

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 1 de 10

REPRESENTACIONES SOCIALES DE UN GRUPO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO ACERCA DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICIA NACIONAL Y LAS FUNCIONES DEL POLICÍA.

Cindy Yohana Velásquez Polo
 Institución Universitaria de Envigado
 cindione04@hotmail.com
Adolfo León Morales
 Institución Universitaria de Envigado
 leo.morales77@hotmail.com

Resumen: la presente investigación se llevó a cabo con funcionarios de la Institución Universitaria de Envigado, para conocer cuáles son las representaciones sociales que dicha población posee sobre La Institución de La Policía Nacional y el desempeño de sus funciones. Esta entidad es la encargada de velar por la integridad de las personas, mantener el orden público y garantizar el trato justo y equitativo para toda la comunidad. Se abordaron temas relacionados con el nivel de: confianza, seguridad y colaboración que los participantes entrevistados perciben en desempeño policial, así como los aspectos positivos y negativos que caracterizan a la Institución.

Palabras claves: policía, representaciones sociales, seguridad y corrupción.

Abstract: The present investigation was carried out with officials of the University Institution of Envigado, to know which are the social representations that said population has about the Institution of the National Police and the performance of their functions. This entity is responsible for ensuring the integrity of people, maintaining public order and ensuring fair and equitable treatment for the entire community. Issues related to the level of trust, security and collaboration that the interviewed participants perceive in police performance were addressed, as well as the positive and negative aspects that characterize the Institution.

Key words: *Police, social representations, security, corruption.*

INTRODUCCIÓN

El tema de las representaciones sociales es interesante porque permite identificar las percepciones que la población encuestada tiene acerca de una temática en especial, en este caso sobre el desempeño de la función policial. Debido a que la Institución de la Policía recientemente se ha visto involucrada en diferentes escándalos de corrupción, lo que le ha generado una imagen negativa frente a la comunidad, se proyectó conocer por medio de un cuestionario de 17 preguntas, las representaciones sociales que poseen un grupo de funcionarios públicos que laboran en la Institución Universitaria de Envigado y que voluntariamente quisieron participar en la investigación. La información se organizó en diferentes categorías, siendo las categorías de *seguridad* y *corrupción* las de mayor relevancia, por un lado algunos funcionarios se muestran seguros y confiados con relación a la función desempeñada por la Policía, mientras que

otros participantes manifiestan que no están conformes con el comportamiento de algunos uniformados que incurrir en hechos de corrupción, abuso de poder e ilegalidad.

El artículo consta de tres secciones:

1. Método de investigación.
2. Revisión documental de la teoría de las representaciones sociales y de la Institución de la Policía de Colombia.
3. Análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.

1. METODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo, método de investigación orientado a identificar e interpretar los fenómenos u objetos de estudio a partir de sus cualidades y particularidades, se busca comprender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor, entender en un nivel personal los motivos y creencias que están detrás de las acciones, (Quecedo & Castaño, 2002).

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 2 de 10

El paradigma que guía el estudio es el Paradigma Crítico Social, se caracteriza por ser autorreflexivo, considera que el conocimiento se construye a partir de las necesidades de los grupos, pretende la liberación y la autonomía del ser humano, la cual se logra a través de la capacitación de los sujetos para la participación y la transformación social, se busca que cada quien sea responsable de ocupar el rol que le corresponde en el grupo. Los principios de este paradigma son, conocer y comprender la realidad, integrar la teoría con la práctica, utilizar el conocimiento para el empoderamiento del ser humano, proponer la colaboración de todos los participantes para consolidar los resultados, (Alvarado & García 2008).

El instrumento de investigación utilizado fue El Cuestionario, porque facilita la expresión amplia de la información, no está orientado sólo a respuestas sino a la construcción del sujeto alrededor del tema, posibilita la integración de varios aspectos de la información que se complementan entre si y que permiten una versión integradora sobre el fenómeno, el instrumento se apoya en formas de expresión simbólica, son medios que facilitan la expresión de sentidos subjetivos, (González, 2006).

La muestra estuvo conformada por 10 personas a quien se les aplicó el instrumento de investigación que consistió en un cuestionario de 17 preguntas diseñadas con el objetivo de conocer: 1. la percepción de seguridad que genera el accionar policial. 2. los aspectos que los entrevistados consideran se deben mejorar en la policía, y 3. La disponibilidad para colaborar o no con los uniformados en caso de que estos lo requieran. En la siguiente tabla se muestra un resumen del instrumento de investigación aplicado.

Preguntas acerca de la Institución de la Policía.	Preguntas acerca de la función del policía.
¿Según su percepción, cómo valora usted la institución de la policía nacional?	¿Los funcionarios de la policía le generan a usted confianza?
¿Piensa usted que el país en	¿Cree usted que los

general y la sociedad en particular puede prescindir de la institución de la policía nacional?	funcionarios de la policía ofrecen seguridad en situaciones críticas?
¿Qué aspectos positivos y negativos destacaría usted de la institución de la policía nacional?	¿Cómo percibe usted el quehacer de los funcionarios de la policía frente a otros funcionarios públicos?
¿cómo percibe usted la institución de la policía nacional frente a otros estamentos públicos de la nación? ejemplo: la procuraduría, la fiscalía, etc.	¿Muestra usted temores frente a los funcionarios de la policía y su proceder?
¿Qué considera usted indispensable para un buen funcionamiento de la institución de la policía nacional?	¿Colaboraría usted con un funcionario de la policía si este le solicitara ayuda?
¿Se siente usted más seguro viviendo cerca de un centro policial? Ejemplo: CAI, estación de policía, etc.	Señale en qué situaciones en particular usted colaboraría con los funcionarios de la policía y en cuáles no colaboraría.

TABLA 1. RESUMEN INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

2. REVISIÓN DOCUMENTAL.

2.1 Las representaciones sociales:

El estudio sobre las representaciones sociales empieza a gestarse a partir de los aportes realizados por Emile Durkheim con su teoría de las representaciones colectivas, este autor argumentó que la conciencia humana es una actividad espiritual generadora de representaciones ideacionales donde los sentimientos colectivos se convierten en símbolos que designan estados afectivos, (Álvarez, 2004).

Moscovici (1961), parte de la idea de que la vida social está compuesta por representaciones, el termino representación fue equiparado a la palabra inglesa idea; en su obra Durkheim pensaba que representar es traer cosas delante de la mente; la noción de representación aparece ligada al concepto de idea; la inteligencia o la facultad de

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 3 de 10

conocer posee un acto propio que es la idea y lo característico de la idea es ser representativo, toda idea representa un objeto, (Ramírez, 2007).

Las representaciones designan todo contenido mental, en el que caben las sensaciones, las percepciones y los conceptos, aspectos como la religión, los ideales, la cultura, la ciencia, el derecho, las costumbres y las diferentes creencias de una sociedad son el resultado de las representaciones colectivas dado que estas se conforman de símbolos, letras y palabras, que se traducen en conceptos, (Ramírez, 2007).

“Una representación no es, en efecto, una simple imagen de la realidad, una sombra inerte proyectada en nosotros por las cosas”; es una fuerza que suscita en su alrededor (dentro del organismo) un torbellino de fenómenos orgánicos y físicos (Ramírez, 2007, p. 22).

Mora (2002) nos aclara que para entender el concepto de representaciones sociales es útil conocer los aportes que realizó Serge Moscovici en su libro “El psicoanálisis, su imagen y su público”, en esta obra se habla de que las representaciones sociales son una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración del comportamiento y la comunicación entre los individuos, es un conglomerado de conocimientos, los cuales posibilitan que la realidad física y social sea inteligible, es decir que las representaciones sociales hacen parte del sentido común que poseen las personas y que utilizan para comunicarse, estar al día y sentirse parte del colectivo social, éstas se forman a partir del intercambio social, “es una forma de conocimiento a través de la cual quien conoce se coloca dentro de lo que conoce” (p. 7). Otros conceptos que contribuyen a explicar el concepto de las representaciones sociales desde su aplicabilidad en el campo social son, “el campo de la representación designa de saber al sentido común” (p. 7), sus contenidos son de carácter social y hacen parte del pensamiento colectivo, así mismo, apunta que las representaciones sociales aparecen cuando los individuos debaten temas de interés o cuando aparecen contenidos significativos, su función es dual, ya que a través

de ellas lo extraño se hace familiar y lo invisible se convierte en perceptible.

2.1.1 Formación de las representaciones sociales: las representaciones sociales hacen parte de la vida cotidiana, se forman a raíz de todas las posibilidades de comunicación, se entretajan en las relaciones interpersonales, éstas permiten crear un marco de referencia que facilitan la interpretación de la realidad, las personas no construyen sus pensamientos de manera aislada, sino que lo hacen por las influencias que reciben de los demás; las representaciones dotan de sentido las creencias, los mitos y las ideas, y le confieren significado a las cosas. Las representaciones sociales son construidas socialmente, pero son utilizadas de manera individual para tomar decisiones, tienen una función adaptativa, son órganos culturales moldeados por la evolución social, permiten el conocimiento de la realidad y operan como guía para interpretarla, (Vergara, 2008).

2.2 La Institución de la Policía en Colombia:

La Institución de la Policía en Colombia se ha creado a través de la historia gracias a un sinnúmero de hechos que han posibilitado que se consolide como un cuerpo de seguridad nacional profesional y especializada. Con la Constitución de 1886, se realiza una reforma al grupo policial de la época llamados “Los serenos” para transformarlo en una entidad encargada de garantizar la seguridad y la tranquilidad de los habitantes. Se le atribuyeron funciones como: proteger a las personas y a las propiedades, mantener la moralidad pública, el aseo, y el ornato de la población, prevenir la comisión de delitos y perseguir a los delincuentes, también se estipuló una cuota salarial, se determinaron los requisitos para pertenecer al cuerpo policial y se organizó una escala jerárquica del personal. En 1912 se abrió la primera escuela para seleccionar y preparar al personal, (Becerra, 2010).

La relación existente entre la policía y el proceso de urbanización se evidencia en su nombre, policía deriva del vocablo griego polis que identifica a la ciudad, y politeia que se refiere al gobierno, (Guillen, 2015).

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 4 de 10

Con la Constitución de 1991 se quiso cambiar la imagen de la Policía, con el propósito de conseguir una Institución que realizara sus funciones desde el respeto a los derechos humanos, los cambios se encaminaron a ofrecer una formación en valores para todos los funcionarios, se buscó acercar la entidad a la comunidad, aparecen nuevas disposiciones que reglamentan el oficio del Policía, mediante decretos que han sido expedidos después de la creación de esta nueva Constitución:

La Policía Nacional es un cuerpo armado, permanente, de naturaleza civil, aunque su régimen disciplinario también esté consagrado en la ley 823 de 2003. Su misión, con base en el decreto 1512 de 2000, es contribuir a las necesidades de seguridad y tranquilidad públicas, mediante un efectivo servicio, fundamentado en la prevención, investigación y control de los delitos y contravenciones, generando una cultura de solidaridad que permita el mantenimiento de las condiciones necesarias para que los habitantes de Colombia puedan ejercer los derechos y libertades públicas, (Olano, 2016, p. 3).

La principal función de la Policía es social, ya que sin sociedad no hay Policía, no habría a quien vigilar, ni que velar por los derechos de ninguno. Actualmente las personas asocian a la Policía con la lucha contra la delincuencia, pero las funciones que se les encomiendan son: el mantenimiento del orden, las funciones administrativas y asistenciales, la investigación de delitos, el patrullaje, la vigilancia, la resolución de conflictos, el hacer presencia en lugares donde se han presentado desastres, el servicio social, el apoyo y el socorro a las comunidades, (Guillén, 2015).

3. ANALISIS DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La información obtenida después de aplicar el cuestionario se organizó en varias categorías. Las principales categorías se relacionan en la siguiente tabla.

Categoría	Respuesta
Seguridad	“Según mi percepción, valoro la Institución de la Policía Nacional como un ente facilitador para todo lo que es como la seguridad.”
Corrupción	“Me parece que es un ente que tiene demasiada responsabilidad, personas que se sacrifican demasiado, aunque en algunos momentos veamos por noticias o se diga que se ve también la corrupción, pero yo creo que más allá de todo esto, son personas demasiado valiosas, personas que lo sacrifican todo por un país.”
Confianza/ Desconfianza	“Bueno, yo valoro a la Policía Nacional en una forma medio positiva, ¿por qué? Porque en realidad no confío plenamente en la institución, cierto.”
Honestidad	“Positivos, es de admirar todo el proceso por el que ellos pasan, todo este proceso de inducción, de aprendizaje a lo que se ven sometido y en ese amor que muchos de ellos lo hacen. ¿Que sería lo negativo? De pronto aquellos que se olvidan de ese proceso, de su misma vida para en determinados momentos no actuar con honestidad y con responsabilidad.”
Responsabilidad	“Me parece que es un ente que tiene demasiada responsabilidad, personas que se sacrifican demasiado, aunque en algunos momentos veamos por noticias o se diga que se ve también la corrupción, pero yo creo que más allá de todo esto, son personas demasiado valiosas, personas que lo sacrifican todo por un país.”
Conflicto	“Conflicto a nivel interpersonal, en el caso de que se diera un conflicto de agresión familiar, intrafamiliar o agresión de género si acudiría a esta Institución.”
Orden	“Pienso que no, porque igual se necesita como ese orden en la sociedad, si no hay una entidad que la tenga, entonces quién la va a organizar, nadie.”

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 5 de 10

TABLA. 2. RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ORGANIZADA POR CATEGORÍAS.

3.1 Interpretación teórica de las categorías emergentes:

Las categorías que más se destacaron en las respuestas dadas por los funcionarios públicos, después de aplicar el instrumento de investigación fueron: *seguridad, corrupción, confianza/desconfianza, honestidad, responsabilidad, conflicto y orden.*

Seguridad: La palabra *seguridad* en un sentido amplio significa la ausencia de riesgos, mientras que se habla de otros tipos de *seguridad* por ejemplo la *seguridad* humana y la *seguridad* ciudadana. La *seguridad* humana se refiere al intento por salvaguardar los bienes más preciados de las personas incluyendo su propia vida. La *seguridad* humana tiene como objetivo, velar por los derechos de los ciudadanos, a fin de buscar una sociedad más segura a partir de atender las carencias económicas, ambientales y comunitarias que son las causas de exclusión y por ende de la inseguridad, (Palacios & Sierra 2012). La *seguridad* fue la categoría que más se destacó en las respuestas de los participantes, se observa una percepción positiva hacia esta representación, el desempeño policial genera sensación de seguridad en la mayoría de los participantes del grupo entrevistado.

Corrupción: La palabra *corrupción* procede del latín *corruptio*, que se refiere a los cambios respecto a lo que se considera la naturaleza esencial de las cosas. Se considera la *corrupción* como un cambio en virtud de que algo deja de ser lo que inicialmente era y se aparta de su sentido, aunque se aplica a diferentes entornos en la actualidad el término de *corrupción* se escucha con frecuencia en la gestión del sector público, si se tiene en cuenta que la función pública se encarga de optimizar los recursos y no despilfarrarlos. “La *corrupción* es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. La *corrupción* es considerada un fenómeno social, porque se lleva a cabo en la

interacción con los demás, y un fenómeno económico en tanto se busca percibir beneficios materiales, (Zuleta, 2015). La *corrupción* un tema muy sensible y de alta incidencia en la Institución de la Policía Nacional, es un flagelo que no se puede negar, es el responsable de la imagen negativa que los habitantes poseen sobre la entidad y sus funcionarios, y como lo afirman algunos funcionarios públicos participantes en esta investigación: “no son todos los policías los que actúan de manera indebida, pero por unos cuantos pagan todos los demás”. Hechos de corrupción ocurren con frecuencia en todas las esferas y de diferentes formas, es corrupto desde el policía raso hasta el que ocupa importantes puestos dentro de la Organización.

Confianza / Desconfianza: La *confianza* en la Institución de la Policía Nacional está estrechamente relacionada con el tipo de interacción que exista entre ésta y los ciudadanos, si la Policía cuenta con la *confianza* de los ciudadanos consigue mejores resultados, del mismo modo, si las personas confían en la Institución de la Policía Nacional, aumenta el apoyo brindado a la Institución y la cantidad de denuncias; el desempeño policial y la empatía son otros elementos que favorecen la *confianza*. Por otro lado, la *desconfianza* en la Institución de la Policía Nacional se vincula con: la falta de efectividad policial, la percepción de impunidad, abusos de poder, la corrupción y el aumento de la criminalidad. La *desconfianza* trae como consecuencias un sentimiento de indefensión acompañado de un discurso autoritario que puede terminar en la toma de la justicia por cuenta propia, (Bergman & Flom (2012). Las representaciones sociales que los funcionarios públicos participantes de este estudio han construido alrededor de la *confianza* se caracteriza por aspectos que contienen al mismo tiempo la contrapartida de ésta y es la *desconfianza*, es decir, las personas manifiestan sentirse confiados por los aspectos positivos que caracterizan a la Policía como son: el mantenimiento del orden y la sensación de seguridad que generan con su accionar, mientras que la *desconfianza* emerge a raíz de las malas intervenciones que ellos realizan, por ejemplo no acudir a un lugar cuando son solicitados o ser sorprendidos en actos ilícitos.

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 6 de 10

Honestidad: La palabra *honestidad* proviene del término latino *honestitas*, este concepto está vinculado a la verdad y a la transparencia. Por lo tanto, la palabra hace referencia a aquel que es decente, decoroso, recatado, pudoroso, razonable, justo, recto u honrado. En otras palabras, la *honestidad* constituye una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. La *honestidad* es una condición de las personas que tienen calidad humana, en sus actos reflejan una rectitud de vida, basada en el respeto al prójimo, con apego a la verdad y a la justicia, alguien que no piensa en materializar sus propios intereses, sino el de los demás, (Benza, 2016). Las representaciones sociales sobre la *honestidad* y la *responsabilidad* demuestran que en los participantes prevalece la idea de que son algunos miembros los que son deshonestos e irresponsables, mientras que en el resto del grupo donde prevalecen los principios y los valores propios de los servidores que cumplen con un proceso de entrenamiento y formación rigurosos para llegar a formar parte de una Institución como es la Policía Nacional colombiana, sin embargo se descubre que el llamado a ser policía obedece a motivaciones muy personales, a un código de valores inculcados por la familia, que se debe a la vocación de servicio con que cuentan algunos agentes, todas estas razones son elementos importantes para creer en la vida institucional con toda la cuota de sacrificio que esta requiere, la dedicación a la Organización debe ser total, el tiempo, la energía y la motivación son inversiones que a veces no se recuperan, la vida familiar y personal ocupan un segundo lugar en la vida del policía, quien pasa largas jornadas en el mantenimiento del orden, velando por garantizar la seguridad de los colombianos.

Responsabilidad: La *responsabilidad* supone tomar decisiones de forma libre y asumir las consecuencias de esas decisiones, ser responsable es actuar con plena conciencia y de forma voluntaria, la *responsabilidad* supone un compromiso y significa que existe un vínculo de confianza con otros, la confianza supone la delegación de poder en un empleado o servidor público que se encargará de tomar las decisiones pertinentes para lograr los resultados esperados. Tener *responsabilidad* es tener poder y asumir que

se posee la capacidad para dar indicaciones a los subalternos y vigilar que estas se realicen. La *responsabilidad* tiene espacio en la convivencia con la comunidad, estar compenetrado con ella y propender por el bienestar común, se habla de que la *responsabilidad* es sólo consigo mismo, pero en realidad se es responsable cuando se toma en consideración a los que hacen parte del entorno, (Corcho & Corcho, 2008).

Conflicto: El *conflicto* es un fenómeno natural en toda sociedad, se presenta a raíz de los constantes cambios que se producen con la evolución de la vida moderna, el *conflicto* posibilita el crecimiento social, a lo largo de la historia se han presentado constantes disputas de toda índole, religiosas, políticas, económicas e ideológicas, el *conflicto* es inevitable porque las personas poseen intereses diferentes y cada quien busca la manera de salir triunfante, (Romero, 2003).

“La palabra *conflicto* procede de la voz latina *conflictus* que significa lo más recio de un combate punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida” (Romero, 2003, p. 2.).

El *conflicto* no es ni malo ni bueno en sí, son sus consecuencias las que lo determinan, para resolver el *conflicto* es necesario analizarlo y entenderlo, analizar un *conflicto* significa saber porque las personas toman ciertas decisiones, conocer los protagonistas del *conflicto*, su cultura, sus emociones, los problemas de comunicación y el origen del *conflicto*. Un conciliador es útil a la hora de solucionar un *conflicto* porque se constituye en un intermediario que entiende la posición de cada contrincante, y facilita un acuerdo que beneficie a ambos, (Romero, 2003). El *conflicto* lo explican los funcionarios participantes de la investigación como un suceso en el cual se han visto ocasionalmente involucrados y de manera pertinente la Policía ha actuado para resolverlo, según lo expresado en éste y en muchas otras dificultades, la Institución de la Policía desempeña un papel importante he insustituible, no se concibe la idea de que la Policía deje de funcionar. Según lo que ha afirmado Romero (2003), el conflicto es algo natural y necesario para la sociedad, contribuye a

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 7 de 10

que ésta se transforme y evolucione, se ocasiona por la disparidad de pensamientos e intereses que poseen las personas, cuando éste hace su aparición se convierte en el escenario perfecto para que la Policía entre a mediar entre las partes que lo ocasionan.

Orden: Normalmente se asocia el *orden* público a problemas de violencia, delincuencia común, protestas y saqueos, pero el *orden* se relaciona con situaciones de tranquilidad, paz, estabilidad y con la garantía de que existen las condiciones materiales para una vida digna. Desde la perspectiva del derecho, se entiende como una circunstancia de hecho y como un fin del ordenamiento político, orden es sinónimo de convivencia pacífica, la Constitución Colombiana consagra que la convivencia pacífica es un valor, un derecho y un deber de los ciudadanos, (Libreros, 2001). La democracia se constituye en el *orden* público, y es el resultado del respeto de las normas básicas por parte del personal de la Policía y de los ciudadanos, el ejercicio del *orden* público se debe ejercer bajo los lineamientos del ordenamiento jurídico, el rol de la Policía es: velar por la seguridad, cumplir la ley, defender el orden público y la seguridad ciudadana, así como el desarrollo nacional y la paz social, esto implica la necesidad de ejercer la autoridad mediante el consenso, el diálogo y el respeto por la voluntad de todos, (Libreros, 2001).

3.2 Conclusiones:

La imagen que actualmente tiene la Institución de la Policía Nacional y la persona del Policía, según las representaciones sociales de la población evaluada, es positiva a excepción de algunos funcionarios que consideran que la fuerza de seguridad no cumple su deber a cabalidad, en términos generales se evidencia que para el resto de participantes, la Institución cumple una función importante en el mantenimiento de la democracia; la presencia del organismo armado es imprescindible para asegurar el orden público en la sociedad. Los elementos más representativos que se derivan de la existencia de la Policía como ente encargado de asegurar el pleno disfrute de los derechos de los ciudadanos se resumen en, la sensación de seguridad, protección, confianza y tranquilidad que expresan los sujetos sentir con relación al desempeño de las funciones de la

Policía Nacional. Sobresalen cualidades como la responsabilidad, la honestidad y el don de servicio, las cuales se consideradas relevantes para el correcto ejercicio de las acciones de los uniformados, las personas opinan que, si se poseen estos valores además de una buena formación, el desempeño es mucho mejor.

Por otro lado, se evidenciaron en menor grado, representaciones sociales que contienen información en un sentido contrario, se habla de que la Policía no es competente, que algunos de sus funcionarios aprovechan su puesto para ejercer la corrupción y que desafortunadamente por el proceder de unos cuantos funcionarios se deteriora la imagen de todos, esto se debe a que en los medios de comunicación se presentan noticias sobre los diferentes hechos que empañan la labor policial, también se considera que la eficiencia en los cuadrantes no es suficiente debido al posible factor de riesgo que puede existir tanto para los funcionarios como para un individuo del común vivir que se encuentren cerca a estos y aunque, los policías deben estar dentro de estos cuadrantes, no dejan de existir riesgos para ellos al estar en un lugar reconocido y que se puede convertir fácilmente en blanco de atentados, también se evidencio que algunas personas sienten que hace falta pie de fuerza para atender las demandas en los distintos sectores de la población a nivel general, otro elemento negativo expresado con relación al quehacer policial es el hecho de que muchos integrantes se olvidan del proceso de formación por el que pasaron y de la razón de ser del policía e incurren en acciones delictivas, algunas de las recomendaciones realizadas a nivel general por los participantes, fue mayor capacitación para los policías por parte de las escuelas para dotarlos de mejores herramientas comunicativas y comportamentales que les sirva de apoyo para desenvolverse con la población civil.

3.3 Recomendaciones:


Se recomienda trabajar con cada una de las categorías por separado para estudiarlas más a fondo y pensar la manera de usar la información recolectada en la creación de estrategias que contribuyan al mejoramiento del desempeño policial que redunde en una mayor percepción de seguridad por parte de la comunidad, a la vez que

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 8 de 10

se logren identificar los puntos más débiles en la relación policía – usuarios y tratar de proponer alternativas para superarlos.

REFERENCIAS

- Alvarado, L. Y García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma socio crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental. *Revista universitaria de investigación*, 9, (2). 187- 202. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3070760.pdf>
- Álvarez, J. (2004). El contexto social y teórico del surgimiento de la teoría de las representaciones sociales. Romero E. (2004). *Representaciones sociales: atisbos y cavilaciones del devenir de cuatro décadas*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, vicerrectoría de Investigación y Estudios de Posgrado, México.
- Becerra, D. (2010). Historia de la policía y del ejercicio del control social en Colombia. *Prolegómenos*, 13, (26). 143- 162. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3718299.pdf>
- Benza, L. (2016). Nivel de práctica de valores ético-morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad de Piura. (Tesis de Maestría en Educación) recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2480/MAE_EDUC_286.pdf?...1
- Bergman, M. y Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México. *Perfiles Latinoamericanos*, (40). 97-122. Recuperado de: www.redalyc.org/pdf/115/11523037004.pdf
- Corcho, O Y Corcho, A. (2008). La responsabilidad y la ciudadanía. Acfilosofía. Recuperado de: <https://www.acfilosofia.org/materialesmn/filosofia-y...y.../615-la-responsabilidad>
- González, F. (2006). Investigación cualitativa y subjetividad. Recuperado de: www.odhag.org.gt/pdf/R_INVESTIGACION%20CUALITATIVA.pdf
- Guillén, F. (2015). *Modelos de policía y seguridad*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/291813/fq1de1.pdf?sequence=1
- Libreros, J. (2001). Descentralización y orden público en Colombia. *Revista uexternado*. 199- 211. Recuperado de: revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/download/1274/1213
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Atenea digital*, (2). Recuperado de: www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/34106/3394
- Moscovici, S. (1961) *El psicoanálisis su imagen y su público*. Buenos Aires. Huelmul, 1979.
- Olano, H. (2016). La policía administrativa en Colombia. Universidad de la Sabana, Colombia. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/.../7%20A%20Núcleo%20Seis%20Policia%20Admi>
- Palacios, J. Y Sierra, J. (2012). Seguridad ciudadana, visiones compartidas. *El concepto de seguridad ciudadana: una perspectiva desde los estudios para la paz*. 45- 68. Recuperado de: <http://iapem.mx/Libros/2014%20163%20Seguridad%20Ciudadana.pdf>
- Quecedo, R; y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14). 5-39. Recuperado de: www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402
- Ramírez, J. (2007). Las representaciones sociales del trabajo del policía auxiliar: entre la vocación y la necesidad. Editorial Pandora S. A. de C. V., Cañas 3657, La Nogalera, Guadalajara, Jalisco, México. *Representaciones sociales teoría e investigación*. Recuperado: https://www.academia.edu/984196/Representaciones_sociales_teor%C3%ADa_e_investigaci%C3%B3n
- Romero, S. (2003). Capítulo I de la Obra *Negociación Directa y Asistida*. Lima, ASOPDES. Recuperado: abacoenred.com/wp-content/.../10/Teoría-del-conflicto-social-ASOPDES-2003.pdf
- Vergara, M. (2008). La naturaleza de las representaciones sociales. *Revista latinoamericana ciencia sociedad y niñez*, 6(1): 55-80. Recuperado el 7 de marzo del 2017 de: <http://www.umanizales.edu.co/revistacind/index.html>


 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia , educación y desarrollo</p>	<p>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</p>	<p>Código: F-PI-028</p> <hr/> <p>Versión: 01</p> <hr/> <p>Página 9 de 10</p>
--	--	---

Zuleta, P. (2015). La corrupción su historia y sus consecuencias en Colombia. (Tesis de posgrado). Recuperado de: repository.unimilitar.edu.co/.../LA%20CORRUPCION%2C%20SU%20HISTORIA%20Y

C.V

Cindy Yohana Velásquez Polo: Psicóloga, Técnico en agente de viajes y turismo con énfasis en Administración Turística y Hotelera.

Adolfo León Morales: Psicólogo, técnico en identificación de automotores de la Escuela de Investigación criminal ESINC, miembro activo del Grupo de Criminalística de la Sijin Meval.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia , educación y desarrollo</p>	ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 10 de 10