuestador será el responsable de su adecuado uso y resguardo.
- c) Durante los días que dure la encuesta, deberá llevar consigo la vestimenta que le sea proporcionada o bien la vestimenta indicada para portar esos días.
- d) Llevar consigo una identificación oficial, así como otros documentos que lo acreditan como encuestador(a) que le sean proporcionados.

## VI. ENTREVISTA

Al inicio y durante todas las entrevistas, los encuestadores deberán:

- a) Solicitar la información a la persona entrevistada en forma cortés.
- b) Entender perfectamente el objetivo, alcance y particularidades de la encuesta, lo cual les será explicado durante el curso de capacitación.
- c) Conocer el propósito de cada pregunta y cómo expresarla sin sugerir alguna respuesta.
- d) Tener la capacidad de comunicarse claramente con los entrevistados y ayudarlos a registrar las respuestas correctamente.
- e) Seguir los mismos procedimientos todos los encuestadores al momento de aplicar la encuesta, de manera que los resultados no sean sesgados por prácticas individuales.
- f) Realizar la aplicación de las encuestas de acuerdo con las instrucciones y disposiciones impartidas en la capacitación, así como también en función de las recomendaciones contenidas en esta Guía.
- g) Aplicar el **cuestionario en forma completa**.
- h) Deberán mostrarse pacientes con los entrevistados y evitar influir en las respuestas al hacer comentarios o expresar opiniones, así como alentar a los entrevistados a responder todas las preguntas.
- i) Supervisar el llenado de cada cuestionario para asegurarse de que todas las preguntas fueron contestadas y que todos los datos solicitados en el cuestionario han sido plasmados.
- j) Mantener una conducta adecuada durante toda la entrevista.
- k) Mantener relaciones respetuosas con el equipo de trabajo, encuestadores, supervisores y coordinadores.
- l) Cuidar y devolver el equipo y materiales recibidos para la encuesta.
- m) Nunca alterar o ignorar la información u opiniones proporcionadas por las personas entrevistadas. Adulterar y/o excluir información es algo que no es permitido bajo ninguna circunstancia.

- n) Nunca falsear información. No se deben completar los cuestionarios o preguntas que hayan quedado en blanco con información falsa; es decir, que no haya sido brindada por los y las entrevistados.

## **VII. VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS**

- a) Explicar, al inicio, en forma clara y precisa el objetivo de la encuesta, haciendo énfasis en que la información proporcionada es **ABSOLUTAMENTE CONFIDENCIAL y ANONIMA**.

El supervisor de Encuestadores validará los resultados: una vez que hayan terminado las entrevistas, revisando la totalidad de las encuestas, asegurándose que:

- El encuestador realmente haya realizado el total de encuestas asignadas
- La información no se haya inventado (si los entrevistados no completaron el cuestionario, a veces los entrevistadores lo hacen).

Si se identifican problemas en varias de las encuestas aplicadas por un mismo encuestador, todos los cuestionarios a cargo de ese entrevistador deben descartarse o el análisis será inválido.

Fuentes:

[www.upao.edu.pe](http://www.upao.edu.pe) › pdf › BUENAS PRACTICAS ENCUESTADOR

[Guía para crear encuestas.https://www.questionpro.com](https://www.questionpro.com) › ... › Productos de QuestionPro › Encuestas

[Guía para diseñar encuestas.-www.woccu.org](http://www.woccu.org) › documents › Tool10(sp)