

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

Programa de Psicología

Facultad de Ciencias Sociales

Institución Universitaria de Envigado

Envigado

2017

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de grado a nuestras familias, quienes fueron un gran apoyo acompañándonos durante el arduo camino de este proceso investigativo.

A la Institución de la Policía Nacional y a sus funcionarios porque gracias al desarrollo de su labor existe seguridad y acompañamiento para los ciudadanos.

A la Institución Universitaria de Envigado, ya que pretendemos que este trabajo de investigación sea un recurso para futuros estudiantes que se encuentren interesados de incrementar su conocimiento.

## **AGRADECIMIENTOS**

Iniciamos dando gracias a Dios por llenarnos de paciencia y sabiduría para obtener los resultados que se evidencian en el presente trabajo investigativo, agradecer al equipo de trabajo que contribuyó enormemente en la consecución de logros, ayudando a la delimitación de metas que día a día eran alcanzables y finalmente a todos y cada uno de los funcionarios públicos de la Institución de la Universidad de Envigado, quienes fueron de gran ayuda para que este trabajo fuera posible al aportarnos información valiosa y de real importancia.

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	4
RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	8
GLOSARIO .....	10
INTRODUCCIÓN.....	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
a. Pregunta de investigación .....	19
2. JUSTIFICACIÓN.....	20
3. OBJETIVOS .....	24
3.1. Objetivo general .....	24
3.2. Objetivos específicos.....	24
4. MARCO DE REFERENCIA.....	25
4.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	25
4.2. MARCO TEÓRICO .....	36
4.2.1. Representaciones sociales .....	36
4.2.2. Formación de las representaciones sociales .....	40
4.2.3. La Institución de la policía en Colombia. ....	42
4.2.4. Funciones de la policía .....	44

5.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	46
5.1.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
5.2.	PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN.....	49
5.3.	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	50
6.	MARCO LEGAL .....	51
7.	MARCO INSTITUCIONAL.....	52
8.	INTERPRETACIÓN TEÓRICA DE LAS CATEGORIAS EMERGENTES.....	82
9.	DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.. <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
10.	CONCLUSIONES.....	100
11.	PRESUPUESTO.....	103
12.	CRONOGRAMA .....	105
13.	REFERENCIAS .....	106
	ANEXOS .....	113

## RESUMEN

En este trabajo de investigación se aborda un tema de trascendental importancia para la Psicología social, se trata de las representaciones sociales que posee un grupo de personas acerca del oficio de la Institución de la Policía Nacional y la persona del Policía, del municipio de Envigado, el estudio se llevó a cabo con funcionarios de la Institución Universitaria de Envigado, para conocer cuáles son las representaciones sociales que dicha población posee sobre el rol que ejerce la organización de Seguridad Nacional colombiana encargada de velar por la integridad de las personas, mantener el orden público y garantizar el trato justo y equitativo de la población sin distinguir nivel económico, raza, creencia religiosa o adherencia política. La investigación es de enfoque cualitativo, para la recolección de la información se diseñó un cuestionario de 17 preguntas, donde se abordan temas relacionados con el nivel de: confianza, importancia y pertinencia que los participantes encuentran en los policías y en la Organización a quien ellos representan, así como los aspectos positivos y negativos que caracterizan a la Institución y a sus servidores, también se quiso saber cuáles son las recomendaciones que los entrevistados piensan serian aspectos que contribuyen al mejoramiento de la Policía y sus funciones. Los criterios de inclusión para participar en el estudio fueron: ser mayor de edad, trabajar como funcionario público en la Institución Universitaria de Envigado, aceptar de manera voluntaria que su testimonio fuera grabado para efectos del manejo de la información. Los resultados muestran que la categoría seguridad es la de mayor importancia, las personas refieren sentirse seguras con los servicios que presta la Policía, en segundo lugar, aparece la corrupción como representación en el imaginario de los servidores públicos, este concepto lo asocian con los eventos que son transmitidos por los medios de comunicación.

Las opiniones están divididas, un grupo de participantes opina que el desempeño Policial es bueno, dicen sentirse seguros y protegidos por ellos, mientras que algunos piensan que la

Policía no cumple con su labor de manera eficiente. Las principales conclusiones de la investigación fueron: las representaciones sociales construidas por el grupo participante del estudio sobre el rol de la Policía son conceptos dinámicos, que varían de acuerdo a los cambios positivos o negativos que se dan en los diferentes sucesos, es decir, las personas observan actos de corrupción por parte del personal de la Policía y esto les genera sentimientos de desconfianza, tristeza e impotencia, mientras que si son testigos de actos heroicos realizados por estos funcionarios esto despierta un sentimiento de orgullo y admiración por la Institución; a pesar de que se considera que la Policía está afectada por la corrupción de forma significativa, en el grupo objeto de estudio prevalece un sentimiento de confianza en que la Institución posee los medios para sanear esta situación. Los medios de comunicación cumplen un papel fundamental en las representaciones sociales que las personas se forman del desempeño de la Policía porque los hechos que se comunican contribuyen a que se forme una imagen positiva o negativa de esta Institución.

**Palabras clave:** representaciones sociales, Institución de la Policía Nacional, policía, desempeño, seguridad.

## ABSTRACT

In this research work, an issue of transcendental importance for social psychology is addressed, it's about the social representations that a group of people has about the work of the National Police Institution and the person of the police of the municipality of Envigado, the study was accomplished with functionaries of the Envigado University Institution, to know which are the social representations who said population has about the role that the Colombian Organization of National Security responsible of ensuring the safety of the people, maintaining public order and guarantee the fair and equitable treat of the population without distinguish economic level, race, religious belief or political adherence.

This research is qualitative, for the collection of the information a questionnaire of 17 questions was designed, where items related with the level of: trust, importance and relevance that the participants find in the police and in the organization to whom they represent, as well as the positive and negative aspects that characterize the institution and its servers, also this research wanted to scan what are the recommendations that the interviewed though may be aspects that contribute to the improvement of the Police and its functions. The inclusion criteria to participate in this study were: Legal age, work as a public functionary in the Envigado University Institution, voluntary accepting that their testimony would be recorded for information management purposes. The results show that the category of security is the one of major importance, people said to feel secure with the services that the police provides, in a second place, corruption as representation in the public servant's imagination, this concept is associated with the events that are transmitted by the media.

Opinions are divided, a group of participants think that the police performance is good, they say they feel secure and protected by them, meanwhile others think that the police do not fulfill their work efficiently. The main conclusions of the research were: The social representations built by the participant group about the study on the role of the police are dynamic concepts, which vary according the positive or negative changes that occur in the different events, that is to say, people watch act of corruption coming from the police personal and this generates feelings of distrust, sadness and impotence, while if they witness heroic acts coming from this functionaries this will awake in them a feeling of pride and admiration for the institution; Despite the fact that the police is affected by the corruption in a meaningful way, a feeling of trust prevails in the group of study, in that the Institution has the means to sanitize this situation. The media fulfill a fundamental role in the social representation that people create of the performance of the police because the facts that are communicated contribute to forming a positive or negative image of the institution.

**Keywords:** social representations, National Police Institution, policeman, performance, security.

## GLOSARIO

**Representaciones sociales:** 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, (Mora, 2002).

**Policía:** La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz, (Olano, 2016).

**Seguridad:** La palabra seguridad en un sentido amplio significa la ausencia de riesgos, mientras que la seguridad humana se refiere al intento por salvaguardar los bienes más preciados de las personas incluyendo su propia vida, (Palacios & Sierra, 2012).

**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, (Zuleta, 2015).

**Autoridad:** “Elemento esencial para dirigir mejor los destinos de los ciudadanos, en beneficio de la comunidad, exigiendo al mismo tiempo el mejor ejercicio de las funciones de los demás” (Cruz, 2010, p. 57), la autoridad se compone de un ejercicio de responsabilidad compartida entre quienes ejercen el poder y quienes son dominados, este ejercicio se asume si los

actos de quien ejerce la autoridad están plenamente legitimados y reconocidos mediante un sustento moral.

**Confianza:** “La confianza se define como la capacidad de una persona o entidad de generar tranquilidad en los demás, a través de una acción o la pasividad, contribuyendo al bienestar y absteniéndose de infligirnos un daño. Esto significa que una persona puede confiar que una institución hará lo que se cree que debería hacer, o que va a comportarse de la manera que se espera de ella”, (Gonzales & Cardona 2013, p. 4).

**Conflicto:** “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 se presenta cuando alguien percibe que otro lo ha afectado o pretende afectarlo de forma negativa.

**Responsabilidad:** es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo, (Corcho & Corcho 2008).

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de grado se abordará la temática de representaciones sociales que hace referencia a: pensamientos, sentimientos, percepciones y opiniones construidas a través de la interacción social sobre un tema en particular, son todos los elementos que las personas van integrando en su vida cotidiana, Araya (2002). Estas representaciones se ven reflejadas en los modos de pensar y actuar, en ellas se apoyan para tomar decisiones y para saber si es posible confiar en las instituciones de seguridad que los rigen, como es el caso de la Policía Nacional de Colombia, con respecto a esta Institución y a sus funcionarios los que generan diversas representaciones sociales que denotan aspectos de admiración en unos y de aversión e indiferencia en otros. Las opiniones que se localizan con la realización de este trabajo obedecen a sentimientos opuestos, mientras que para algunos sujetos la labor policial constituye un acto de heroísmo, para otros la función desempeñada por los policías es sinónimo de abuso de poder, corrupción y negligencia.

La estructura de esta investigación está conformada por tres secciones organizadas de la siguiente manera: en la primera parte se encuentra toda la información correspondiente a los estudios realizados con población policial y con ciudadanos del común, donde se abordan temas sobre la percepción de seguridad, el desempeño de la función policial, las representaciones sociales sobre la Institución de la Policía y sus funcionarios en general, con relación al cumplimiento de sus funciones y la percepción que los participantes de la investigación tienen acerca de estas, entre muchos otros que contribuyeron a crear las condiciones académicas para realizar este proyecto; luego se presenta la información obtenida a través de la utilización de un cuestionario construido por 17 preguntas divididos en dos categorías que abordan la Institución y el policía aplicado a un grupo de servidores públicos de la Institución Universitaria de Envigado

siendo este instrumento construido de acuerdo a los objetivos de esta investigación, la aplicación de éste permitió identificar las representaciones sociales que la población encuestada tiene acerca de éste ente y sus funcionarios, adicional a esto se logran establecer 13 categorías que contribuirán a la última parte de la presente investigación en la que se presenta el análisis y la discusión teórica de los resultados, evidenciando como uno de los resultados más sobresalientes la marcada tendezncia hacia la categoría de *seguridad*, los funcionarios públicos de la Institución Universitaria de Envigado se muestran seguros y confiados con relación a la Institución de la Policía Nacional en general, por otro lado, se refleja una desazón por parte de éstos con respecto al cumplimiento de las funciones de los funcionarios de la Policía, debido a las inadecuadas prácticas que han tenido algunos policías que empañan el buen nombre de la Institución, siendo importante resaltar que no todos los policías poseen una conducta inapropiada, y que la gran mayoría de las representaciones sociales que se han obtenido con la presente investigación, apuntan al óptimo y adecuada puesta en escena de la Institución y sus funcionarios.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la Institución de la Policía ha estado involucrada en diferentes actos de corrupción que han generado el desprestigio para la Organización, lo que claramente afecta su imagen frente a la sociedad colombiana que espera recibir el respaldo de esta entidad de seguridad, que ha sido constituida con el objetivo de preservar los derechos materiales, la vida y la tranquilidad de todos los ciudadanos, especialmente se espera que las personas posean un nivel alto de credibilidad en su desempeño, se sientan seguras y confiadas en la labor desarrollada por los uniformados, algunas de estas razones fueron los motivos que dieron origen a la creación del cuerpo de seguridad llamado Policía Nacional.

Osse (2006), opina que los agentes policiales cumplen un rol importante en la protección de los derechos humanos de todas las personas, por eso diferentes organizaciones encargadas de la defensa de los derechos humanos incluida la amnistía Internacional han dejado de centrarse en las actuaciones negativas de la Policía y han empezado a reconocer los frecuentes aciertos, en lugar de cuestionar su labor, ahora trabajan para apoyar su función, los actos que reflejan los aspectos positivos de la intervención Policial son:

La Policía ha impedido la comisión de delitos, ha garantizado que las personas puedan manifestarse con seguridad en defensa de sus derechos, ha facilitado la consecución armoniosa de transiciones políticas, ha investigado a compañeros que han cometido delitos de toda índole, ha denunciado irregularidades en que han incurrido sus superiores y ha brindado su apoyo a reformas políticas y legales, (Osse, 2006, p. 12.).

Se logra evidenciar que la labor policial abarca mucho más que la mera tarea de hacer cumplir la ley, además de eso su campo de acción se extiende a la prevención, la detección del delito, el mantenimiento de la seguridad y la prestación de asistencia a la comunidad. Estas tres

actividades hacen parte de la razón de ser de los agentes de la ley y se derivan de los tratados sobre los derechos humanos, donde se consagra que los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley deben ser receptivos a las necesidades de la comunidad. Algunos sectores del poder clasifican a los policías como organismos de fuerza, mientras que las organizaciones de derechos humanos interceden para que estos grupos sean organismos de servicio, la conclusión final para esta discusión es que los agentes de la ley deben saber equilibrar la fuerza con el servicio, para garantizar un trato justo e indiscriminado para la población, (Osse, 2006).

Es La Institución de la Policía el ente que está llamado a: mantener el orden público y la seguridad, preservar los intereses de los ciudadanos, velar por su seguridad, actuar de manera profesional y transparente, anteponiendo sus intereses personales, cuidando que prevalezca el bien común, haciendo uso de la autoridad de forma razonable. La Policía es una Institución armada que debe garantizar la convivencia pacífica de las personas dentro del territorio nacional, basándose en el principio de confianza y el valor de actuar de forma transparente, descartando cualquier procedimiento que atente contra los derechos de las personas. La actual Policía colombiana se rige bajo la Constitución de 1991, donde se decreta que la Policía Nacional debe ejercer sus funciones dentro de los lineamientos de un país considerado como un Estado social de derecho, que vela por el respeto de los derechos humanos.

En materia de avances cívicos la Policía ha implementado nuevas líneas de servicio a la comunidad, como son campañas educativas, mayor atención a la población infantil, adolescente y de adulto mayor, además la inclusión de personal femenino en la Organización ha permitido mostrar una cara más amable de la Institución. Existen muchas representaciones sobre la Policía, pero la principal es la de mantener el orden público por medio de la prevención de todo aquello que atenta contra la integridad de las personas, (Gonzales & Cardona 2013).

La función de la Policía es preventiva, educativa, disuasiva, social, investigativa, reactiva y de inteligencia, es una fuerza de seguridad que también presta sus servicios de vigilancia sin armamento en lugares públicos como los sistemas de transporte público, es un cuerpo de seguridad que se ha transformado constantemente desde su creación, se han definido diferentes estrategias para formar al personal de manera integral y aunque algunos de sus funcionarios no actúan de manera correcta, existe un gran número de uniformados que ejercen su misión a cabalidad, le brindan a las personas un trato amable, responden de manera efectiva a las demandas ciudadanas, prestan su colaboración en casos de desastres naturales y en eventos extraordinarios de alteración del orden público nacional, entre muchas otras actividades en las cuales hacen presencia como representantes de la autoridad. No obstante, la labor policial se ve constantemente empañada por actos de corrupción, abusos de poder, uso de la violencia en el desarrollo de sus funciones y negligencia. Todos estos comportamientos generan en la ciudadanía desconfianza, apatía e incluso aversión, aspectos que afectan la convivencia ciudadana porque las personas frente a la percepción de inseguridad se abstienen de ejercer sus derechos y sus deberes de manera natural, no denuncian actos delictivos, no colaboran con los agentes brindando información importante para la investigación de un caso, y en un escenario extremo, algunas comunidades ejercen las acciones propias de la Policía como es el castigo o linchamiento a los delincuentes. Los hechos que ocurren con frecuencia relacionados con la percepción que posee la comunidad y que tienen que ver con la inoperancia Policial, como es la poca confianza, el escepticismo, la falta de denuncias y la baja colaboración de los civiles, son aspectos que se originan en el pensamiento y que se manifiesta en la manera de actuar.

En el tema de la seguridad se ven involucradas otras entidades, algunas investigaciones dan cuenta del tema y permiten evidenciar varias situaciones relacionadas con el estudio de la

seguridad que tienen las personas con relación a las entidades del Estado. Gonzales & Cardona (2013), se interesaron por investigar la percepción de seguridad que tienen los habitantes de la ciudad de Cali sobre la labor de la Policía, conocer las fortalezas, amenazas y oportunidades que se presentan en el desarrollo de las actividades del mantenimiento de la seguridad por parte del cuerpo policial, los datos que arrojó dicha investigación muestran que la ciudadanía no se encuentra satisfecha con algunos aspectos del funcionamiento de la Institución, por ejemplo, el trato que los uniformados le dan a las personas, la oportuna respuesta que deben ofrecer frente a una solicitud y la eficacia para atender las denuncias recibidas.

Por su parte Artunduaga (2016), se interesó por crear una estrategia para solucionar los problemas de seguridad, partió de la base de que la seguridad es fundamental para el desarrollo económico, la inversión extranjera, la calidad de vida y la mejora de la educación. El estudio lo realizó con personal de la Policía para conocer la percepción interna sobre seguridad y con personal civil, para estar al tanto de las opiniones sobre seguridad que la comunidad posee. La conclusión de la investigación denota que, las autoridades públicas son piezas fundamentales para articular el trabajo con todas las Instituciones que directa o indirectamente son responsables de la seguridad.

Por otro lado, la investigación que realizó Pérez (2015), tuvo como objetivo estudiar la manera de incrementar la motivación del personal de la Policía al interior de la Institución como un elemento fundamental para conseguir un mejor desempeño de los agentes, concluyó que para aumentar la motivación de los funcionarios es necesario fortalecer el área de recursos humanos de la Policía Nacional de Colombia.

En otra perspectiva Pineda (2016), realizó un estudio sobre la corrupción que se presenta al interior de la Policía, llevó a cabo entrevistas con expolicías que se encuentran privados de la libertad por delitos relacionados con la corrupción. De la información que logro extraer concluye

que en la Policía como Institución falta profundizar en los motivos que generan esta práctica y no quedarse en la simple etapa de pensar en qué tipo de sanción se va imponer.

Con relación a otras investigaciones, se ha evidenciado que La Institución Nacional de la Policía se ha visto involucrada en sucesos de malas prácticas lo que ha provocado el desprestigio ante la opinión pública que mira con recelo su proceder, naturalmente son cuestionados por diferentes motivos, entre ellos: perseguir beneficios particulares, favorecer a personas que delinquen, no ofrecer un trato igual para todos los habitantes independientemente de su estrato social, participar en actos ilegales de captación de recursos; las consecuencias que se derivan de una percepción negativa se vinculan a la problemática de la desconfianza e insatisfacción, que genera apatía en la comunidad, toma de justicia por cuenta propia, facilita la evasión de las normas, violencia y alteración del orden público, (Barrera, 2015).

Frente a la pregunta ¿Cómo entender cuáles son esas motivaciones que la gente posee para actuar del modo en qué lo hace? ¿Cuáles son las representaciones que tienen los sujetos sobre conceptos como: autoridad, seguridad, orden público y confianza, entre muchos otros aspectos que tienen que ver con la misión policial? Para resolver este y otros interrogantes, se puede acudir a la teoría sobre las representaciones sociales, desde su conocimiento es posible abordar las diversas ideas que hacen parte del entramado y complejo pensamiento que tiene un grupo determinado acerca de la Policía; es relevante tener en cuenta que en Colombia se han presentado recientes actos de corrupción, fraude y despilfarros al interior de las Instituciones del Estado, situación que provoca la desconfianza de los ciudadanos, porque dichos entes están llamados a actuar con transparencia, velando por los intereses de la comunidad, constantemente se programan jornadas de rendición de cuentas, donde no asiste casi nadie, gracias al descredito del

que se han hecho acreedores, la desconfianza se ha consolidado especialmente por malas políticas de los gobernantes, quienes con sus actos desafortunados incrementan la decepción y la inconformidad en la población; es debido a este panorama que se hace evidente la importancia de abordar esta Institución y población desde otra mirada que permita evidenciar y establecer cuáles pueden ser las representaciones sociales que se han creado alrededor de ellos.

**a. Pregunta de investigación**

*¿Cuáles son las representaciones sociales que se destacan en un grupo de empleados públicos de la Institución Universitaria de Envigado, acerca de la Institución de la Policía Nacional y las funciones del Policía?*

## 2. JUSTIFICACIÓN.

Las representaciones sociales que posee un grupo de servidores públicos sobre la Institución de la Policía Nacional y de las funciones del policía, permite realizar una reflexión acerca de las construcciones e imágenes que sobre ellos se han tejido, conocer qué opinan las personas sobre el desempeño policial, estimar el modo en que la comunidad percibe el estado de seguridad o inseguridad que la Policía les brinda, saber qué tan confiados viven los ciudadanos cuando residen cerca de una estación y qué tan dispuestos se encuentran para brindar apoyo en caso de ser requerido por la Organización, igualmente se podrán conocer las opiniones existentes relacionadas con la pertinencia e importancia que tiene la Policía para la sociedad, además se podrá entender los motivos que poseen los servidores públicos entrevistados para emitir una opinión crítica acerca del desempeño de la Institución y del policía, que contribuya a consolidar los conocimientos sobre las representaciones sociales que existen hasta el momento sobre la relación Policía comunidad. El interés sobre el tema de las representaciones sociales presentes en un grupo de servidores públicos de la Institución Universitaria de Envigado, surge del deseo de profundizar en las alternativas de comprensión de la realidad social por medio del estudio de este eje temático, un concepto bastante interesante porque brinda la posibilidad de investigar ideologías, sucesos y fenómenos, que desde otras alternativas de conocimiento no sería posible asir, debido a la profundidad de sus desarrollos teóricos y del nivel de comprensión que precisa, para determinar el significado de los emergentes en una investigación de corte cualitativo como es el caso del presente estudio.

Las representaciones sociales es un concepto que pertenece a la Psicología social y fue desarrollado por Serge Moscovici (1961), en este enfoque se integra lo individual con lo colectivo, lo simbólico con lo social y el pensamiento con la acción, la Psicología social es una herramienta útil para explicar el comportamiento de las personas no solo en el ámbito personal

sino en un nivel más general donde confluyen las relaciones de poder y de subordinación. Las representaciones de las cosas que los sujetos poseen en su pensamiento son producto de las interacciones sociales que el ser humano construye en comunidad, de la interacción se desprende toda una guía de funcionamiento personal y colectivo a través de un código de normas, valores e indicaciones que sirven a los individuos de carta de navegación, dotan de sentido las relaciones, sirven de dirección para la toma de decisiones y para dirigir el comportamiento.

El conocimiento que tienen los seres humanos sobre los objetos, la forma en que los reconocen, los clasifican, los explican, además la manera en que los evalúan, pertenecen a la representación social que de ellos se han formado, significar es elaborar un equivalente o realizar una figura, las personas conocen la realidad que les rodea por medio de la comunicación y del pensamiento social, las representaciones sociales hacen parte de sistemas cognitivos, formados por estereotipos, opiniones, creencias, valores y reglas que pueden proveer una actitud negativa o positiva, se constituyen a la vez como lógicas clasificatorias que definen la conciencia colectiva, y determinan el rol a ser ejercido por hombres y mujeres, (Araya, 2002).

Con base en la información anterior, se realiza la investigación que fue llevada a cabo en la Institución Universitaria de Envigado con un grupo de servidores públicos conformado por 10 personas, quienes aceptaron hacer parte del proyecto de manera voluntaria, en el desarrollo de la recolección de la información, los integrantes respondieron las 17 preguntas del cuestionario, haciendo los aportes que cada uno consideraba pertinentes y expresando su sentir alrededor de la temática consultada, se brindó la posibilidad de que cada uno proporcionara toda la información que en ese momento acudía a su mente y que guardaba estrecha relación sobre las concepciones y opiniones sobre el desempeño policial, las respuestas fueron grabadas con expresa autorización de los participantes para una mejor sistematización y análisis de los datos. Las representaciones sociales que posee un grupo de servidores públicos sobre el rol de la Institución de la Policía

Nacional y de la persona del policía, permite realizar una reflexión acerca de las construcciones e imágenes que sobre ellos se han tejido, conocer qué opinan las personas sobre el desempeño policial, estimar el modo en que la comunidad percibe el estado de seguridad o inseguridad que les brindan, saber que tan confiados viven los ciudadanos cuando residen cerca de una estación y qué tan dispuestos se encuentran para brindar apoyo en caso de ser solicitado por la Organización; además de entender los motivos que poseen los servidores públicos entrevistados para emitir una opinión crítica acerca del desempeño de estos, que contribuya a consolidar los conocimientos sobre las representaciones sociales que hasta ahora se cuestionan sobre este aspecto.

El estudio sobre este tema posibilita profundizar en el conocimiento de una de las Instituciones más representativas e importantes en el país, su importancia se deriva del hecho de poseer la misión de mantener el orden y la seguridad de un territorio que ha sido continuamente azotado por la violencia, la guerra, el narcotráfico y la delincuencia común. Igualmente, la realización de este proyecto contribuye a incrementar el conocimiento que se tiene en la biblioteca de la Institución Universitaria de Envigado sobre las representaciones sociales, también sirve para apoyar futuras investigaciones de los estudiantes internos y externos a la Institución interesados en su estudio.

Es relevante para los realizadores del proyecto de grado porque constituye una herramienta invaluable como apoyo al desarrollo personal y profesional como psicólogos; con el desarrollo de este trabajo se pretendió hacer claridad sobre los métodos de investigación y aprender a utilizar el modelo de investigación cualitativa, a organizar la información por categorías y a realizar un análisis de los resultados con base a los diferentes autores que respaldan teóricamente los conceptos aquí tratados.

Por último el impacto social de esta investigación se centra en el conocimiento que se ha consolidado alrededor de lo que significa ser policía en una sociedad que espera recibir los servicios y la atención de agentes cada vez más competentes y especializados en el ejercicio de sus competencias, el desarrollo de este trabajo deja como aporte a la comunidad una noción más amplia sobre las representaciones sociales más sobresalientes construidas por el personal investigado alrededor de la Policía, un acercamiento a la misión, los valores y los principios institucionales que sirven de guía, una reflexión sobre lo que las personas perciben como la sensación de seguridad que la presencia del policía genera en el entorno, todas estas apreciaciones se constituyen en aportes sociales que facilitan la comprensión de una de las tareas más complicadas de cumplir como es el mantenimiento del orden público y la seguridad de la ciudadanía a cargo de personas que son vulnerables igual que cualquier otro ser humano.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1.Objetivo general**

Describir las representaciones sociales de un grupo de empleados públicos de la Institución Universitaria de Envigado acerca de la Institución de la Policía Nacional y las funciones del policía.

#### **3.2.Objetivos específicos**

Indagar por las representaciones sociales que tienen los empleados públicos de la Institución Universitaria de Envigado acerca de la Institución de la Policía Nacional y las funciones del policía.

Estudiar comparativamente a través de los empleados públicos de la Institución Universitaria de Envigado las representaciones sociales sobre la Institución de la Policía Nacional y las funciones del policía.

Señalar las diferencias más significativas en términos de representaciones sociales de la Institución de la Policía Nacional y las funciones del policía.

## **4. MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.**

Las investigaciones que sirven de apoyo al tema que nos convoca, son estudios que han sido realizados con diferentes grupos poblacionales como es el caso de la investigación realizada por Gonzales & Cardona (2013), quienes buscaron identificar la percepción de confianza que posee un grupo de personas en la ciudad de Cali sobre la Policía, pretendían hallar los puntos de preocupación por parte de algunos ciudadanos caleños frente a las actuaciones de esta Institución, en torno a temas que tienen que ver con la respuesta frente a una petición ciudadana, el ejercicio de sus funciones relacionadas con garantizar la seguridad de las personas, la forma como se expresan frente al ciudadano para exigir el cumplimiento de una norma o responder a una solicitud ciudadana. La información se recogió utilizando la encuesta en una muestra de 200 personas, utilizando un instrumento realizado para conocer la percepción que poseen las personas sobre el accionar de la Policía, la inseguridad experimentada, la proximidad de la Policía, la agilidad y la calidad de la respuesta policial. El análisis de los datos se efectuó teniendo en cuenta las fortalezas, oportunidades y debilidades que tiene la policía caleña con su servicio. A la conclusión que llegaron los autores fue: que los ciudadanos encuestados no se encuentran satisfechos con el desempeño de algunos miembros de la Institución que está llamada a garantizar el respeto por las normas constitucionales y la seguridad de los ciudadanos.

Tudela (2012), realizó un estudio sobre el desempeño de la Policía en Chile, teniendo en contexto que las denuncias por diferentes delitos aumentan cada día sobre todo en las grandes ciudades, algunos aspectos evaluados son: “¿Qué opinan las personas y cómo valoran el desempeño de la Policía?, ¿las actuaciones de la policía son un factor clave en el clima de

seguridad o inseguridad?, ¿el nivel de satisfacción de la ciudadanía ante la actuación de la Policía es o puede ser una herramienta de gestión o indicador potente para la propia Policía?” Tudela (2012, p. 38). El autor postula que la eficacia policial no debería medirse solo por los resultados, sino que se debe evaluar la forma como se actúa y como se cumple la misión institucional, la función del policía es compleja porque en su desempeño debe atender no solo los requerimientos de la sociedad, sino además las demandas que formulan otros estamentos institucionales que también hacen parte del sistema, las expectativas de eficiencia en su labor son amplias, puesto que debe reducir delitos y aprehender infractores, rechazando cualquier tentación para actuar de manera poco ética que viole los derechos de los ciudadanos. En Chile la fundación Paz Ciudadana creó un índice de percepción de desempeño policial, utilizando medidas estadísticas, que permiten identificar cambios en la variable “percepción de desempeño”, con respecto al tiempo, situación geográfica e ingresos económicos, permite conocer la valoración de la sociedad, (Tudela, 2012, p. 40). El autor de esta investigación realizó una revisión a los datos obtenidos en dichas mediciones y concluyó, que para la Policía chilena se le avecinan grandes retos si desea implementar políticas de seguridad efectivas, preparar al personal para que brinden un trato digno a la ciudadanía, mejorar las estrategias de prevención y control policial; son cambios que implican un fuerte desafío, no obstante, estos cambios son necesarios, dado que se evidencia que la seguridad es un campo que precisa mejoras.

Artunduaga (2016), realiza una investigación cuyo objetivo fue: “mostrar la implementación de una metodología para la identificación, integración y solución de problemas de seguridad local en el ámbito estratégico, frente a los factores, actores y manifestaciones criminales priorizadas” p. 3. El estudio se llevó a cabo en 7 municipios de Antioquia con personal civil y con personal uniformado, en primer lugar realizaron dos encuestas una interna con personal de la Policía para conocer factores internos y externos que inciden en la seguridad y

convivencia ciudadana, y otra externa con ciudadanos del común para identificar los factores de seguridad ciudadana que inciden a nivel personal y social, los factores identificados en la encuesta interna fueron: falta de cultura ciudadana, falta de talento humano, consumo de estupefacientes, menores infractores, presencia de actores ilegales, consumo excesivo de alcohol, riña, violencia intrafamiliar, homicidio, hurto a personas, falta de medios logísticos en cuadrantes, los factores identificados en la encuesta externa fueron: explotación sexual, descomposición familiar, violencia intrafamiliar, machismo, jóvenes en situación de riesgo, violencia de género, cultura de ilegalidad, desplazamiento, reclutamiento, dominación de actores ilegales, violencia espontánea, explotación infantil, posterior a obtener los resultados de ambas encuestas llevaron a cabo una mesa de trabajo con personal de la Policía, para identificar los riesgos sociales de cada uno de los municipios, es decir “establecer los peligros a los que se enfrentan los ciudadanos en su entorno, que amenazan sus hábitos, costumbres, símbolos y prácticas culturales” p. 5. La conclusión del documento fue: la seguridad en una región es una pieza clave para impulsar el desarrollo económico, la inversión extranjera, la calidad de vida, mejor educación, aumento de ofertas laborales, las autoridades públicas son piezas fundamentales para articular el trabajo con todas las instituciones que directa o indirectamente son responsables de la seguridad.

Pérez (2015), realizó un estudio con el título: *La motivación como estrategia de trabajo al interior de la Policía Nacional de Colombia*, su objetivo fue mejorar el servicio que presta la Institución mediante la revisión de las estrategias de gerenciamiento que ha implementado para ello. La metodología utilizada se basó en diferentes herramientas como investigación documental, trabajo de campo, recolección de información y triangulación de las diferentes fuentes; la conclusión del trabajo fue, que en los programas diseñados para incentivar la motivación se debe

hacer énfasis en empoderar a la cultura organizacional, el sentido de pertenencia y la identidad de todos los funcionarios hacia la Institución.

Por otra parte, un estudio realizado en el país de Honduras para identificar, *El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía*, buscó realizar una reflexión sobre la percepción ciudadana en torno a la imagen y la legitimidad de la Institución, con el fin de realizar algunas recomendaciones para mejorar los procedimientos llevados a cabo por la Organización. Los temas consultados fueron: la percepción y la autopercepción sobre el desempeño policial, el grado de confianza que genera la Policía en los habitantes, la atención que la Policía le presta al público y la efectividad del accionar policial frente a las denuncias, el instrumento utilizado fueron tres encuestas realizadas a tres grupos poblacionales: ciudadanos víctimas de la delincuencia, ciudadanos que no han sido víctimas de la delincuencia y policías. Se llegó a la conclusión de que la ciudadanía no posee una imagen favorable de la Institución, consideran que no se encuentran bien preparados, no poseen la dotación adecuada, no acuden oportunamente al lugar de los hechos, no actúan de forma diligente cuando reciben una denuncia y que algunos uniformados se muestran prepotentes y hostiles cuando interactúan con las personas, (Salomón, 2004).

Pineda (2016), realizó un estudio sobre: *La corrupción en entidades públicas como la Policía Nacional de Colombia*, con el objetivo de conocer las motivaciones que existen para cometer actos ilícitos al interior de la Policía, la autora plantea una problemática muy arraigada en la población y es el hecho de que a pesar de que las personas y las instituciones poseen un código de valores éticos para el ejercicio de sus funciones, en el camino se desvían y actúan mal, dicen pensar de cierta forma pero actúan de otra manera muy distinta a lo esperado. La metodología utilizada consistió en hacer entrevistas semiestructuradas a ex policías que se encuentran privados de la libertad por cometer actos de corrupción. La conclusión a la que llegó

la autora, se enfoca en mostrar que en la Institución las acciones para combatir la corrupción se limitan a especificar el tipo de sanción a imponer, sin profundizar más allá sobre las causas que promueven estos comportamientos.

Garriga (2016), realizó un estudio sobre: *Los sinsabores del verdadero Policía. Representaciones laborales y legitimidad de la violencia policial*, su objetivo fue estudiar las diferentes prácticas violentas, su legitimización y las lógicas institucionales que legitiman las acciones violentas, a través de un abordaje etnográfico con policías de la ciudad de Buenos Aires (Argentina), se estudió la construcción de una representación que hace hincapié en el sacrificio. La conclusión del estudio muestra que si quiere prevenir los comportamientos violentos se debe desactivar institucionalmente las nociones de sacrificio y contribuir a la formación de profesionales que se conciban como trabajadores y no como redentores de misiones salvadoras, si se produce un cambio en los valores que le sirvan al policía de guía para asumir el desarrollo de sus funciones, y se incluyen valores que propicien el estatus y el sentido de pertenencia dentro del grupo los funcionarios actuaran de manera menos violenta.

Cruz (2010), llevó a cabo una revisión documental con el título: *Valoración del proceso de incorporación de la Policía Nacional desde la perspectiva de los aspirantes y los incorporados en el periodo 2009- 2010, en la escuela Carlos Eugenio Restrepo del municipio de La Estrella*, con el fin de realizar una valoración sobre el proceso de incorporación y de esta manera, proponer estrategias de mejoramiento de acuerdo a las fortalezas y debilidades encontradas en éste. Para recolectar la información se apoyó también en los aportes realizados por los alumnos ya incorporados y por los miembros que se encuentran activos en la Institución; las siguientes fueron las conclusiones de la investigación: 1. La imagen de un policía es un aspecto relevante para la sociedad y por esto es importante que la incorporación del personal se haga de manera rigurosa que permitan el ingreso del profesional con el perfil adecuado. 2. Los

aspirantes deciden ser policías por vocación de servicio, porque perciben en la Institución estabilidad laboral y económica y se identifican con los valores de esta porque creen en ella. 3. Los aspirantes consideran el proceso de incorporación muy complejo por las distintas etapas que se deben sortear para lograr ser admitidos, los pasos más dispendiosos son: el consejo de admisiones, los exámenes clínicos y la entrevista psicológica. 4. Los entrevistados consideran que para mejorar el proceso de incorporación es necesario: reducir el tiempo de preparación, evitar los padrinos al interior de la Institución, mejorar la prueba psicológica, poseer más vocación de servicio y tener en cuenta las habilidades intelectuales y laborales de los aspirantes, (Cruz, 2010).

Da Silva (2014), en un estudio con el título: *¡Alto o disparo! Representaciones acerca de los usos de la fuerza en la Policía Federal De Argentina*, allí evalúa las representaciones que construyen los funcionarios de la Policía Federal Argentina, sobre los usos de la fuerza y en especial de las armas, realizó un rastreo en dos espacios específicos: el marco normativo y las escuelas de formación. La investigación se ubica temporalmente entre 1999 y 2011, el inicio de la misma corresponde a que en ese año se implementó el régimen que actualmente determina cómo deben los policías portar sus armas, la finalización corresponde a que en el 2011 el ministerio de seguridad resuelve que los programas de formación de la Policía federal deben aprobarse. La estrategia metodológica utilizada supuso la utilización de entrevistas, observación participante, revisión y análisis de la normativa vigente, esta investigación arrojó como conclusiones: la vida del funcionario de la Policía está en juego en el ejercicio de su profesión, en los institutos de formación no solo se aprende a tirar, también se aprende a morir, en la formación policial se transmite un código de moral y ética que le permite al agente afrontar el dilema de utilizar la fuerza o no y sobrellevar los riesgos que la profesión implica, los instructores encargados de enseñar a manejar las armas deben de reunir los conocimientos necesarios, además de poseer una

personalidad que sirva de ejemplo para los aprendices, en las escuelas no pueden formar a los aspirantes para el trabajo cotidiano ya que no se reproducen las situaciones tal cual se presentan en la realidad.

Garriga (2014), en un estudio llamado: *Géneros en acción. Prácticas y representaciones de la masculinidad y la femineidad entre policías bonaerenses*, analizó las prácticas y representaciones de género de los policías de la provincia de Buenos Aires. Primero estudio la construcción de un ideal policial, caracterizado por el coraje, la bravura y la ausencia del temor, luego mostró como algunos policías en el desarrollo de sus funciones modifican ese ideal policial y lo acomodan de acuerdo a sus necesidades, la fuerza y el trabajo del Policía en la calle y las acciones peligrosas se relacionan con lo masculino, mientras que el trabajo administrativo y las labores de bajo riesgo se relacionan con lo femenino, en la investigación se develó la dificultad con la que se encontraron algunas mujeres policías para ganarse un lugar de respeto en el ejercicio de su profesión con sus compañeros hombres y con la sociedad en general que no les demostraba confianza. Se concluye que las relaciones sociales del mundo policial imponen un modelo de Policía ideal que está asociado a lo masculino y a la fuerza física, esto hace que todos los miembros de la fuerza policial se ajusten o relacionen con dicho modelo, es decir que las mujeres que no poseen los rasgos de fuerza y de dominio tienen que irse ajustando hasta conseguir una representación de ellos muy similar a la de sus compañeros hombres. Estas representaciones exigen a los funcionarios policiales "ajustar" sus ideales masculinos y femeninos al legítimo molde del "verdadero Policía". Es necesario, entonces, poner en escena, actuar una masculinidad: "hacer género". La teatralización de la fuerza física, concebida como masculina, construye un ideal de policía, un "verdadero policía" particularizado por el coraje, la bravura y la ausencia del temor; gestos, modismos, usos del cuerpo que remiten a lo masculino ensamblan al Policía ideal, (Sirimarco 2009, citado por Garriga, 2014).

Ahues & Karmy (2005), hicieron una investigación sobre: *La representación social que los sectores medios de la región metropolitana construyen sobre la Policía de Investigaciones de Chile*, el estudio se origina por iniciativa de la Institución, puesto que desea mejorar su imagen frente a la comunidad, la recolección de información se hizo a través de grupos focales realizados con dos grupos de participantes, uno de ellos conformado por adultos hombres y mujeres y el otro conformado por jóvenes de ambos sexos pertenecientes al mismo barrio, las investigadoras actuaron como moderadoras y solo se limitaron a proponer el tema, siendo los participantes los que debatían. Las conclusiones a las que llegaron fueron: los grupos participantes poseen una percepción positiva y negativa al mismo tiempo, estas repercuten en consecuencias favorables o perjudiciales para esta Institución y sus funcionarios. Comparan el desempeño de los agentes de Policía de investigación con el desempeño de los agentes de carabineros, consideran que el grupo de investigación está mejor preparado, resuelven de manera más eficaz los casos de gravedad, “los sectores medios valoran la vocación y la motivación que tienen los detectives para ejercer su trabajo, calificándola además como necesaria, considerando lo ardua, dura y arriesgada que es su profesión”, p. 15.

Ugolini (2009), realiza un estudio titulado: *Usos y representaciones del tiempo en la configuración del oficio policial*, para conocer las concepciones que los integrantes de la Policía tienen sobre su profesión, los modos de pensar, de narrar, saber cómo ellos conciben su vocación y su oficio, se realizó en un grupo de policías pertenecientes a la ciudad de Buenos Aires en Argentina, los conceptos hallados se refieren principalmente a la entrega total y a la disposición que los policías deben tener frente a su labor, desde una actitud sacrificial y de resignación, es decir ellos no deben tener planes para su vida porque en primer lugar están las actividades programadas por la Institución, si resulta algo importante para hacer, los planes con la familia se

deben postergar, “los efectivos interpretan su oficio, a través de la renuncia a intereses personales, el sacrificio, el respeto a las órdenes de la superioridad” p. 62.

El estudio muestra las enormes dificultades de funcionamiento que tienen los efectivos en la ciudad de Argentina, los recursos destinados no son suficientes, las instalaciones no cuentan con los elementos necesarios, los sueldos son muy bajos, horarios extendidos, problemas a nivel familiar y social por el escaso tiempo que dedican a compartir con la pareja, los hijos y los amigos, a los policías les toca enfrentarse a lo peor de la sociedad, estar en la calle los pone en contacto con la marginalidad. Así los policías, arguyendo responder ante valores morales superiores, justifican su sacrificio por su espíritu de servicio, construyendo una identidad más próxima a la heroicidad que a comprenderse a sí mismos como miembros de la vida social y política, como ciudadanos con deberes y derechos, la salud del personal se ve afectada por los horarios extensos de trabajo, por los problemas económicos que se derivan de una remuneración insuficiente, por el alto estrés que genera la constante amenaza de peligro, además la calidad de vida es baja si se tiene en cuenta que no dedican tiempo a realizar actividades que les aporte bienestar como practicar un deporte o llevar a cabo una afición o un hobby, (Ugolini, 2009).

Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño & Vargas (2012), realizaron el estudio cuyo título es: *Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales*, estos autores investigaron sobre las relaciones que existen en el desarrollo de las funciones del rol como Policía tales como el cumplimiento de órdenes apresuradas, el mantenimiento de la seguridad y el control de la violencia, las largas jornadas laborales, la incertidumbre de cómo se debe actuar en una situación de peligro, las demoras en los ascensos y reconocimientos; con los estados de salud física y mental de un grupo de 170 uniformados que se encuentran bajo las directrices policiales anteriormente mencionadas. Los autores postularon la hipótesis de que los empleados sometidos a dichas condiciones de trabajo podrían estar presentando cuadros de estrés, dolores físicos

recurrentes en diferentes partes del cuerpo, depresión, burnout, ansiedad, ausentismo y desmotivación. Contrario a los presupuestos de los investigadores el estudio arrojó que los entrevistados poseían un buen nivel de salud física y mental gracias a factores protectores como son: la creencia en un Dios o ser superior, el tener hijos, vivir con la familia y poder dedicarle tiempo, estar estudiando sin embargo, se identificó que la variable que causa mayor estrés es la que corresponde a las órdenes impartidas por los superiores que a veces resultan inesperadas y contradictorias, también se encontró que las demoras para los asensos es una variable que preocupa en gran medida a los policías, se deben a políticas administrativas, errores burocráticos y falta de oportunidades, (Castro, et al, 2011).

Morquecho & Vizcarra, (2007) investigaron sobre: *Las representaciones sociales del Policía auxiliar: entre la vocación y la necesidad*, se es policía por vocación o por necesidad, fue la temática principal que orientó este trabajo, el material analizado se extrajo por medio de entrevistas a profundidad realizadas a policías que se desempeñan como auxiliares en la ciudad de Guadalajara en México. En la actualidad ser policía no es tarea fácil y mucho menos tomar la decisión de elegir esta profesión. ¿Qué hace que distintas personas, opten por incorporarse a la Policía?, ¿existe en ellos algo que pueda ser denominado vocación de policía? ¿Cuáles son las motivaciones para tomar la decisión de emplearse como policías?

Las representaciones sociales presentes en el grupo de uniformados fueron las siguientes: “La representación de lo que es un Policía se forma por influencia de los medios de comunicación, por las referencias dadas por un familiar o conocido o por la interacción directa con un Policía”; “Ser Policía requiere de valor para asumir el rol de autoridad y ejercer todas las funciones asignadas”; “ Si se elige esta profesión por necesidad es frecuente que se cometan errores y equivocaciones hasta que finalmente se opte por cambiar de empleo”; “ Si se es Policía por vocación se realiza bien el trabajo, sin

temores y se hace un buen uso de las armas”; “ La institución brinda estabilidad económica, y estatus social cuando se porta el uniforme” ; “ Es común sentir temor en el ejercicio de la profesión a perder la vida, a no estar lo suficientemente preparado y protegido para enfrentar al enemigo, a herir o quitarle la vida a una persona” (Morquecho & Vizcarra, 2007, p. 272-275).

De la revisión anterior se pueden extraer aspectos de temáticas relacionadas con las practicas violentas por parte de los uniformados, la corrupción al interior del cuerpo policial, las motivaciones para elegir dicha profesión, las representaciones acerca de la masculinidad y la feminidad en el desempeño del rol de ser policía, el uso del tiempo, la percepción que tiene la ciudadanía sobre el desempeño de los uniformados como servidores públicos, entre otras. Con el propósito de aportar elementos que contribuyan a la comprensión de función social que desempeña la Policía para la comunidad, se eligió el tema de las representaciones sociales que poseen un grupo de servidores públicos de la Institución Universitaria de Envigado sobre el rol de la Institución de la Policía y de las funciones del policía, se considera un tema de trascendental importancia porque la percepción de confianza o desconfianza que las personas poseen sobre este organismo de seguridad, permite conocer que tan efectiva consideran las personas que es la labor de los agentes de Policía del municipio y que tan eficaz es la función de la Institución en la región.

## **4.2. MARCO TEÓRICO**

### **4.2.1. Representaciones sociales**

Los primeros inicios de las representaciones sociales se originan gracias a 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).

Como se dijo anteriormente el concepto de representaciones colectivas antecede la noción de representaciones sociales estudiado por Moscovici (1961), hace más de cincuenta años, el concepto en mención no es fácil de definir y menos en la época de Emile Durkheim hace más de un siglo, el sociólogo 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 coincide con Kant en que representar es traer cosas delante de la mente; la noción de representación aparece ligada al concepto de idea; el autor considera importante aclarar que existen diferencias en las facultades psíquicas, las mismas se diferencian en: que la actividad se caracteriza por la acción, la sensibilidad por la pasividad y la inteligencia por la representación, la inteligencia o la facultad de conocer posee un acto propio que es la idea y lo característico de la idea es ser representativo, toda idea representa un objeto. 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.

Las representaciones sociales son filosofías que surgen del pensamiento social, las personas al nacer dan por establecido un entorno simbólico, igual que existe para ellos un lugar físico, el entorno simbólico se presenta de manera ontológica, que solo se cuestiona bajo condiciones especiales, sin embargo, las personas también tienen maneras específicas de comprender la realidad, de comunicarse y de actuar sobre sus realidades ontológicas, las representaciones sociales se pueden catalogar como tal, si facilitan claramente la producción de

procesos sociales, la comunicación cumple esta función porque las personas provistas de unos esquemas interpretativos adquiridos en sociedad, negocian el sentido de la interacción, (Araya, 2002).

Las representaciones son sociales porque:

- Las condiciones de producción en que emergen (medios de comunicación, interacción cara a cara, comunicación, lenguaje)
- Las condiciones de circulación de las Representaciones Sociales (intercambio de saberes y ubicación de las personas en grupos naturales y de los grupos sociales naturales en contextos sociales particulares dentro de una estructura social).
- Las funciones sociales: construcción social de la realidad en el intercambio social, desarrollo de una identidad personal y social, búsqueda de sentidos o construcción del conocimiento del sentido común, (Araya, 2002, p. 33).

En las representaciones sociales se presentan los procesos de objetivación y de anclaje, por medio de estos es posible transformar lo extraño en familiar, lo propio de la objetivación es reducir la incertidumbre frente a lo desconocido, mientras que el proceso de anclaje incorpora lo extraño en lo que crea problemas, en Álvarez (2004), siguiendo los desarrollos teóricos de Moscovici, afirma que la sociedad está compuesta de una multitud de individuos diversos igual que el ser humano está compuesto por infinidad de átomos, argumenta que existe una oposición entre individuo y sociedad igual como en la persona habitan diferentes personajes reales e imaginarios que liberan una lucha interior con el individuo, de tal manera que para la Psicología social viene siendo la ciencia del conflicto entre el individuo y la sociedad, el autor menciona

como objeto de estudio todos los fenómenos relacionados con la ideología es decir las creencias, los prejuicios y los estereotipos, además incluye también los fenómenos relacionados a la comunicación lingüística y no lingüística. La teoría de las representaciones sociales cuando aparece rompe con el pragmatismo conductual y el reduccionismo psicológico imperantes en la Psicología social de esa época; el término de representaciones sociales tiene sus raíces en la antropología, la sociología, la psicología social, la historia, y la filosofía; con este término se pretendió explicar el campo de la comunicación y el pensamiento cotidiano de las personas, están impregnadas de los fenómenos culturales como son los religiosos, políticos, entre otros, (Álvarez, 2004).

Para comprender este concepto es necesario conocer un poco de cómo construyen las personas la realidad social, los individuos perciben la realidad como algo objetivo que se les impone, las incursiones de las personas en organizaciones sociales y en diferentes grupos contribuyen a la elaboración personal de lo que se denomina realidad social, y esto es lo que se conoce como visiones compartidas de la realidad social, la forma de ser de un sujeto está condicionado por: el medio cultural en que se desenvuelve, el lugar que ocupa en la sociedad y las experiencias con las que normalmente se encuentra, las realidades objetivas se convierten en realidades subjetivas, siguiendo un proceso de determinaciones que también son objetivables, la existencia de diferentes realidades subjetivas, su explicación, la comprensión de las lógicas de su elaboración, son temas que se quieren abordar con el estudio de las representaciones sociales, también el estudio de los razonamientos que hacen a diario los individuos, las formas que tienen para explicar la concepción de las cosas, de las personas y de los acontecimientos y de la vida en general. Las representaciones sociales permiten enfocar de forma particular la construcción social de la realidad, toma en consideración las vertientes cognitivas y las dimensiones sociales, se busca conocer los modos de conocimiento y los procesos simbólicos en relación con el

comportamiento. Una condición esencial que comporta el estudio de las representaciones sociales es la identificación del contexto en el cual se insertan las personas, pues se busca detectar la ideología, las normas y los valores de las instituciones y personas, las principales funciones de las representaciones sociales son, primero la posibilidad que prestan de pensar el mundo como es, segundo la oportunidad de emitir un juicio sobre algo o alguien, finalmente se convierten en medios de comunicación y de actuación; los intercambios verbales cotidianos requieren de un trasfondo de representaciones sociales, es así como las personas crean los significados que necesitan para comprender, evaluar, actuar y comunicar en el mundo social, (Araya, 2002).

Las características de las representaciones sociales se relacionan con el carácter colectivo que comparten, un mismo acontecimiento puede ser interpretado de muchas maneras diferentes, la representación social se constituye como la imagen de un objeto, persona, acontecimiento o idea, tiene un carácter simbólico, no es una mera representación del objeto ausente, es una construcción o creación, para que se de este tipo de creación es necesario la actividad cognitiva del sujeto, acompañada de los estímulos que recibe del contexto, en función de sus valores, ideologías y creencias. La representación social se construye como una forma de lenguaje, se forman de las interacciones y en las relaciones sociales se modifican las opiniones que los miembros tienen de sí mismos, del grupo y de la sociedad. Una representación se crea cuando es necesario integrar algo nuevo a los contenidos conceptuales preexistentes, esto ocurre cuando se presentan nuevas teorías o acontecimientos, (Lacolla, 2005).

#### **4.2.2. 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 entretienen en las relaciones interpersonales, permiten crear un marco de referencias que facilitan la interpretación de la realidad, es gracias a las

representaciones sociales que se toman diferentes alternativas y se decide pertenecer a algunos grupos en lugar de otros, se decide pertenecer a un partido político o a un credo religioso en particular. El estudio de las representaciones involucra el estudio de la sociedad en todas sus facetas, en el modo de pensar del individuo y de la sociedad en general, 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 no se generan sobre cualquier tema, fenómeno u objeto, sino que se requiere de condiciones que afectan tanto al fenómeno social como al grupo, ósea las personas elaboran un pensamiento compartido si este los afecta de una manera especial, si representa para ellos algo que modifique las condiciones de vida del grupo, por ejemplo, desarrollos tecnológicos como el invento de la telefonía celular, o que esté relacionado a eventos dolorosos o traumáticos. 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, permite el conocimiento de la realidad y opera como guía para interpretarla. 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, permiten crear un marco de referencias que facilitan la interpretación de la realidad, es gracias a las representaciones sociales que se toman diferentes alternativas y se decide pertenecer a algunos grupos en lugar de otros, se elige pertenecer a un partido político o a un credo religioso en particular. El estudio de las representaciones involucra el estudio de la sociedad en todas sus facetas, en el modo de pensar del individuo y de la sociedad en general, 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, confieren significado a las cosas, las personas tejen sus representaciones sociales teniendo

como base los acontecimientos que ocurren a su alrededor, estas se nutren de la información recibida de los demás y se mantienen gracias a la interacción familiar y social. (Vergara, 2008). Las principales funciones de las representaciones sociales son la posibilidad que prestan de pensar el mundo como es, la oportunidad de emitir un juicio sobre algo o alguien, aparte de eso se convierten en medios de comunicación y de actuación. Los intercambios verbales cotidianos requieren de un trasfondo de representaciones sociales, es así como las personas crean los significados que necesitan para comprender, evaluar, actuar y comunicar en el mundo social. Las representaciones sociales que sobre la labor de la policía han construido los participantes de esta investigación se refieren a todas esas historias que se han formado desde diferentes fuentes, son relatos que se han escuchado en la familia, en la interacción con el grupo social, se retroalimentan de sucesos que han leído en los periódicos o visto en la televisión.

#### **4.2.3. 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 especializado, anteriormente en la época de la colonia se trataba de un grupo de hombres llamados los serenos, encargados de encender las lámparas en la ciudad, anunciar las horas y perseguir a los mendigos y vagos, puesto que en ese tiempo estar desocupado era mal visto y se consideraba un delito, no poseían uniforme ni dotación y menos formación académica y militar, su vestimenta habitual era acompañada por la tradicional ruana y su única arma era un palo de guayacán. A finales del siglo XIX con base a la Constitución de 1886, se realiza una reforma a este grupo policial 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 Institución de la Policía Nacional ha ido evolucionando en la medida en que las condiciones de seguridad del país han cambiado, ahora son otras condiciones de mayor complejidad, como son el aumento de la población, el incremento de infracciones a la ley y las nuevas formas de alteración del orden público. 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 creación de la policía se relaciona con el nacimiento del Estado, como el órgano encargado de velar por el bienestar de los habitantes, en un principio se consideraba que existían gobernantes a quienes los demás les debían obediencia y las fuerzas armadas eran las encargadas de controlar las rebeliones, más adelante con la declaración de los derechos humanos se decreta

la necesidad de la protección de los derechos del hombre y el ciudadano, para llevar a cabo dicha labor se acude a la creación de una fuerza armada que se sostenía económicamente con los impuestos de todos. Los constantes cambios que ha sufrido la sociedad a través de la historia, como es el aumento de la población a nivel mundial, el proceso de urbanización, las nuevas formas de trabajo que conllevan a que las personas tengan que emigrar hacia otros países, el cambio en la concepción de los valores morales actuales, han demandado la existencia de un cuerpo de seguridad mejor preparado, encargado de mantener el control social, utilizando la fuerza si es necesario. 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)

#### **4.2.4. Funciones de la policía**

La principal función de la Policía es una función social, ya que sin sociedad no hay Policía, no habría a quien vigilar, ni que velar por los derechos de ninguno. Normalmente las personas asocian a la Policía con la lucha contra la delincuencia, pero las funciones que se les encomiendan son: el mantenimiento del orden, 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 socorro a las comunidades. Dentro de las funciones de la Policía se encuentra estipulado el uso de la fuerza en caso de ser necesario, pero raras veces los agentes la utilizan como medio para intervenir, normalmente lo hacen cuando se han agotado los recursos de (argumentación, comunicación, uso de técnicas de mediación, alguna amenaza de restricción de derechos). La Policía se encarga de garantizar la seguridad cuando algún incidente altera la tranquilidad ciudadana, atiende la llamada y acude con prontitud al lugar de los hechos, toma las medidas necesarias para el

restablecimiento del orden, sin embargo existen problemas que escapan a sus posibilidades, porque no cuentan con los recursos necesarios para enfrentarlas, o porque son de competencia de otras instancias, en ocasiones la intervención de la Policía no resulta tan eficiente por cuenta de los mismos actores implicados que los instan a usar la fuerza, no sin causar una imagen negativa, herir susceptibilidades y provocar contestación. La Policía se enfrenta a una disyuntiva con relación a su proceder, si actúan de manera autoritaria generan contestación, si emplean otras estrategias puede ser que su desempeño no sea tan eficaz, los ciudadanos no ven con buenos ojos la aplicación de la ley a su propia persona y suelen mostrar descontento, para la Policía es importante comprender esta situación, asumirla y tratar en todo momento de explicar a la gente el porqué de sus actuaciones. Una función primordial de la Policía es, la gestión de la información, en la actualidad gracias a los recursos tecnológicos es fácil saber si una persona tiene antecedentes judiciales, es posible organizar los datos estadísticamente, pueden acceder a información que se encuentra contenida en videos de circuitos cerrados de seguridad, la gestión de la información es importante para la presentación de informes para otras organizaciones externas, se puede afirmar que en nuestros días la función de control social se desarrolla más en el computador que en la calle, Guillén (2015).

A la Policía le compete la conservación del orden público interno, esto se refiere a la prevención y la eliminación de las perturbaciones de la seguridad, de la tranquilidad de la salubridad y la moralidad públicas. Existen tres conceptos sobre la Policía que es necesario diferenciar: 1. El poder de la Policía, es la facultad de crear la ley policiva, de dictar reglamentos de Policía, de expedir normas generales, impersonales y preexistentes, reguladoras del comportamiento ciudadano, que tienen que ver con el orden público y con la libertad. (Sólo lo ejercen quienes tienen origen representativo, el Congreso, el presidente de la República, las asambleas departamentales y los concejos municipales). 2. La función de la Policía, es la gestión

administrativa de poder de Policía, la ejerce un superintendente, un alcalde, un inspector de Policía. 3. La actividad de Policía, es la ejecución de las órdenes recibidas por los superiores, está supeditada al poder y a la función de Policía, es aquella que se asigna a oficiales, suboficiales y agentes de Policía, (Olano, 2016).

La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz, Olano, (2016, p. 26).

## **5. DISEÑO METODOLÓGICO**

La presente investigación se realizará bajo un 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, la investigación cualitativa se define como: “la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Quecedo & Castaño, 2002, p.8). Los autores Taylor, S.J. y Bogdan R. 1986, (citados por , Quecedo & Castaño, 2002), expresan que la investigación se caracteriza por: su carácter inductivo, el cual permite que los investigadores comprendan y desarrollen conceptos partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas; el estudio cualitativo es una investigación sistemática y rigurosa, no estandarizada, que controla los datos que registra; todos los contextos y personas son importantes para ser estudiados, (Quecedo & Castaño, 2002). La investigación cualitativa es una estrategia de la investigación social, útil para estudiar diferentes temáticas, permite conocer aspectos primordiales de las personas y las comunidades,

de sus relaciones con el entorno, de sus vivencias y motivaciones, posibilita generar conocimiento sobre temas poco estudiados, se puede construir representaciones que se basen en el conocimiento detallado de los datos obtenidos y no en la especulación, con el fin de corregir representaciones erróneas o para ofrecer nuevas representaciones del objeto de investigación. El estudio de fenómenos sociales mediante la investigación cualitativa se realiza a partir de la profundización y la depuración de los contenidos y los conceptos, para organizar la información obtenida en categorías que faciliten el análisis de los datos y las posteriores conclusiones a las que se llegue después de realizar el estudio, (Ragin, 2007).

Los autores (Taylor, S.J. y Bogdan R. 1986, citados por , Quecedo & Castaño, 2002), expresan que la investigación se caracteriza por: su carácter inductivo, el cual permite que los investigadores comprendan y desarrollen conceptos partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas; el estudio cualitativo es una investigación sistemática y rigurosa, no estandarizada, que controla los datos que registra; todos los contextos y personas son importantes para ser estudiados, (Quecedo & Castaño, 2002).

La investigación cualitativa es una herramienta útil para la producción de conocimiento, es decir para la construcción de teorías fácilmente inteligibles en el estudio de sistemas que no son directamente accesibles, nace de la necesidad de crear un sustento epistemológico que sirva de apoyo a los fenómenos estudiados, tradicionalmente se ha utilizado el modelo de investigación cuantitativa centrado en la acumulación de datos cuantificables y de fácil verificación a través de evidencias observacionales o por medio de la estadística, con estas características se puede observar que no hay espacio para la subjetividad, no es posible la reflexión teórica sobre los resultados que arrojan los instrumentos, este tipo de investigación trasciende la idea de que

investigar es simplemente aplicar una secuencia de instrumentos para organizar la información resultante utilizando estrategias estadísticas sin producir una idea nueva, desde el modelo cualitativo el interés se centra en el sustento epistemológico, en la construcción de modelos comprensivos sobre el fenómeno estudiado. González (2006), nombra a la investigación cualitativa como epistemología cualitativa, se refiere a ella como el modelo investigativo que defiende el carácter constructivo e interpretativo del conocimiento, hecho que implica entender que investigar es una construcción realizada por seres humanos que de alguna manera impactan la realidad, no es una cuestión acabada, cuenta con la posibilidad de interpretarla y transformarla, ese es el objetivo de mayor peso en la investigación social, más que la aprehensión lineal de algo que se devela y que permanece inamovible. Si la investigación se concibe como una construcción es porque es posible la especulación, donde hay pensamiento existe especulación, fantasía, deseo, y todos los procesos subjetivos que sustentan la creatividad del investigador, con la especulación se pueden abrir nuevas líneas de investigación sobre el tema estudiado.

### **5.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

La población objetivo de la investigación está conformada por un grupo de 10 personas, servidores públicos que trabajan en la Institución Universitaria de Envigado, se les aplicó el instrumento de investigación, compuesto por un cuestionario con 17 preguntas diseñado para identificar las representaciones sociales que ellos poseen sobre el oficio de la Institución de la Policía Nacional y las funciones del policía. La recolección de la información se hizo con cada participante por separado, en primer lugar, se le proporcionaron todas las indicaciones a cada servidor público para que se enterara de que se trataba el estudio, luego se procedió a mostrarle el consentimiento informado, brindando todas las indicaciones necesarias para que lo firmara, y se aclaró que la información allí recolectada sería confidencial y que en ningún momento su identificación sería revelada. Las respuestas de los participantes fueron grabadas con su

consentimiento para facilitar la transcripción y manejo de la información, luego se procedió a transcribir los resultados del cuestionario y organizarlos por categorías para realizar el análisis de los datos.

## **5.2.PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN.**

Un paradigma es un cuerpo de creencias, presupuestos, reglas y procedimientos que sirven de guía para realizar una investigación, en este caso de corte cualitativo. Para el logro de los objetivos de este trabajo investigativo se eligió el paradigma crítico social porque éste permite promover las transformaciones sociales, ofreciendo respuestas a los problemas encontrados en la comunidad, por cuenta de la participación activa de sus miembros. 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 paradigma crítico social ofrece un beneficio claro en el estudio de las representaciones sociales porque éstas comprenden un escenario donde se dinamizan los procesos sociales, donde se buscan respuestas a las problemáticas, donde es posible construir una visión de futuro que contribuya a elevar el nivel de vida de la comunidad, de la Policía como Institución y del policía como persona. Mediante el conocimiento de las representaciones sociales en este aspecto se pueden buscar estrategias de formación que entrañen condiciones de autoliberación, sentimientos de emancipación en los participantes, que sean útiles para entender el modo en que se han estado

haciendo las cosas para obtener los resultados que hasta el momento se han obtenido, y buscar la manera de redireccionar las acciones hacia otros resultados.

### **5.3. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Un instrumento de investigación es aquel que permite la expresión del otro dentro del contexto que caracteriza la exploración, representa el medio por el cual se motiva al sujeto para emitir su punto de vista, no se trata de constreñirlo para que responda de forma objetiva, sino facilitar la expresión utilizando los estímulos formulados por el investigador, “el instrumento privilegia la expresión del otro como proceso estimulando la producción de tejidos de información y no de respuestas puntuales” (González, 2006, p. 67).

Para esta investigación se utilizó el cuestionario porque presenta las siguientes características: es un medio que permite realizar estudios de corte objetivo y subjetivo, puede ser utilizado a nivel grupal e individual, se pueden incluir preguntas abiertas o cerradas, el cuestionario con preguntas abiertas posee la facilidad de motivar la expresión libre de los participantes, este tipo de preguntas se orientan a la búsqueda de información de forma directa e indirecta sobre la percepción del rol policial, la información directa aparece en la estructura de la pregunta y de la respuesta como tal, y la información indirecta aparece en la manera en que la persona sustenta las respuestas, también está centrado en la producción de información individual, facilita la expresión amplia de la información, no está orientado sólo a respuestas sino a la construcción del sujeto alrededor del tema, permite 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).

“El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas” (García, 2003, p.3). La finalidad del cuestionario es obtener de manera confiable la información acerca de la población con la que se trabaja, sobre las variables objeto de indagación.

Este instrumento es útil por su funcionalidad, aplicabilidad y rigurosidad, es un método confiable y seguro que consiente en la obtención y el registro de la información necesaria para comprender las representaciones sociales presentes en el grupo de colaboradores, su diseño se realizó de manera sistemática y ordenada teniendo como base la recolección de la información acorde a los objetivos de este proyecto y que contribuyera a esclarecer los interrogantes planteados en la investigación. Este instrumento admite la organización de la información en un conjunto de preguntas, que van organizadas desde las más fáciles de responder hasta las que se tornan más complejas, esta característica sirve de elemento motivador para que los participantes contesten todos los interrogantes, la población investigada no se pudo evaluar al mismo tiempo y en el mismo lugar, y gracias a las facilidades que el instrumento posee se logró suplir esta condición aplicándolo a cada participante por separado. Finalmente, el cuestionario quedó conformado por 17 preguntas abiertas orientadas a indagar en cada participante sobre las representaciones sociales que poseen respecto al rol policial, las primeras ocho preguntas se enfocaron en indagar sobre el rol de la Institución de la Policía Nacional y los nueve restantes se centraron en las funciones del policía.

## **6. MARCO LEGAL**

Para la elaboración de este trabajo se tomará como referencia el código deontológico y bioético del psicólogo, estipulado por el ministerio de la protección social en su ley 1090 de 2006

de la Republica de Colombia, en este caso citando algunos de los artículos presentados en el capítulo VII “de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones” enunciados y enumerados seguidamente, obrando en condición de respetar el bienestar y dignidad de sus participantes y autores.

Artículo 49. Los profesionales de la Psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

Artículo 50. Los profesionales de la Psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 55. Los profesionales que adelanten investigaciones de carácter científico deberán abstenerse de aceptar presiones o condiciones que limiten la objetividad de su criterio u obedezcan a intereses que ocasionen distorsiones o que pretendan darles uso indebido a los hallazgos.

Artículo 56. Todo profesional de la Psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual o colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores.

## **7. MARCO INSTITUCIONAL**

La Policía Nacional de Colombia difunde las siguientes especificaciones que tienen que ver con la misión, la visión y los valores institucionales:

**Misión:** La Policía Nacional tendrá como Misión permanente dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 218 de la Constitución Política de Colombia, que estipula: La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

**Visión:** La Policía Nacional se consolidará en el 2022 como institución fundamental para la construcción de un país equitativo y en paz, garante y respetuoso de los derechos humanos, afianzando la convivencia y seguridad a través del control del delito, la educación ciudadana, prevención, mediación y articulación institucional e interinstitucional como ejes centrales del servicio.

La Policía Nacional acoge como Meta Grande y Audaz

Al 2018 la Policía Nacional será la Institución más reconocida, en virtud de la excelencia profesional de sus integrantes para brindar un servicio policial efectivo basado en el humanismo, solidario y cercano al ciudadano, afianzando la confianza, credibilidad y legitimidad Institucional.

### **Principios y valores.**

La Policía Nacional adopta los principios establecidos en el artículo 9°. De la Resolución 02782 del 150909 por la cual se derogan las Resolución 05293 del 04 de diciembre de 2008, mediante la cual se fortalece el Sistema Ético Policial, se incorporan los referentes éticos: Código de Buen Gobierno; Principios y Valores Institucionales; Acuerdos y Compromisos; Código de Ética; Imperativos y Directrices Éticas, o demás normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

**Principios:** 1. Vida. 2. Dignidad. 3. Equidad y Coherencia. 4. Excelencia.

**Valores:** 1. Vocación Policial. 2. Honestidad. 3. Compromiso. 4. Honor policial. 5. Disciplina. 6. Solidaridad. (Funciones Policía Nacional (decreto no. 4222 del 23-11-2006).

La Policía Nacional se encuentra adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, de ahí se desprende la Dirección General la cual cuenta con las dependencias agrupadas en los niveles relacionados a continuación: 1. nivel asesor: planeación, telemática, comunicaciones estratégicas y secretaria en general. 2. Nivel de control: inspección general y control interno. 3. Nivel operativo: en este nivel se encuentran las direcciones de Seguridad Ciudadana, Carabineros y Seguridad rural, Investigación Criminal e Interpol Inteligencia Policial, Antinarcoáticos, Protección y Servicios Especiales, Antisecuestro y Antiextorsión y Tránsito y Transporte. Estas direcciones son las encargadas de brindar seguridad a la comunidad del país a través de programas establecidos por la Dirección General. 4. Nivel Administrativo: conformado por la dirección de talento humano. 5 nivel educativo: conformado por la dirección nacional de escuelas, cuenta con 25 escuelas y dos centros de instrucción para atender todas las necesidades de capacitación de todo el personal de la Policía, (Rincón, 2014, p. 22).

Los requisitos que deben cumplir los aspirantes a ser policías son los siguientes: 1. Ser colombiano(a) de nacimiento. 2. Mayor de edad y menor de 27 años Si se acredita título de educación técnica, tecnológica o profesional universitario, hasta 30 años, y de postgrado hasta 33 años. 3. Título de educación media académica. 4. Soltero sin hijos y permanecer en este estado durante el periodo de formación. 5. Puntaje ICFES igual o superior a 40 puntos (en las áreas de matemáticas, lenguaje y ciencias sociales, si el aspirante no reúne este requisito podrá participar en el proceso y su selección e incorporación será potestativo del Consejo de Admisiones de acuerdo con su desempeño en el proceso). 6. No haber sido condenado a pena de prisión, multa o privativas de otros derechos, ni poseer antecedentes disciplinarios, penales o contravenciones.

**Tabla, 1. Preguntas del cuestionario**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PREGUNTAS</b>
A INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL	A1	¿SEGÚN SU PERCEPCIÓN, CÓMO VALORA USTED LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?
	A2	¿PIENSA USTED QUE EL PAÍS EN GENERAL Y LA SOCIEDAD EN PARTICULAR PUEDEN PRESCINDIR DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?
	A3	¿QUÉ ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DARÍA USTED PARA DESTACAR DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?
	A4	¿CÓMO PERCIBE USTED LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL FRENTE A OTROS ESTAMENTOS PÚBLICOS DE LA NACIÓN? EJEMPLO: LA PROCURADURÍA, LA FISCALÍA, ETC.
	A5	¿QUÉ CONSIDERA USTED INDISPENSABLE PARA UN BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?
	A6	¿SE SIENTE USTED MÁS SEGURO VIVIENDO CERCA DE UN CENTRO POLICIAL? EJEMPLO: CAI, ESTACIÓN DE POLICÍA, ETC.
	A7	¿SI USTED TUVIESE UN CONFLICTO A NIVEL

		INTERPERSONAL O EN SU COMUNIDAD ACUDIRÍA A LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?
	A8	¿ANTE QUÉ SITUACIÓN EN PARTICULAR USTED PEDIRÍA AYUDA DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?
B FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL	B1	¿LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA LE GENERAN A USTED CONFIANZA?
	B2	¿CREE USTED QUE LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA OFRECEN SEGURIDAD EN SITUACIONES CRÍTICAS?
	B3	¿CÓMO PERCIBE USTED EL QUEHACER DE LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA FRENTE A OTROS FUNCIONARIOS PÚBLICOS?
	B4	¿MUESTRA USTED TEMORES FRENTE A LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA Y SU PROCEDER?
	B5	¿COLABORARÍA USTED CON UN FUNCIONARIO DE LA POLICÍA SI ESTE LE SOLICITARA AYUDA?
	B6	SEÑALE EN QUÉ SITUACIONES EN PARTICULAR USTED COLABORARÍA CON LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA Y EN CUÁLES NO COLABORARÍA
	B7	¿PIENSA USTED QUE EN LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA SON HONESTOS?
	B8	¿QUÉ SENTIMIENTOS Y/O EMOCIONES, SE MANIFIESTAN EN USTED CUANDO SE ENTERA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN POR PARTE DE UN MIEMBRO DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?
	B9	¿QUÉ SENTIMIENTOS Y/O EMOCIONES, SE MANIFIESTAN EN USTED CUANDO SE ENTERA DE ACTOS HUMANITARIOS POR

		PARTE DE UN MIEMBRO LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?
--	--	------------------------------------------------------------

**Tabla, 2. Información recolectada**

CÓDIGO	RESPUESTAS
<b>A1</b> ¿SEGÚN SU PERCEPCIÓN, CÓMO VALORA USTED LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?	<p>“Es de una entidad que nos protege, nos cuida y que como en toda entidad existen personas que lo hacen a cabalidad y otros que se dejan llevar por las diferentes deficiencias que tiene el entorno. Pero en general me parece que la Policía es alguien que nos colabora, nos ayuda y nos cuida”.</p>
	<p>“Según mi percepción, valoro la Institución de la Policía Nacional como un ente facilitador para todo lo que es como la seguridad”.</p>
	<p>“Según mi percepción, la valoro de 1 a 10 en 5, porque aún tienen muchas falencias”.</p>
	<p>“Según mi percepción, no es ni muy buena ni la peor, pues normal, a veces considero que sí sirven otras veces no.”</p>
	<p>“Para mí la Institución, la valoro en un grado súper alto porque qué haríamos sin la Policía, sin la seguridad, me parece muy importante. Y qué haríamos sin ella, seríamos medios”.</p>
	<p>“Pues la percepción que yo tengo sobre la Policía Nacional es que es una entidad, es una institución que realmente presta el servicio a la sociedad, que cuando uno los necesita, ellos están presentes, lastimosamente hay unos que sacan provecho de su puesto como policías y no hacen cosas adecuadas, pero pues por unos poquitos no generalizo, en general me parece que la Policía Nacional hace un buen trabajo”.</p>
	<p>“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”.</p>
	<p>“Como institución me parece que es lo más, una de las entidades más importantes para la democracia, como institución me parece muy excelente y tiene muy buena imagen”.</p>

	<p>“Bueno, yo valoro a la Policía Nacional en una forma medio positiva, ¿por qué? Porque en realidad no confío plenamente en la institución, cierto”.</p>
	<p>“La valoro que hace esfuerzos, si le damos un puntaje de 1 a 10, le doy por ahí un 7”.</p>
<p><b>A2</b> ¿PIENSA USTED QUE EL PAÍS EN GENERAL Y LA SOCIEDAD EN PARTICULAR PUEDEN PRESCINDIR DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?</p>	<p>“Me parece que para el país es imprescindible, nunca prescindible, los entes de autoridad como la Policía Nacional y el Ejército Nacional, ya que son ellos quienes nos cuidan, nos dan la seguridad y hacen parte de que nosotros nos sintamos seguros donde estemos”.</p>
	<p>“No pueden prescindir de la Institución de la Policía Nacional, pues de todas maneras son entes que regulan la seguridad del ciudadano mismo”.</p>
	<p>“Prescindir totalmente de la Institución es como imposible, porque entre todas sus falencias, es una Institución que nos brinda un poco de seguridad”.</p>
	<p>“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”.</p>
	<p>“Pienso que no podemos prescindir de la Institución, porque qué haríamos sin la Policía, si así estamos como estamos, que es un ente público, eso es imposible prescindir de la Policía”.</p>
	<p>“No, yo creo que la Policía Nacional es muy necesaria para el bien común porque al fin y al cabo cuando uno tiene un problema o una situación de conflicto sea con otra persona o sea como una situación como tal, uno siempre utiliza a la Policía Nacional para ayudar a mediar la situación, entonces es como el ente que apoya, entonces yo no creo que uno prescinda de ellos”.</p>
	<p>“No, en ningún momento. Porque si bien se presentan situaciones en las que no estemos de acuerdo, pienso que es vital para la seguridad de cualquier ciudad”.</p>
	<p>“No, no pueden porque sería como quedar el país sin orden, sin quien ordenara, sin quien organizara, no, no puede quedar.”</p>
	<p>“No creo, porque siempre falta pues un ente que genere pues como ese carácter y también que generen esa cordura y ese orden en el país o en una comunidad en general”.</p>
<p>“No, cómo se nos ocurre eso, entonces quién nos va a ayudar a que nos cuide”.</p>	
<p><b>A3</b> ¿QUÉ ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DARÍA USTED PARA DESTACAR DE LA</p>	<p>“La Policía Nacional tiene muchos aspectos positivos, como es brindarnos seguridad, que es lo negativo, que lastimosamente, no la Policía Nacional y hay veces los Policías, sino que ellos son víctimas de una sociedad, la cual le está quitando la autoridad desde los altos mandos y los desprotegemos”.</p>

<p>INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?</p>	<p>“Los aspectos positivos que encuentro de la Institución de la Policía Nacional, pues serían los mismos, para mí todavía me generar seguridad y confianza, aunque con los negativos, lo que uno alcanza a escuchar en las noticias y todos estos actos de corrupción que no puedo generalizar que sean todos”.</p>
	<p>“En aspectos positivos, no generalizo que todos los funcionarios sean corruptos o no presten bien su servicio, hay personal que se toma con mucho respeto la labor que ellos deben brindarle a las personas y la seguridad que deben brindar, y en cuanto a aspectos negativos, la corrupción”.</p>
	<p>“Aspectos positivos, que son como una entidad que, bien o mal, ejercen como un control, un orden sobre la sociedad y negativos, que uno hay veces ve, que se extralimitan de sus funciones”.</p>
	<p>“Positivos, pues hay varios, porque por ellos, por la Policía siempre hay seguridad, estamos tranquilos, no muy tranquilos porque igual no es fácil estar tranquilos, pero en cualquier momento uno sabe que esta la Policía y que puede acudir a ellos en el momento en que lo necesite, y aspectos negativos, como todo, porque hay veces uno desconfía de la Policía, por ciertos funcionarios, que dan para desconfiar por la forma como se comportan”</p>
	<p>“La Policía Nacional es una entidad que ayuda a mediar los conflictos que uno pueda tener con otras personas o situaciones específicas, eso sería un aspecto positivo. El aspecto positivo es un tema que realmente no es mucho que uno pueda atacar porque es algo que se ve en todas las situaciones y es el hecho de los micos policiales”.</p>
	<p>“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”.</p>
	<p>“Positivo, me parece que prestan mucho apoyo a las comunidades que los necesitan, es indispensable para la convivencia, prestan labores en lo social, apoyan planes de educación, de deporte, eso me parece muy bonito. Y lo negativo, como en toda parte, no falta el que se deja comprar, corromper, y el que es corrupto”.</p>
	<p>“Aspectos positivos, el orden, desde la parte del orden, de una u otra forma pues que con ellos podemos en cierta forma ser un poquito más seguros y negativos, la falta de confianza que hay por parte de la comunidad hacia la institución”.</p>
	<p>“Aspectos positivos es que de todas maneras ellos están abonando muchos esfuerzos para la seguridad Nacional, cada vez refuerzan mucho y dotan de tecnología a la Policía y ponen otro pie de fuerza diferente al uniformado que se distinguen a los civiles; el punto negativo es lo que no falta como en todo, aquellos que utilizan la</p>

	Policía para hacer sus fechorías y lo otro es que si deberían capacitarlos mucho más”.
<p><b>A4</b>  <b>¿CÓMO PERCIBE USTED LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL FRENTE A OTROS ESTAMENTOS PÚBLICOS DE LA NACIÓN? EJEMPLO: LA PROCURADURÍA, LA FISCALÍA, ETC.</b></p>	<p>“Me parece que para qué Procuraduría y Fiscalía si no tenemos Policía Nacional, ellos son una herramienta eficaz y constante, al contrario, muchas veces la Policía Nacional, con su jefe en el ente del Gobierno, que es el Alcalde, el Gobernador, el Presidente o el Ministro, los manda a hacer ciertas cosas, pero por la lentitud de la Procuraduría y Fiscalía y otros entes reguladores, hacen que ese trabajo se pierda, porque son lentos en los procesos y son quizás un poco más corruptos que la propia Policía”.</p> <p>“Comparar a la Policía Nacional con la Procuraduría o Fiscalía, pues para mí, me parecen que son entes todos necesarios por la misma seguridad de todos y estas acciones disciplinarias, conllevan a hacer diferentes labores y todos son necesarios.”</p> <p>“Tengo como la misma percepción, todos están enfocados a una misma visión y misión, que es como velar por la seguridad y ciertas cosas que tienen que ver como con la seguridad pública, pero en parte todos prestan la misma función.”</p> <p>“Yo pienso que deben estar unidos ligados al ser entidades del Estado”.</p> <p>“Me parece la Policía bien, en comparación como con otros, todos, la Procuraduría, la Fiscalía y la Policía, son un conjunto de entes de seguridad que requerimos para cada caso”.</p> <p>“Yo percibo a la Policía Nacional como un ente que ayuda a vigilar y ayuda a mediar, entonces ellos tienen sus funciones, como la procuraduría tiene sus funciones, la fiscalía también tiene sus funciones, cada entidad fue hecha para una función específica, y la Policía es esa entidad que ayuda al control de la ciudadanía.”</p> <p>“Pienso que al igual que una fiscalía, que una procuraduría, es un ente, una institución con mucha competencia para todo lo que ellos deben hacer dentro del rol que tienen en nuestro país.</p> <p>“Es que en Colombia están todos como en el mismo nivel, porque como entidades deberían ser muy buenas y tener muy buena imagen y ser excelentes, pero como hay tantas ovejas negras, si dañan mucho la imagen.”</p> <p>“De igual forma, o desde el punto personal no tengo la suficiente confianza por ninguno de los estamentos pues, o públicos de la nación, ¿por qué? Por el simple hecho de que todas las noticias que uno ve, porque no me genera la confianza lo que tenga que ver por ejemplo con la fiscalía de acuerdo a las ultimas noticias con el fiscal general y la procuraduría también.”</p> <p>“En cierta manera yo la percibo bien, pero con cierto grado de desconfianza, porque uno piensa, que le tiene miedo al que le vaya a llegar uniforme y que vaya a tener todo eso, uno le tiene confianza y cuando uno menos pensaba aparece con otra actitud totalmente</p>

	diferente. En conclusión, uno le tiene miedo, más que seguridad uno les tiene es pavor.”
<p><b>A5</b>  <b>¿QUÉ CONSIDERA USTED INDISPENSABLE PARA UN BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?</b></p>	<p>“Velar siempre por la cultura ciudadana pero ahora con lo de las redes sociales, lastimosamente dejamos en evidencia constantemente a la autoridad, porque, es muy fácil para cualquiera que esté filmando, filmar la parte que más le convenga, y siempre filmamos la parte en la que el Policía está atropellando al delincuente, más nunca filman antes qué paso para que el Policía reaccionara así. La mejor metodología que puede haber, es cultura ciudadana y que ellos sean muy bien capacitados para tolerar ciertas situaciones.”</p> <p>“Yo creo que lo más indispensable es que no haya tanta corrupción, que muy sean íntegros en todas sus funciones, porque igual son los que están reflejando en las personas lo que es la honestidad.”</p> <p>“Tener muy en cuenta las personas que ingresan a prestar este servicio y como la honestidad, aunque es muy difícil en todos los aspectos, pero que estas personas sean muy dedicadas y comprometidas con su labor”.</p> <p>“Una mayor vigilancia y control, porque cuando uno ve que se extralimitan de sus funciones, o que participan en grupos delincuenciales, pero entonces quién los controla, quién los vigila.”</p> <p>“Que les den más presupuesto y capacitación, porque todo eso mejora y fortalece la Institución”.</p> <p>“Yo considero que es indispensable que la Policía tenga también una regulación interna para poder tener control sobre toda la institución y por otro lado tener también un manejo más humano, no siempre tan duro ni tan cruel sino también más humano para poder tener un control y un nivel del comportamiento de todos.”</p> <p>“Creo que es la parte de alguna manera salarial, porque he escuchado de muchos de estas personas que trabajan en esto, es muy triste lo que esas personas se ganan, entonces o pienso que esa falta como de igualdad, no ayuda a que ellos sean mejores.”</p> <p>“Para un buen funcionamiento primero que todo la capacitación, segundo que todo, las garantías y los beneficios, porque si usted tiene empleados bien pagos, bien educados y con bastantes motivaciones para poder estar contentos en el trabajo, no se van a dejar corromper.”</p> <p>“Primero que haya un buen organigrama entre ellos mismos, segundo pues que no haya tanto, pues pleitesía entre la Policía y la parte de los mismos delincuentes y que haya una sinergia entre la parte de las leyes, de la parte legal con la Policía para que haya pues como una mayor relación entre ambos.”</p> <p>“Yo creo que uno es que el Gobierno le dé más apoyo a la Policía con la ley, porque ellos también hacen muchos esfuerzos para la seguridad y como que está en contravía, pero uno lo que ve es que ellos hacen muchos esfuerzos para coger el delincuente, para apoyar</p>

	<p>la seguridad, y la ley como que todo ese esfuerzo se borró, no sirvió, entonces yo creo que, desde la parte jurídica desde la parte legal, donde ya todos estamos viendo ese fenómeno del cartel de la toga, desde ahí darles más apoyo. Yo creo que el problema no son las leyes sino la gente que las aplica, obvio sí necesitan más apoyo desde ahí y también educar a la sociedad.”</p>
<p><b>A6</b> ¿SE SIENTE USTED MÁS SEGURO VIVIENDO CERCA DE UN CENTRO POLICIAL? EJEMPLO: CAI, ESTACIÓN DE POLICÍA, ETC.</p>	<p>“Me siento muy seguro en mi hogar, mi barrio y mi casa, cuando tengo los Policías cerca, lastimosamente, por ejemplo, en Envigado tenemos los cuadrantes, los cuadrantes me parecen muy buenos, pero lo que falta es más fuerza pública, si no estoy mal, si no estoy desinformado, por cada 100.000 habitantes hay un Policía y queremos que la Policía nos proteja a todos, es muy difícil, nosotros también tenemos que ser parte de la seguridad, parte del cambio y el cambio es cada uno ser guardián y llevar la información al Policía para que pueda actuar”.</p>
	<p>“No me sentiría segura viviendo cerca de un centro policial pero no porque ellos en si causen esa inseguridad, sino por todos los contratiempos que tiene con las demás personas, y sobre la violencia que generan a veces contra ellos.”</p>
	<p>“No me siento más segura viviendo cerca de un centro policial, porque me parece que prestan o brindan la misma atención viviendo cerca o lejos.”</p>
	<p>“Sí, igual eso genera más seguridad.”</p>
	<p>“Claro, obvio, muy seguro porque, es más, yo vivo cerca de un CAI, y en la cuadra donde uno esta hay menos rodo, me siento más segura y hay más seguridad. Sí, súper.”</p>
	<p>“Si claro, me sentiría mucho más seguro viviendo cerca de un centro Policial porque van a estar ahí, vigilando mucho más y porque las personas no van a delinquir estando cerca de un lugar de estos”.</p>
	<p>“Sí, claro que sí, porque en algún momento lo viví pues en una situación personal y ellos si me auxiliaron bien.”</p>
	<p>“No, no me gustaría, no me gustaría porque me parece que me tocaría ver como muchísimos problemas y no, a mí no me gusta ver eso.”</p>
	<p>“En cierta forma sí, me siento más seguro porque cuando me roban pues por lo menos yo puedo decir que había un Policía y le puedo echar la culpa al Policía, de resto pues no creo que me sienta con mayor seguridad.”</p>
<p>“Sí, porque yo viví; todos los padres de familia estábamos felices porque ya no había expendió de drogas.”</p>	
<p><b>A7</b> ¿SI USTED TUVIESE UN CONFLICTO A NIVEL INTERPERSONAL O EN SU</p>	<p>“Yo creo que hay veces mal utilizamos a la Policía Nacional, y la Policía Nacional no debe ser para remediar un lío de vecinitas simplemente, porque te dije no me gustas o si me gustas, yo creo que tenemos que tener una madurez y una cultura para aliviar eso nosotros. La Policía esta para cosas más grandes, pero muchas</p>

<p>COMUNIDAD ACUDIRÍA A LA</p>	<p>veces, con ellos, hacen chivos expiatorios, y distraen la atención a casos muy particulares, mientras en otros lados están haciendo cosas mucho más grandes, y cuál es la mejor queja, es que ellos nunca están, porque los distraemos en cosas que no son. Por ejemplo, mire la cantidad de llamadas al 123, que son innecesarias, que son burla, por eso es que ya no creen porque los hacen perder tiempo; entonces yo creo que pediría la ayuda, pero para cosas ya extremas”.</p> <p>“Sí acudiría a la Institución porque me parece que es el ente que puede encargarse de dichos asuntos.”</p> <p>“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.”</p> <p>“Depende del conflicto, si ya es un conflicto que se salió de mis manos y que es imposible resolverlo, sí, pues como algo de violencia, sí”.</p> <p>“Sí, inmediatamente siempre acudo a la Policía.”</p> <p>“Yo si acudiría a la Policía, que ayude a mediar la situación”.</p> <p>“Sí, claro que sí.”</p> <p>“Si claro que sí, sí.”</p> <p>“No, acudiría a un abogado, no acudiría pues a la Policía. Yo pienso que no sirven de mucho cuando hay un conflicto interpersonal.”</p> <p>“No”</p>
<p><b>A8</b> ¿ANTE QUÉ SITUACIÓN EN PARTICULAR USTED PEDIRÍA AYUDA DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?</p>	<p>“Cuando me doy cuenta de un acto sospechoso, un carro sospechoso durante demasiado tiempo, también cuando vea que esta frecuentemente pasando muchachos que no conozco y hay casas por ese sector solas, cuando veo que se va a cometer un asesinato o algo así; pero en otro caso no”.</p> <p>“En casos particulares como riñas, de pronto atracos o crímenes que uno pueda identificar pues se llama a la Policía Nacional”.</p> <p>“Pediría ayuda frente a violencia, frente a atracos y robos no, porque uno va y coloca su denuncia, pero como por ejemplo una riña o algo así”.</p> <p>“Yo viendo que hay una violencia ya sea intrafamiliar, o en mi cuadra, con los vecinos, en ese caso”.</p> <p>“En una pelea, robo, discusiones o de pronto que le toque a uno un asesinato.”</p> <p>“Siempre que me dé cuenta de un acto delictivo o contra la ley, casos de hurtos o peleas.”</p> <p>“En un momento que vea problemas de violencia intrafamiliar, en situaciones de robo, de estafa, intolerancia”.</p> <p>“Problemas de convivencia, problemas de seguridad, eh problemas pongamos de robo y eso así.”</p> <p>“Cuando me roban porque cuando me roban tengo que pedir pues un denuncia, y ese denuncia lo puedo presentar a la Fiscalía o a la empresa o a cualquier organización para de una u otra forma tener</p>

	<p>alguna devolución del producto o del servicio y aparte de eso reclamar el seguro, por eso necesitaría de eso”.</p> <p>“Cuando vea en riesgo la integridad mía o de mi familia o del entorno.”</p>
<p><b>B1</b> ¿LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA LE GENERAN A USTED CONFIANZA?</p>	<p>“Sí, yo confié mucho en las personas y yo creo que el mundo es de confianza y gracias a Dios, en contra mía, nunca ha actuado un Policía en desacorde con lo que tiene que hacer.”</p>
	<p>“Me generan aún confianza, porque el que lleven este uniforme todavía generan confianza en mí, podría para la mayoría de la gente no, pero para mí sí”.</p>
	<p>“No me generan confianza.”</p>
	<p>“Pues mucha no, pues lo normal.”</p>
	<p>“Sí, me generan confianza.”</p>
	<p>“Pues realmente hay algunos que sí generan confianza, como hay algunos que no generan confianza. En general yo diría que sí, pero la verdad no he tenido mucho contacto con policías, entonces no he podido como tener este punto claro.”</p>
	<p>“Si, en verdad que sí.”</p>
	<p>“No todos, no todos me generan confianza.”</p>
	<p>“No, no me generan confianza”.</p>
	<p>“No todos”</p>
<p><b>B2</b> ¿CREE USTED QUE LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA OFRECEN SEGURIDAD EN SITUACIONES CRÍTICAS?</p>	<p>“Depende del sector donde estén, los policías ofrecen seguridad en situaciones críticas, vemos muchos ejemplos, por ejemplo, en Envigado se puede hacer en muchos sectores, pero vemos en ciertos sectores en la comunidad, donde la Policía va a coger al delincuente y lo que hace la comunidad es linchar al Policía en vez de linchar al delincuente.”</p>
	<p>“Como me generan seguridad pues también me parece que también en situaciones críticas me generan seguridad.”</p>
	<p>“Pues una seguridad, así como total no, porque muchas veces, la gente cuando está en manada, he visto, pues por vídeos o por lo que me he enterado, que los agreden y que de pronto les queda un poco difícil para ellos no pasarse como de las normas o reglas, porque como ya todo lo filman, entonces es como un poquito difícil”.</p>
	<p>“Sí, yo pienso que sí, igual por algo están ahí, para ejercer pues digamos una protección.”</p>
	<p>“Sí, sí creo, y si creo en la Policía debo creer en ellos. Y creo que debo tener seguridad y confianza en ellos.”</p>
	<p>“En los momentos críticos que he tenido por conflictos en el barrio o familiares, la Policía si ha solucionado, y ofrece esa seguridad de apoyar en los momentos que se requiere.”</p>
	<p>“Si, cuando nos toca el caso de gente muy ejecutiva, de Policías con esa honestidad, con ese sentido de responsabilidad sí. Y de hecho yo lo viví en carne propia por un robo que me hicieron en el apartamento”.</p>

	<p>“Si, si, en situaciones críticas y me imagino que ahí es donde deben sacar la ética”.</p>
	<p>“No, no saben manejar las situaciones críticas y esto se puede ver con el Esmad cuando hacen como esas, no persecuciones, pero cuando trata de controlar las manifestaciones con la universidad de Antioquia”.</p>
	<p>“Sí”</p>
<p><b>B3</b> ¿CÓMO PERCIBE USTED EL QUEHACER DE LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA FRENTE A OTROS FUNCIONARIOS PÚBLICOS?</p>	<p>“Me parece que los funcionarios públicos hay veces somos unos abusivos, que abusamos del supuesto poder y que no nos damos cuenta que los funcionarios públicos dependemos de política, y que hoy somos funcionarios y mañana no, y tratamos a los Policías cuando están por allá arriba, no sabe quién soy yo, sabiendo que alguien que sea funcionario público debe dar mucho más ejemplo que cualquier otro ciudadano. Entonces me parece que antes los funcionarios públicos abusan de la Policía”.</p>
	<p>“Me parece que es más bien arriesgado, tienen más contacto con la gente, con todos estos actos delictivos y toda una serie de casos que se pueden presentar que ellos están más expuestos”.</p>
	<p>“Pues muchas veces los funcionarios de la Policía se extralimitan pues como de sus funciones, o de pronto creen que tiene como más autoridad por ser funcionarios de la Policía que otros funcionarios públicos.”</p>
	<p>“Pues con respecto a eso no, yo solo veo, digamos que a un político la Policía está ahí como para protegerlo, pero más allá que yo vea, no”.</p>
	<p>“Yo los veo como iguales, pues es que todos son humanos, independiente del cargo que sea se debe tener respeto por ellos”.</p>
	<p>“Yo percibo que los funcionarios de la policía frente a otros funcionarios públicos, hacen una labor necesaria, sobre todo para el ambiente y la cultura en la que vivimos que es de conflicto muchas veces, ¿no cierto? Y la Policía Nacional ofrece ese apoyo”.</p>
	<p>“Pienso, bueno, ellos igual pues desempeñan una labor importante que quizá se les desmerita a veces es de acuerdo del rango del Policía, que quizá no tenga esa cultura, esa educación y porque quizá muchos de ellos vienen a la Policía, pero por situaciones familiares muy tristes y no tienen nada más que hacer, entonces como habrá unos que sobresalgan y quieran crecer en esto, habrá otros que su desempeño no sea como uno lo quisiera para compararse con otras instituciones.”</p>
	<p>“Son, bueno, como cargo público, todos tenemos las mismas responsabilidades que es ofrecerle, pues darle beneficios y ofrecerle beneficios a la comunidad, pero como funcionarios son de muy alto riesgo, son muy distintos a cualquiera, aunque todos deberíamos estar al mismo nivel de ser éticos y de ser responsables.”</p>

	<p>“Es mucho más compleja, más complicada porque ellos están expuestos todo el día, pues al aire libre ante los delincuentes, ante la sociedad, ante cualquier caso fortuito que les pase a ellos”.</p> <p>“Un quehacer muy duro, no es fácil, porque trabajar con la comunidad y fuera de eso con la comunidad y entre esa comunidad que haya tanta delincuencia y que la misma comunidad apoye, los vea agredidos también que ellos son la seguridad, a uno le da pesar, porque entonces quién es la autoridad; independientemente de que haya personajes malos uno de todas maneras siempre acude a ellos y no todo el cien por ciento de respaldo, pero si siente algún respaldo”.</p>
<p><b>B4</b> ¿MUESTRA USTED TEMORES FRENTE A LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA Y SU PROCEDER?</p>	<p>“Nunca le tengo temor a la Policía, por el contrario, muchas veces me siento protegido cuando estoy cerca a uno de ellos, hay excepciones, no me han tocado a mí.”</p>
	<p>“No muestro ningún temor, teniendo en cuenta que sólo le veo el lado positivo de lo que estén haciendo.”</p>
	<p>“No en todos los casos, pero si me da miedo, porque ellos se extralimitan en sus funciones, creen que tiene más poder; entonces sí siento temor.”</p>
	<p>“No, hasta ahora no”.</p>
	<p>“No, yo en ningún momento muestro temor, para nada; antes me siento muy segura.”</p>
	<p>“Pues no he tenido ningún tipo de situación frente a los Policías, entonces no sé si les tendría temor o como reaccionaria frente a ellos, pero pues por el momento no les tengo ningún tipo de temor.”</p>
	<p>“En el momento no, y vuelvo y repito, así se vean pues situaciones, muchas historias, pro no. Realmente creo que con ellos si se puede sentir seguridad en determinado momento.”</p>
	<p>“Hay sí, yo sí. Me parece que hay demasiada, pues, que hay muchos que son muy, o sea, no son éticos y son como muy, yo no sé, como que se prestan mucho para dejarse manejar de las personas.”</p>
	<p>“No porque, no es que el que nada debe, nada teme, sino que el que tiene todo en regla, pues no tendría por qué sentirle temor, pues en mi caso no lo siento”.</p>
<p>“Claro sí, porque hay unos procederes que uno dice que no; que deben de tener más control de sí mismos para estas situaciones, de que hay veces con la comunidad que se descontrolan.”</p>	
<p><b>B5</b> ¿COLABORARÍA USTED CON UN FUNCIONARIO DE LA POLICÍA SI ESTE LE SOLICITARA AYUDA?</p>	<p>“Sí, yo soy muy impulsivo.”</p>
	<p>“Colaboraría con un funcionario de la Policía, si éste me solicitara ayuda, claro que sí.”</p>
	<p>“Sí.”</p>
	<p>“Sí, yo creo que sí”.</p>
	<p>“Sí.”</p>
	<p>“Si, depende pues obviamente de la situación, si la situación en la que él pide la ayuda yo puedo apoyar, lo haría y obviamente si es</p>

	<p>una persona conocida o una persona allegada, pero si fuera lo contrario no”.</p> <p>“Claro que sí”.</p> <p>“Yo sí, pues sí, yo si le ayudaría, claro.”</p> <p>“Si, si le colaboraría.”</p> <p>“No sé qué responder ahí, sería un 50/50, como que sí como que no. Depende de la situación en la que me solicité ayuda”.</p>
<p><b>B6</b> SEÑALE EN QUÉ SITUACIONES EN PARTICULAR USTED COLABORARÍA CON LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA Y EN CUÁLES NO COLABORARÍA</p>	<p>“En ciertas situaciones, cuando trabajé en ciertas organizaciones, alguna vez ayudé a coger escaperos y tratar de perseguirlos y todo y entregárselos, y actué de esa manera. No colaboraría cuando sienta que estoy corriendo peligro.”</p>
	<p>“En las situaciones que yo colaboraría con los funcionarios de la Policía, que me pidan documentos personales, ya para dar información sobre algo que no está bajo mi competencia informar, no lo podría hacer, tendría que dirigirlos a la persona encargada.”</p>
	<p>“En situaciones donde uno no quede involucrado, porque yo me he dado cuenta que muchas veces uno llama a la línea a quejarse de algo de un vecino o de algo que está percibiendo y ellos mismos se encargan de decirle al vecino el nombre de la persona que llamo, entonces uno se tiene que fijar muy bien en que caso colabora con ellos.”</p>
	<p>“Digamos que uno vea que están violentando una persona, como en esos casos o una denuncia de X o Y delito. No colaboraría cuando sienta que la ayuda que me solicitan es para afectar a alguien.”</p>
	<p>“En los casos que me competen, si estuve presentando alguna riña, todo lo que sea para seguridad de las personas y para el bien de las personas, colaboraría con todo el gusto.”</p>
	<p>“Pues yo apoyaría en el caso de una investigación, si yo puedo ayudar, apoyaría en dar información si hay algo en lo que yo pueda apoyar, en lo que yo pueda decir.”</p>
	<p>“Cuando vea que se le está violando, buscaría como ayudarlo. Yo no le ayudaría a un tipo que sea grosero, petulante, que porque crea que es Policía esté maltratando al otro, en esas situaciones yo no, yo lo acusaría más bien”.</p>
	<p>“Les colaboraría pues con capacitación, cuando tengan que ir a ayudar a enfermos o lo que sea. En los que no me metería yo, son en los de seguridad. No, no, nada con robos, atracos, violencia, nada de eso, no me gusta.”</p>
	<p>“Cuando hay un robo, no sé, es que no sé qué más casos atiende la Policía. ¿En cuales no? Yo colaboraría con la Policía en cualquier circunstancia que me pidieran, no tendría por qué no colaborar, pienso pues que siendo el ente que genera el orden en la comunidad, uno debería ayudar pues en pro de eso. No daría pues como un no.”</p>
	<p>“Yo colaboraba cuando vivía en el Dorado, con la alarma de pánico o cuando veía por ahí algo sospechoso llamábamos al cuadrante, cuando solicitaban ayuda para colaborar con alguien, cuando uno</p>

	<p>sea testigo de algo poniendo la denuncia, pero en otras cosas no, pero como para ser testigo de algo falso no”.</p>
<p><b>B7</b> ¿PIENSA USTED QUE EN LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL LOS FUNCIONARIOS DE LA POLICÍA SON HONESTOS?</p>	<p>“Pienso que la mayoría de los funcionarios de la Policía son honestos, pero en toda profesión pasa lo mismo, así como hay contadores honestos hay otros que no lo son tanto, la Policía no esta extraña a una situación así; porque no es la Organización, simplemente es el proceder de una persona y por eso no podemos tildar a toda la Policía como mala.”</p>
	<p>“Los funcionarios de la Policía tienen muy mala referencias pues en lo que alcanzo a escuchar en las noticias y en lo que se percibe, pero no se puede generalizar, en todos los grupos y funcionarios existe corrupción y no podríamos generalizar que todos sean de la misma manera.”</p>
	<p>“No, no me parecen honestos”.</p>
	<p>“No, no todos, como en todo se ve corrupción y de todo, pienso que no.”</p>
	<p>“Sí, no todos son honestos porque hay casos que se han visto y se han publicados, pero eso es normal porque no todos somos perfectos, no todos se pueden juzgar por lo mismo, por uno no pueden pagar todos.”</p>
	<p>“Hay de todo, como en todas las empresas, como en todas las instituciones, hay funcionarios que, si generan confianza, que uno cree que hacen todo de la manera más honesta posible, pero también hay otros que les gusta tomar todo desde su cargo y hacer cosas inadecuadas.”</p>
	<p>“Pues uno creería que sí y no, es como muy difícil uno determinar esto porque de todas maneras pienso que en los medios de comunicación se especula demasiado, entonces, pienso que como en todo, hay gente honorable, hay gente buena como gente mala, y en la Policía también hay gente mala”.</p>
	<p>“Pues, es que es muy difícil decir, pero yo me imagino y quiero imaginar que todos son honestos.”</p>
	<p>“No”</p>
<p>“Uno debe partir de la buena fe de que sí, como todo, hay excepciones y son las excepciones las que dañan las Organizaciones”.</p>	
<p><b>B8</b> ¿QUÉ SENTIMIENTOS Y/O EMOCIONES, SE MANIFIESTAN EN USTED CUANDO SE ENTERA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN POR PARTE DE UN MIEMBRO DE LA</p>	<p>“Pienso que lastima que es una persona o un grupo de personas hagan quedar mal una Institución tan grande como es la Policía Nacional.”</p>
	<p>“Es como de tristeza, porque de todas maneras ellos son la autoridad que deben dar ese ejemplo a todos los demás. Los funcionarios de la Policía, cuando tienen un proceder diferente a lo que uno percibe que debe ser, pues da tristeza.”</p>
	<p>“Impotencia, porque pues no dejo de pensar que son muy corruptos.”</p>

<p>INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?</p>	<p>“Pues da rabia, pero yo digo que como sociedad estamos sometidos a eso, no solo en la Policía sino en otras entidades del Estado, ya eso hoy en día es como muy común verlo, pero no deja de generar como zozobra, como que rabia porque es una entidad en la que supuestamente tiene confianza.”</p>
	<p>“Cuando hacen algo que no deberían hacer como Institución como Policías, no están dejando el nombre de la Policía en alto, me parece mal porque es ahí cuando las personas empezamos a coger desconfianza; y no debería ser así porque ellos son los que nos dan seguridad y les debemos de tener confianza. Si debería, pensar muy bien antes de cometer un error, porque están dañando el nombre de la Policía Nacional, y uno no lo debe de tomar así, pero muchas personas si lo toman así, que por uno ya piensan que todos son corruptos”.</p>
	<p>“Pues si me da como rabia y tristeza porque muchas veces no es por necesidad sino por simplemente lucrarse mucho mas o simplemente adquirir mucho más poder y su valor en la Policía se pierde, o sea, realmente para lo que esta´ se pierde, simplemente por querer adquirir cada vez más desde el tema monetario físico.”</p>
	<p>“Pues negrita, yo más que juzgar, siento tristeza de esa falta de valores que existen en nuestro país, que son personas que llegan igual allá con muchos vacíos y gente que se deja corromper por la ambición.”</p>
	<p>“Me desanimo, me da desconsuelo, pierdo como la fe, la credibilidad en esa institución.”</p>
	<p>“Falta de credibilidad, pierde la credibilidad de la Policía pues más de lo que la he perdido”.</p>
	<p>“Me da tristeza de la imagen que tiene esta Organización, porque está perdiendo credibilidad, la gente no confía, por uno arrastran toda una Institución. Pero uno sigue con esperanza de que eso vaya a cambiar, que este mejorando y que los estén sacando, uno siempre guarda la esperanza de que estén en ro de limpiar la Policía de toda esa gente corrupta”.</p>
<p><b>B9</b> ¿QUÉ SENTIMIENTOS Y/O EMOCIONES, SE MANIFIESTAN EN USTED CUANDO SE ENTERA DE ACTOS HUMANITARIOS POR PARTE DE UN MIEMBRO LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL?</p>	<p>“Lo resalto mucho porque me hace enorgullecer y me siento mucho más seguro que antes.”</p>
	<p>“Es súper emocionante para mí o me da mucha alegría. Yo sé que todos están muy preparados para ayudar, y quitando eso que oscurece a la Institución como tal con los corruptos, yo sé que la mayoría es buena.”</p>
	<p>“Sentimientos de agradecimiento, pues hasta un poquito de orgullo porque a veces ellos arriesgan su vida o muchas cosas por hacer algo bueno”.</p>
	<p>“Súper bien, bacano, pues para eso están.”</p>
	<p>“Es de resaltar, yo valoro mucho la Policía, les toca un trabajo muy duro, entonces no los debemos de juzgar y aparte de eso los felicito.</p>

	<p>Felicito a la Policía Nacional, siempre he tenido muy buen concepto de ellos.”</p>
	<p>“Pues realmente me parece que la Policía también hace actos humanitarios muy chéveres y hacen una labor muy bonita con la sociedad, inclusive cuando yo estaba pequeño pertenecí a la Policía de los niños y allí aprendí sobre sus voluntariados, sobre sus cosas, que es muy chévere, entonces las emociones o los sentimientos que yo tengo sobre esos recuerdos cuando era niño en la Policía son bonitos, son gratificantes y generan en uno un bienestar en uno mismo.”</p>
	<p>“Me da mucha alegría, de hecho, valoro mucho aquello, sobre todo que les toca enfrentarse a situaciones de guerrilla, que estar en el monte, de verdad que, para mí, si son unos héroes, son unos verracos, yo quisiera tener para ayudarle a muchos de ellos.”</p>
	<p>“Me encanta, me parece que merecen premios, que los deberían poner muy en alto.”</p>
	<p>“Pienso que es por algún beneficio social, económico o político, entonces es eso.”</p>
	<p>“Muy bueno, porque también ellos están para eso, y se cree que son esas personas que están en la Policía a las que le gusta el trabajo con la comunidad. No se le hace a uno raro porque están para eso, ero cuando uno ve esas situaciones a uno le alegra mucho.”</p>

**Tabla, 3. Información organizada por categorías**

CÓDIGO	RESPUESTAS	CATEGORÍAS
A1	“Según mi percepción, valoro la Institución de la Policía Nacional como un ente facilitador para todo lo que es como la seguridad.	Seguridad
	“Para mí la Institución, la valoro en un grado súper alto porque qué haríamos sin la Policía, sin la seguridad, me parece muy importante. Y qué haríamos sin ella, seríamos medios.”	
A2	“Me parece que para el país es imprescindible, nunca prescindible, los entes de autoridad como la Policía Nacional y el Ejército Nacional, ya que son ellos quienes nos cuidan, nos dan la seguridad y hacen parte de que nosotros nos sintamos seguros donde estemos”	
	“No pueden prescindir de la Institución de la Policía Nacional, pues de todas maneras son entes que regulan la seguridad del ciudadano mismo.”	
	“Prescindir totalmente de la Institución es como imposible, porque entre todas sus falencias, es una Institución que nos brinda un poco de seguridad.”	
	“No, en ningún momento. Porque si bien se presentan situaciones en las que no estemos de acuerdo, pienso que es vital para la seguridad de cualquier ciudad.”	
A3	“La Policía Nacional tiene muchos aspectos positivos, como es brindarnos seguridad, que es lo negativo, que lastimosamente, no la Policía Nacional y hay veces los Policías, sino que ellos son víctimas de una sociedad, la cual le está quitando la autoridad desde los altos mandos y los desprotegemos”.	
	“Los aspectos positivos que encuentro de la Institución de la Policía Nacional, pues serían los mismos, para mí todavía me generar seguridad y confianza, aunque con los negativos, lo que uno alcanza a escuchar en las noticias y todos estos actos de corrupción que no puedo generalizar que sean todos.”	
	“En aspectos positivos, no generalizo que todos los funcionarios sean corruptos o no presten bien su servicio, hay personal que se toma con mucho respeto la labor que ellos deben brindarle a las personas y la seguridad que deben brindar, y en cuanto a aspectos negativos, la corrupción. Positivos, pues hay varios, porque por ellos, por la Policía siempre hay seguridad, estamos tranquilos, no muy tranquilos porque igual no es fácil estar tranquilos, pero en cualquier momento uno sabe que esta la Policía y que puede acudir a ellos en el momento en que lo necesite, y aspectos negativos, como todo, porque hay veces uno	

	<p>desconfía de la Policía, por ciertos funcionarios, que dan para desconfiar por la forma como se comportan.”</p>	
	<p>“Aspectos positivos, el orden, desde la parte del orden, de una u otra forma pues que con ellos podemos en cierta forma ser un poquito más seguros y negativos, la falta de confianza que hay por parte de la comunidad hacia la Institución.”</p>	
	<p>“Aspectos positivos es que de todas maneras ellos están abonando muchos esfuerzos para la seguridad Nacional, cada vez refuerzan mucho y dotan de tecnología a la Policía y ponen otro pie de fuerza diferente al uniformado que se distinguen a los civiles; el punto negativo es lo que no falta como en todo, aquellos que utilizan la Policía para hacer sus fechorías y lo otro es que si deberían capacitarlos mucho más.”</p>	
<b>A4</b>	<p>“Comparar a la Policía Nacional con la Procuraduría o Fiscalía, pues para mí, me parecen que son entes todos necesarios por la misma seguridad de todos y estas acciones disciplinarias, conllevan a hacer diferentes labores y todos son necesarios.”</p>	
	<p>“Tengo como la misma percepción, todos están enfocados a una misma visión y misión, que es como velar por la seguridad y ciertas cosas que tienen que ver como con la seguridad pública, pero en parte todos prestan la misma función.”</p>	
	<p>“Me parece la Policía bien, en comparación como con otros, todos, la Procuraduría, la Fiscalía y la Policía, son un conjunto de entes de seguridad que requerimos para cada caso.”</p>	
	<p>“En cierta manera yo la percibo bien, pero con cierto grado de desconfianza, porque uno piensa, que le tiene miedo al que le vaya a llegar uniforme y que vaya a tener todo eso, uno le tiene confianza y cuando uno menos pensaba aparece con otra actitud totalmente diferente. En conclusión, uno le tiene miedo, más que seguridad uno les tiene es pavor.”</p>	
<b>A5</b>	<p>“Yo creo que uno es que el Gobierno le dé más apoyo a la Policía con la ley, porque ellos también hacen muchos esfuerzos para la seguridad y como que está en contravía, pero uno lo que ve es que ellos hacen muchos esfuerzos para coger el delincuente, para apoyar la seguridad, y la ley como que todo ese esfuerzo se borró, no sirvió, entonces yo creo que, desde la parte jurídica desde la parte legal, donde ya todos estamos viendo ese fenómeno del cartel de la toga, desde ahí darles más apoyo. Yo creo que el problema no son las leyes sino la gente que las aplica, obvio sí necesitan más apoyo desde ahí y también educar a la sociedad.”</p>	

<b>A6</b>	<p>“Me siento muy seguro en mi hogar, mi barrio y mi casa, cuando tengo los Policías cerca, lastimosamente, por ejemplo, en Envigado tenemos los cuadrantes, los cuadrantes me parecen muy buenos, pero lo que falta es más fuerza pública, si no estoy mal, si no estoy desinformado, por cada 100.000 habitantes hay un Policía y queremos que la Policía nos proteja a todos, es muy difícil, nosotros también tenemos que ser parte de la seguridad, parte del cambio y el cambio es cada uno ser guardián y llevar la información al Policía para que pueda actuar.”</p>	
	<p>“No me sentiría segura viviendo cerca de un centro policial pero no porque ellos en si causen esa inseguridad, sino por todos los contratiempos que tiene con las demás personas, y sobre la violencia que generan a veces contra ellos.”</p>	
	<p>“No me siento más segura viviendo cerca de un centro policial, porque me parece que prestan o brindan la misma atención viviendo cerca o lejos.”</p>	
	<p>“Sí, igual eso genera más seguridad.”</p>	
	<p>“Claro, obvio, muy seguro porque, es más, yo vivo cerca de un CAI, y en la cuadra donde uno esta hay menos rodo, me siento más segura y hay más seguridad. Sí, súper”.</p>	
	<p>“Si claro, me sentiría mucho más seguro viviendo cerca de un centro Policial porque van a estar ahí, vigilando mucho más y porque las personas no van a delinquir estando cerca de un lugar de estos.”</p>	
	<p>“En cierta forma sí, me siento más seguro porque cuando me roban pues por lo menos yo puedo decir que había un Policía y le puedo echar la culpa al Policía, de resto pues no creo que me sienta con mayor seguridad.”</p>	
<b>A8</b>	<p>“Problemas de convivencia, problemas de seguridad, he problemas pongamos de robo y eso así.”</p>	
<b>B2</b>	<p>“Depende del sector donde estén, los policías ofrecen seguridad en situaciones críticas, vemos muchos ejemplos, por ejemplo, en Envigado se puede hacer en muchos sectores, pero vemos en ciertos sectores en la comunidad, donde la Policía va a coger al delincuente y lo que hace la comunidad es linchar al Policía en vez de linchar al delincuente.”</p>	
	<p>“Como me generan seguridad pues también me parece que también en situaciones críticas me generan seguridad.”</p>	
	<p>“Pues una seguridad, así como total no, porque muchas veces, la gente cuando está en manada, he visto, pues por vídeos o por lo que me he enterado, que los agreden y que de pronto les queda un poco difícil para ellos no pasarse como de las normas o reglas, porque como ya todo lo filman, entonces es como un poquito difícil.”</p>	
	<p>“Sí, sí creo, y si creo en la Policía debo creer en ellos. Y creo que debo tener seguridad y confianza en ellos.”</p>	

<b>B3</b>	“Un quehacer muy duro, no es fácil, porque trabajar con la comunidad y fuera de eso con la comunidad y entre esa comunidad que haya tanta delincuencia y que la misma comunidad apoye, los vea agredidos también que ellos son la seguridad, a uno le da pesar, porque entonces quién es la autoridad; independientemente de que haya personajes malos uno de todas maneras siempre acude a ellos y no todo el cien por ciento de respaldo, pero si siente algún respaldo.”	
<b>B4</b>	“No, yo en ningún momento muestro temor, para nada; antes me siento muy segura.”	
<b>B6</b>	“En el momento no, y vuelvo y repito, así se vean pues situaciones, muchas historias, pero no. Realmente creo que con ellos si se puede sentir seguridad en determinado momento.”	
<b>B8</b>	“Cuando hacen algo que no deberían hacer como Institución como Policías, no están dejando el nombre de la Policía en alto, me parece mal porque es ahí cuando las personas empezamos a coger desconfianza; y no debería ser así porque ellos son los que nos dan seguridad y les debemos de tener confianza. Si debería, pensar muy bien antes de cometer un error, porque están dañando el nombre de la Policía Nacional, y uno no lo debe de tomar así, pero muchas personas si lo toman así, que por uno ya piensan que todos son corruptos.”	
<b>B9</b>	“Lo resalto mucho porque me hace enorgullecer y me siento mucho más seguro que antes”.	
<b>A1</b>	“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.”	Corrupción
<b>A3</b>	“Los aspectos positivos que encuentro de la Institución de la Policía Nacional, pues serían los mismos, para mí todavía me generar seguridad y confianza, aunque con los negativos, lo que uno alcanza a escuchar en las noticias y todos estos actos de corrupción que no puedo generalizar que sean todos.” “En aspectos positivos, no generalizo que todos los funcionarios sean corruptos o no presten bien su servicio, hay personal que se toma con mucho respeto la labor que ellos deben brindarle a las personas y la seguridad que deben brindar, y en cuanto a aspectos negativos, la corrupción.”	

	<p>“Positivo, me parece que prestan mucho apoyo a las comunidades que los necesitan, es indispensable para la convivencia, prestan labores en lo social, apoyan planes de educación, de deporte, eso me parece muy bonito. Y lo negativo, como en toda parte, no falta el que se deja comprar, corromper, y el que es corrupto.”</p>	
<b>A4</b>	<p>“Me parece que para qué Procuraduría y Fiscalía si no tenemos Policía Nacional, ellos son una herramienta eficaz y constante, al contrario, muchas veces la Policía Nacional, con su jefe en el ente del Gobierno, que es el Alcalde, el Gobernador, el Presidente o el Ministro, los manda a hacer ciertas cosas, pero por la lentitud de la Procuraduría y Fiscalía y otros entes reguladores, hacen que ese trabajo se pierda, porque son lentos en los procesos y son quizás un poco más corruptos que la propia Policía.”</p>	
<b>A5</b>	<p>“Yo creo que lo más indispensable es que no haya tanta corrupción, que muy sean íntegros en todas sus funciones, porque igual son los que están reflejando en las personas lo que es la honestidad.”</p>	
<b>B7</b>	<p>“Los funcionarios de la Policía tienen muy mala referencias pues en lo que alcanzo a escuchar en las noticias y en lo que se percibe, pero no se puede generalizar, en todos los grupos y funcionarios existe corrupción y no podríamos generalizar que todos sean de la misma manera.”</p>	
	<p>“No, no todos, como en todo se ve corrupción y de todo, pienso que no.”</p>	
<b>B8</b>	<p>“Impotencia, porque pues no dejo de pensar que son muy corruptos.”</p>	
	<p>“Cuando hacen algo que no deberían hacer como Institución como Policías, no están dejando el nombre de la Policía en alto, me parece mal porque es ahí cuando las personas empezamos a coger desconfianza; y no debería ser así porque ellos son los que nos dan seguridad y les debemos de tener confianza. Si deberían, pensar muy bien antes de cometer un error, porque están dañando el nombre de la Policía Nacional, y uno no lo debe de tomar así, pero muchas personas si lo toman así, que por uno ya creen que todos son corruptos.”</p>	
	<p>“Me da tristeza de la imagen que tiene esta Organización, porque está perdiendo credibilidad, la gente no confía, por uno arrastran toda una Institución. Pero uno sigue con esperanza de que eso vaya a cambiar, que este mejorando y que los estén sacando, uno siempre guarda la esperanza de que estén en ro de limpiar la Policía de toda esa gente corrupta.”</p>	
<b>B9</b>	<p>“Es súper emocionante para mí o me da mucha alegría. Yo sé que todos están muy preparados para ayudar, y quitando eso que oscurece a la Institución como tal con los corruptos, yo sé que la mayoría es buena.”</p>	

<b>A1</b>	“Bueno, yo valoro a la Policía Nacional en una forma medio positiva, ¿por qué? Porque en realidad no confío plenamente en la institución, cierto.”	Confianza / Desconfianza	
<b>A3</b>	“Los aspectos positivos que encuentro de la Institución de la Policía Nacional, pues serían los mismos, para mí todavía me generar seguridad y confianza, aunque con los negativos, lo que uno alcanza a escuchar en las noticias y todos estos actos de corrupción que no puedo generalizar que sean todos.”		
	“Positivos, pues hay varios, porque por ellos, por la Policía siempre hay seguridad, estamos tranquilos, no muy tranquilos porque igual no es fácil estar tranquilos, pero en cualquier momento uno sabe que esta la Policía y que puede acudir a ellos en el momento en que lo necesite, y aspectos negativos, como todo, porque hay veces uno desconfía de la Policía, por ciertos funcionarios, que dan para desconfianza por la forma como se comportan.”		
	“Aspectos positivos, el orden, desde la parte del orden, de una u otra forma pues que con ellos podemos en cierta forma ser un poquito más seguros y negativos, la falta de confianza que hay por parte de la comunidad hacia la institución.”		
<b>A4</b>	“De igual forma, o desde el punto personal no tengo la suficiente confianza por ninguno de los estamentos pues, o públicos de la nación, ¿por qué? Por el simple hecho de que todas las noticias que uno ve, porque no me genera la confianza lo que tenga que ver por ejemplo con la fiscalía de acuerdo a las ultimas noticias con el fiscal general y la procuraduría también.”		
	“En cierta manera yo la percibo bien, pero con cierto grado de desconfianza, porque uno piensa, que le tiene miedo al que le vaya a llegar uniforme y que vaya a tener todo eso, uno le tiene confianza y cuando uno menos pensaba aparece con otra actitud totalmente diferente. En conclusión, uno le tiene miedo, más que seguridad uno les tiene es pavor.”		
<b>B1</b>	“Sí, yo confié mucho en las personas y yo creo que el mundo es de confianza y gracias a Dios, en contra mía, nunca ha actuado un Policía en desacorde con lo que tiene que hacer.”		
	“Me generan aún confianza, porque el que lleven este uniforme todavía generan confianza en mí, podría para la mayoría de la gente no, pero para mí sí”.		
	“No me generan confianza.”		
	“Sí, me generan confianza.”		
	“Pues realmente hay algunos que sí generan confianza, como hay algunos que no generan confianza. En general yo diría que sí, pero la verdad no he tenido mucho contacto con policías, entonces no he podido como tener este punto claro.”		
	“No todos, no todos me generan confianza.”		
	“No, no me generan confianza.”		

<b>B2</b>	“Sí, sí creo, y si creo en la Policía debo creer en ellos. Y creo que debo tener seguridad y confianza en ellos.”	
<b>B7</b>	“Hay de todo, como en todas las empresas, como en todas las instituciones, hay funcionarios que, si generan confianza, que uno cree que hacen todo de la manera más honesta posible, pero también hay otros que les gusta tomar todo desde su cargo y hacer cosas inadecuadas.”	
<b>B8</b>	“Pues da rabia, pero yo digo que como sociedad estamos sometidos a eso, no solo en la Policía sino en otras entidades del Estado, ya eso hoy en día es como muy común verlo, pero no deja de generar como zozobra, como que rabia porque es una entidad en la que supuestamente tiene confianza.”	
	“Cuando hacen algo que no deberían hacer como Institución como Policías, no están dejando el nombre de la Policía en alto, me parece mal porque es ahí cuando las personas empezamos a coger desconfianza; y no debería ser así porque ellos son los que nos dan seguridad y les debemos de tener confianza. Si debería, pensar muy bien antes de cometer un error, porque están dañando el nombre de la Policía Nacional, y uno no lo debe de tomar así, pero muchas personas si lo toman así, que por uno ya piensa que todos son corruptos.”	
<b>A3</b>	“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.”	Honestidad
<b>A5</b>	“Yo creo que lo más indispensable es que no haya tanta corrupción, que muy sean íntegros en todas sus funciones, porque igual son los que están reflejando en las personas lo que es la honestidad.”	
	“Tener muy en cuenta las personas que ingresan a prestar este servicio y como la honestidad, aunque es muy difícil en todos los aspectos, pero que estas personas sean muy dedicadas y comprometidas con su labor”.	
<b>B2</b>	“Si, cuando nos toca el caso de gente muy ejecutiva, de Policías con esa honestidad, con ese sentido de responsabilidad sí. Y de hecho yo lo viví en carne propia por un robo que me hicieron en el apartamento.”	
<b>B7</b>	“Pienso que la mayoría de los funcionarios de la Policía son honestos, pero en toda profesión pasa lo mismo, así como hay contadores honestos hay otros que no lo son tanto, la Policía no esta extraña a una situación así; porque no es la Organización, simplemente es el proceder de una persona y por eso no podemos tildar a toda la Policía como mala.”	
	No, no me parecen honestos.	

	<p>“Sí, no todos son honestos porque hay casos que se han visto y se han publicados, pero eso es normal porque no todos somos perfectos, no todos se pueden juzgar por lo mismo, por uno no pueden pagar todos.”</p> <p>“Pues, es que es muy difícil decir, pero yo me imagino y quiero imaginar que todos son honestos”.</p>	
<b>A1</b>	“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.”	Responsabilidad
<b>A3</b>	“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.”	
<b>B2</b>	“Sí, cuando nos toca el caso de gente muy ejecutiva, de Policías con esa honestidad, con ese sentido de responsabilidad sí. Y de hecho yo lo viví en carne propia por un robo que me hicieron en el apartamento.”	
<b>B3</b>	“Son, bueno, como cargo público, todos tenemos las mismas responsabilidades que es ofrecerle, pues darle beneficios y ofrecerle beneficios a la comunidad, pero como funcionarios son de muy alto riesgo, son muy distintos a cualquiera, aunque todos deberíamos estar al mismo nivel de ser éticos y de ser responsables.”	
<b>A2</b>	“No, yo creo que la Policía Nacional es muy necesaria para el bien común porque al fin y al cabo cuando uno tiene un problema o una situación de conflicto sea con otra persona o sea como una situación como tal, uno siempre utiliza a la Policía Nacional para ayudar a mediar la situación, entonces es como el ente que apoya, entonces yo no creo que uno prescindiera de ellos.”	Conflicto
<b>A3</b>	“La Policía Nacional es una entidad que ayuda a mediar los conflictos que uno pueda tener con otras personas o situaciones específicas, eso sería un aspecto positivo. El aspecto positivo es un tema que realmente no es mucho que uno pueda atacar porque es algo que se ve en todas las situaciones y es el hecho de los micos policiales.”	
<b>A7</b>	“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.”	
	“Depende del conflicto, si ya es un conflicto que se salió de mis manos y que es imposible resolverlo, sí, pues como algo de violencia, sí.”	

	“No, acudiría a un abogado, no acudiría pues a la Policía. Yo pienso que no sirven de mucho cuando hay un conflicto interpersonal.”	
<b>B2</b>	“En los momentos críticos que he tenido por conflictos en el barrio o familiares, la Policía si ha solucionado, y ofrece esa seguridad de apoyar en los momentos que se requiere.”	
<b>B3</b>	“Yo percibo que los funcionarios de la policía frente a otros funcionarios públicos, hacen una labor necesaria, sobre todo para el ambiente y la cultura en la que vivimos que es de conflicto muchas veces, ¿no cierto? Y la Policía Nacional ofrece ese apoyo.”	
<b>A2</b>	“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.”	Orden
	“No, no pueden porque sería como quedar el país sin orden, sin quien ordenara, sin quien organizara, no, no puede quedar.”	
	“No creo, porque siempre falta pues un ente que genere pues como ese carácter y también que generen esa cordura y ese orden en el país o en una comunidad en general.”	
<b>A3</b>	“Aspectos positivos, que son como una entidad que, bien o mal, ejercen como un control, un orden sobre la sociedad y negativos, que uno hay veces ve, que se extralimitan de sus funciones.”	
	“Aspectos positivos, el orden, desde la parte del orden, de una u otra forma pues que con ellos podemos en cierta forma ser un poquito más seguros y negativos, la falta de confianza que hay por parte de la comunidad hacia la institución.”	
<b>B6</b>	“Cuando hay un robo, no sé, es que no sé qué más casos atiende la Policía. ¿En cuales no? Yo colaboraría con la Policía en cualquier circunstancia que me pidieran, no tendría por qué no colaborar, pienso pues que siendo el ente que genera el orden en la comunidad, uno debería ayudar pues en pro de eso. No daría pues como un no.”	
<b>A2</b>	“Me parece que para el país es imprescindible, nunca prescindible, los entes de autoridad como la Policía Nacional y el Ejército Nacional, ya que son ellos quienes nos cuidan, nos dan la seguridad y hacen parte de que nosotros nos sintamos seguros donde estemos.”	Autoridad
<b>A3</b>	“La Policía Nacional tiene muchos aspectos positivos, como es brindarnos seguridad, que es lo negativo, que lastimosamente, no la Policía Nacional y hay veces los Policías, sino que ellos son víctimas de una sociedad, la cual le está quitando la autoridad desde los altos mandos y los desprotegemos.”	

<b>A5</b>	“Velar siempre por la cultura ciudadana pero ahora con lo de las redes sociales, lastimosamente dejamos en evidencia constantemente a la autoridad, porque, es muy fácil para cualquiera que esté filmando, filmar la parte que más le convenga, y siempre filmamos la parte en la que el Policía está atropellando al delincuente, más nunca filman antes qué paso para que el Policía reaccionara así. La mejor metodología que puede haber, es cultura ciudadana y que ellos sean muy bien capacitados para tolerar ciertas situaciones.”	
<b>B3</b>	<p>“Pues muchas veces los funcionarios de la Policía se extralimitan pues como de sus funciones, o de pronto creen que tiene como más autoridad por ser funcionarios de la Policía que otros funcionarios públicos.”</p> <p>“Un quehacer muy duro, no es fácil, porque trabajar con la comunidad y fuera de eso con la comunidad y entre esa comunidad que haya tanta delincuencia y que la misma comunidad apoye, los vea agredidos también que ellos son la seguridad, a uno le da pesar, porque entonces quién es la autoridad; independientemente de que haya personajes malos uno de todas maneras siempre acude a ellos y no todo el cien por ciento de respaldo, pero si siente algún respaldo.”</p>	
<b>B8</b>	“Es como de tristeza, porque de todas maneras ellos son la autoridad que deben dar ese ejemplo a todos los demás. Los funcionarios de la Policía, cuando tienen un proceder diferente a lo que uno percibe que debe ser, pues da tristeza.”	
<b>B4</b>	<p>“Nunca le tengo temor a la Policía, por el contrario, muchas veces me siento protegido cuando estoy cerca a uno de ellos, hay excepciones, no me han tocado a mí.”</p> <p>“No nuestro ningún temor, teniendo en cuenta que sólo le veo el lado positivo de lo que estén haciendo.”</p> <p>“No en todos los casos, pero si me da miedo, porque ellos se extralimitan en sus funciones, creen que tiene más poder; entonces sí siento temor.”</p> <p>“No, yo en ningún momento nuestro temor, para nada; antes me siento muy segura.”</p> <p>“Pues no he tenido ningún tipo de situación frente a los Policías, entonces no sé si les tendría temor o como reaccionaria frente a ellos, pero pues por el momento no les tengo ningún tipo de temor.”</p> <p>“No porque, no es que el que nada debe, nada teme, sino que el que tiene todo en regla, pues no tendría por qué sentirle temor, pues en mi caso no lo siento.”</p>	Temor
<b>B8</b>	<p>“Me desanimo, me da desconsuelo, pierdo como la fe, la credibilidad en esa institución.”</p> <p>“Falta de credibilidad, pierde la credibilidad de la Policía pues más de lo que la he perdido.”</p>	Credibilidad

	<p>“Me da tristeza de la imagen que tiene esta Organización, porque está perdiendo credibilidad, la gente no confía, por uno arrastran toda una Institución. Pero uno sigue con esperanza de que eso vaya a cambiar, que este mejorando y que los estén sacando, uno siempre guarda la esperanza de que estén en ro de limpiar la Policía de toda esa gente corrupta.”</p>	
<b>B5</b>	<p>“Colaboraría con un funcionario de la Policía, si éste me solicitara ayuda, claro que sí.”</p> <p>“Sí, si le colaboraría.”</p>	Colaboración
<b>B6</b>	<p>“En ciertas situaciones, cuando trabajé en ciertas organizaciones, alguna vez ayudé a coger escaperos y tratar de perseguirlos y todo y entregárselos, y actúo de esa manera. No colaboraría cuando sienta que estoy corriendo peligro.”</p> <p>“En las situaciones que yo colaboraría con los funcionarios de la Policía, que me pidan documentos personales, ya para dar información sobre algo que no está bajo mi competencia informar, no lo podría hacer, tendría que dirigirlos a la persona encargada.”</p> <p>“Digamos que uno vea que están violentando una persona, como en esos casos o una denuncia de X o Y delito. No colaboraría cuando sienta que la ayuda que me solicitan es para afectar a alguien.”</p> <p>“En los casos que me competen, si estuve presentando alguna riña, todo lo que sea para seguridad de las personas y para el bien de las personas, colaboraría con todo el gusto.”</p> <p>“Les colaboraría pues con capacitación, cuando tengan que ir a ayudar a enfermos o lo que sea. En los que no me metería yo, son en los de seguridad. No, no, nada con robos, atracos, violencia, nada de eso, no me gusta.”</p> <p>“Cuando hay un robo, no sé, es que no sé qué más casos atiende la Policía. ¿En cuales no? Yo colaboraría con la Policía en cualquier circunstancia que me pidieran, no tendría por qué no colaborar, pienso pues que siendo el ente que genera el orden en la comunidad, uno debería ayudar pues en pro de eso. No daría pues como un no.”</p> <p>“Yo colaboraba cuando vivía en el Dorado, con la alarma de pánico o cuando veía por ahí algo sospechoso llamábamos al cuadrante, cuando solicitaban ayuda para colaborar con alguien, cuando uno sea.”</p>	
<b>A2</b>	<p>“Me parece que para el país es imprescindible, nunca prescindible, los entes de autoridad como la Policía Nacional y el Ejército Nacional, ya que son ellos quienes nos cuidan, nos dan la seguridad y hacen parte de que nosotros nos sintamos seguros donde estemos.”</p>	Imprescindible-prescindible

## 8. INTERPRETACIÓN TEÓRICA DE LAS CATEGORIAS EMERGENTES

Las categorías que se desprenden de la información obtenida a través del cuestionario son las siguientes: *seguridad, corrupción, confianza/ desconfianza, honestidad, responsabilidad, conflicto, orden, autoridad, temor, credibilidad, colaboración e imprescindible.*

### **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* humana se basa en tres aspectos: uno de ellos es el deseo de preservar la vida humana mediante un sólido código de valores, otro punto tiene que ver con aplicar la normatividad que apunte a la protección de los derechos humanos, y por último se contempla con el impulso que se le debe dar a la educación. Del estudio de la *seguridad* humana se desprende una forma más novedosa es la *seguridad* ciudadana, ésta a su vez se encarga de asuntos tan complejos como la prevención y el control antes que la represión. En la *seguridad* ciudadana predomina la sensación de confianza, porque es el Estado el encargado de garantizar la vida, la libertad y el patrimonio, no obstante, es necesario que la comunidad sea participe en el

proceso, es decir no solo hacer uso de sus derechos, también tomar la iniciativa, participar y aportar ideas para la transformación, (Palacios & Sierra 2012).

### **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, 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* es un crimen calculado, efectuado por actores económicos, quienes toman el riesgo de la acción siempre y cuando las ganancias superen los riesgos, las nuevas formas de riqueza han impulsado la *corrupción*, desde la posibilidad de comprar un puesto, un voto o una decisión. La *corrupción* en la Institución de la Policía Nacional, se conoce como *corrupción* operativa, esta se presenta en estaciones policiales o por parte de agentes de tránsito quienes piden dinero o reciben sobornos, estos actos constituyen un abuso de poder, la *corrupción* operativa interfiere con la efectividad de la misión Institucional y con los valores humanos de los policías, Pineda (2016).

## **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). La percepción de *confianza* o *desconfianza* presente en una comunidad involucra diferentes aspectos importantes para la tranquilidad de la ciudadanía y para el correcto desarrollo de las funciones propias de la Institución policial.

La confianza se define como la capacidad de una persona o entidad de generar tranquilidad en los demás, a través de una acción o la pasividad, contribuyendo al bienestar y absteniéndose de infligirnos un daño. Esto significa que una persona puede confiar que una institución hará lo que se cree que debería hacer, o que va a comportarse de la manera que se espera de ella, (Gonzales & Cardona 2013, p. 4).

## **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).

### **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* se presenta cuando alguien percibe que otro lo ha afectado o pretende afectarlo de forma negativa.

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 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).

## **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).

### **Autoridad**

El concepto de *autoridad* en la teoría de Aristóteles se entiende como “el elemento esencial para dirigir mejor los destinos de los ciudadanos, en beneficio de la comunidad, exigiendo al mismo tiempo el mejor ejercicio de las funciones de los demás”(Cruz, 2010, p. 57), la *autoridad* se compone de un ejercicio de responsabilidad compartida entre quienes ejercen el poder y quienes son dominados, este ejercicio se asume si los actos de quien ejerce la *autoridad* están plenamente legitimados y reconocidos mediante un sustento moral por quienes están llamados a obedecer, esto significa que quien no exhiba un comportamiento ejemplar no puede reclamar por la pérdida de autoridad. La autoridad no es un poder irracional que exige la obediencia ciega, ni prohíbe pensar, no es una condición que se otorga, sino que se adquiere en un acto de reconocimiento, algo que se reconoce en el otro, cuando éste actúa de manera virtuosa y racional en procura del bien común, (Cruz, 2010).

### **Temor**

El *temor* o miedo es una emoción que ha experimentado el hombre durante toda su historia, esta condición es compartida con las demás especies del reino animal, quienes, al reconocer la presencia del peligro, huyen, evitan o atacan. Los temores que sienten los seres

humanos no son los mismos en todos los lugares, estos dependen de las amenazas a las que estén expuestos, a pesar de las sensaciones que produce el *temor*, este es necesario como una voz de alarma ante los peligros existentes para salvaguardar la vida, (Valencia, 2007).

En la antigüedad se consideraba el *temor* un castigo de los dioses, los griegos divinizaban el temor al dios Deimos y el miedo al dios Phobos, en tiempos de guerra se esforzaban por reconciliarlos. Para Sócrates, el miedo es la idea de un mal inminente, mientras que para Aristóteles no es más que una expresión del mal, sentir miedo es normal, ante un estímulo que advierta sobre un peligro eminente, el organismo reacciona emitiendo cambios fisiológicos en la respiración, aceleración de los movimientos, aumento de los latidos del corazón, sudoración, inmovilización o movimientos violentos. Se debe distinguir el *temor* de la angustia, porque el temor es causado por una situación específica, mientras que la angustia se presenta sin un motivo claro, a veces el hombre se enfrenta a una representación mental sobre un peligro real o imaginario y esto es lo que desencadena la sensación de miedo, (Valencia, 2007).

### **Credibilidad**

La *credibilidad* en el correcto desempeño de la Institución de la Policía Nacional de Colombia, se relaciona con la percepción que poseen los ciudadanos sobre la efectividad en el desarrollo de sus funciones, a veces la *credibilidad* se ve afectada negativamente por diferentes hechos que ocurren por parte de los funcionarios de la Institución, como son abuso de poder, negligencia, corrupción, uso de la fuerza, entre otras situaciones que afectan la imagen Institucional, aspectos que generan en la comunidad desconfianza e indiferencia, de forma errónea se cree que no vale la pena denunciar, e incluso se llega a emprender acciones que denotan un marcado rechazo hacia las fuerzas policiales, como es impedir su labor, obstaculizarla e incluso ejecutar la ley por cuenta propia, (Suárez, 2016).

En América Latina las instituciones policiales casi siempre son mal vistas, se encuentran socialmente desprestigiadas, consideradas como entes represivos y corruptos. Impresión que poseen las personas tras observar el poco control que la Policía tiene frente a problemáticas como el aumento del delito, pensamiento un tanto alejado de la realidad, puesto que el delito es el resultado de complejos procesos sociales de tipo económico, político, cultural y social, que escapan al control de la Policía, (Suárez, 2016).

### **Colaboración**

La *colaboración* de la comunidad con la Policía está estrechamente relacionada con el desempeño policial, si el comportamiento de los agentes genera un sentimiento de confianza en la ciudadanía, ésta responde con actos de reconocimiento y *colaboración*, las personas respetan a la Policía y colaboran con ella si perciben que su trabajo es realizado con justicia e igualdad, sin discriminación alguna por motivos de clase social, también si perciben en la Policía un trato justo, es decir que en sus intervenciones ofrecen un trato digno y respetoso a los demás, este tipo de procedimientos tienen que ver con la legitimidad policial, las personas creen con mayor determinación cuando presencian actos donde la Policía realiza intervenciones con la comunidad donde prevalezca el respeto, la igualdad y la justicia, en estos escenarios nace la confianza y el deseo de querer colaborar con la institución, (Requena, 2016).

### **Imprescindible**

El servicio de Policía es una actividad que afecta de una u otra manera la vida de las personas, de ahí que su existencia se constituye en *imprescindible* para el buen

funcionamiento de la sociedad, existe un consenso que permite pensar en la Policía como un órgano encargado de garantizar la seguridad, prevenir el delito “no se conoce sociedad un poco organizada sin que exista un poder de Policía que asegure a sus miembros la seguridad interior, que reprima y prevenga, los delitos contra las personas y propiedades, y por otra parte, asegure la obediencia a los representantes del Estado y la aplicación de las disposiciones dictadas por los jefes”, (Jar, 1999, p. 200). En un país democrático como la Policía es una institución imprescindible debido a que su misión contribuye a consolidar la democracia, no solo es un instrumento de poder, también se encuentra del lado de los derechos de las personas, vela por el cumplimiento de los mismos, hace parte del aparato judicial, es un servicio democrático tanto en estructura como en funcionamiento, (Jar, 1999).

## 9. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

*La seguridad* fue la categoría que más se destacó en las respuestas de los participantes, ocupa un lugar importante en las representaciones sociales que los funcionarios públicos de la Institución Universitaria de Envigado han construido sobre la imagen que la Policía como Institución representa para ellos, en el grupo de funcionarios públicos de la Universidad, se observa una percepción positiva hacia esta representación, el desempeño policial genera sensación de seguridad en la mayoría de los participantes del grupo entrevistado, como se puede observar en la siguiente apreciación:

“Para mí la Institución, la valoro en un grado súper alto porque qué haríamos sin la Policía, sin la seguridad, me parece muy importante. Y qué haríamos sin ella, seríamos medios” A1

En esta respuesta se evidencia un alto nivel de confianza puesta en la organización, se concibe la labor de la policía como una función imprescindible para el funcionamiento social.

En otras representaciones se encuentra un sentimiento generalizado sobre los aspectos positivos que poseen los policías, aunque se reconoce que algunos agentes no realizan su trabajo de la mejor manera, esto no es motivo para calificar de manera negativa a toda la Institución:

“Pues la percepción que yo tengo sobre la Policía Nacional es que es una entidad, es una institución que realmente presta el servicio a la sociedad, que cuando uno los necesita, ellos están presentes, lastimosamente hay unos que sacan provecho de su puesto

como policías y no hacen cosas adecuadas, pero pues por unos poquitos no generalizo, en general me parece que la Policía Nacional hace un buen trabajo” A1

Esta respuesta denota la capacidad que poseen las personas para evaluar la función policial de manera bastante acertada, es interesante pensar que una Organización de seguridad tan compleja como es la policía pueda ser cuestionada, valorada e incluso retada a crecer y a mejorar en su desempeño.

En materia de seguridad como lo menciona, Palacios & Sierra (2012), es la comunidad la que está llamada a brindar apoyo a sus instituciones, en este caso la opinión del grupo entrevistado en cuanto al tema de *seguridad* es favorable, lo que produce una actitud conveniente cuando se presenta interacción entre los uniformados y el público, si se propicia el entendimiento, la solidaridad y el respeto entre los representantes de la ley y las personas, se crean representaciones sociales que contribuyen a generar una convivencia pacífica y en paz, como lo afirma Vergara (2008), las representaciones sociales se forman de la interacción colectiva, son producto del pensamiento social, se nutren de la constante retroalimentación de los grupos, como se puede evidenciar, éstas no son concepciones fijas e inamovibles, todo lo contrario, son ideas que cambian frecuentemente, se comportan como los elementos que dotan de sentido la vida en sociedad, se convierten en instrumentos para asignar valor a las instituciones, para determinar si éstas aportan al desarrollo comunitario, permiten pensar en los aspectos tanto positivos como negativos que hacen parte de la Policía y efectuar recomendaciones e iniciar de nuevo el proceso, es decir: interactuar, pensar sobre la actuación de sus funcionarios y emitir una evaluación de esa actuación.

La segunda categoría más representativa fue *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”. A1

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, estos sucesos se quieren ocultar para evitar el desprestigio, pero gracias a los medios de comunicación, la opinión pública tiene conocimientos sobre estos abusos, son comportamientos que generan decepción y confusión entre las personas, no obstante el sentimiento de esperanza prevalece, se espera que la misma Policía retire a los corruptos de sus filas y que emprenda acciones para que la Policía continúe con su labor de garantizar la tranquilidad y la seguridad, estas dos palabras son compatibles con la misión que la Institución se ha trazado, mientras que involucrarse en actos indebidos es alejarse de ese propósito, como lo plantea Zuleta (2015), 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. La corrupción interfiere con la efectividad de la misión institucional y con los valores humanos de los policías, (Pineda, 2016).

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. El tema de la *confianza* entre la comunidad y la Policía es una cuestión de doble vía, porque si existe la *confianza* mutua se llevan a cabo acciones más exitosas por parte del grupo armado y se presenta más colaboración y denuncias por parte de los ciudadanos.

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. Ser honesto y responsable va más allá de cumplir con las normas, como se puede analizar en este apartado, son convicciones que poseen los uniformados para actuar, para ejercer su trabajo aunque estén en escenarios de alta complejidad y esto parece estar muy bien representado en la conciencia de los habitantes, quienes reconocen el proceder de los miembros de la policía.

En esta categoría igual que en las categorías de *seguridad y corrupción* existe en los funcionarios públicos expectativas sobre lo que se espera de la Institución y de la función del policía, dotado de un código de comportamientos, de imaginarios, de representaciones y de sentimientos que se incorpora a la institucionalidad con su quehacer misional fusionando lo

propio con lo social, hacer lo correcto se convierte en un mandato sumado al juicio de la comunidad quienes le asignan el deber de ser honestos, responsables y transparentes. En todo caso es importante acotar que las personas hacen la diferenciación entre la Policía como Organización y el policía como persona que lucha por hacer las cosas bien.

*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 e 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 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.

*El temor y la credibilidad* son aspectos que poseen mucho sentido para las personas objeto de esta investigación, si tenemos en cuenta que el temor ha sido una emoción necesaria para la sobrevivencia del ser humano a lo largo de la historia, sentir temor ha servido para que las personas se alejen de potenciales peligros, preserven su vida y aprendan a moverse en sitios peligrosos sin poner en riesgo sus vidas y sus pertenencias, en este logro la policía tiene mucho que aportar, detrás se encuentra la razón de ser de la Institución, creada precisamente para contribuir a que los individuos sientan menos *temor* a la delincuencia y mayor *credibilidad* en la lucha que lideran los policías para entregarle a los ciudadanos unas condiciones de vida más seguras y felices. Los entrevistados aseguran no sentir *temor* en presencia de los uniformados,

por el contrario afirman que la policía les genera *credibilidad*, estas son algunas respuestas que apoyan este tipo de pensamiento:

“Nunca le tengo temor a la Policía, por el contrario, muchas veces me siento protegido cuando estoy cerca a uno de ellos, hay excepciones, no me han tocado a mí.”

B4

En otras opiniones se pueden encontrar apreciaciones contrarias que no escapan a los sonados casos de corrupción denunciados en los medios de comunicación como errores imperdonables cometidos por altos funcionarios de la policía, se expresan en los siguientes términos:

“Me da tristeza de la imagen que tiene esta Organización, porque está perdiendo credibilidad, la gente no confía, por uno arrastran toda una Institución. Pero uno sigue con esperanza de que eso vaya a cambiar, que este mejorando y que los estén sacando, uno siempre guarda la esperanza de que estén en pro de limpiar la Policía de toda esa gente corrupta.” B4

La limpieza que se realiza al interior de la institución son acciones necesarias para que las personas recuperen *la credibilidad* y para demostrar que los buenos son más.

En las categorías de *orden, autoridad e imprescindible* se encuentra un común denominador, son representaciones que los funcionarios asocian directamente con la misión policial, encuentran que los policías se encargan de mantener el orden, representar y hacer respetar la autoridad en cada una de las actividades que realizan en contacto con la población, por este tipo de acciones del cuerpo policial es que ha sido catalogado su desempeño como

imprescindible. Frente a la pregunta si existe la posibilidad de que la comunidad colabore con la policía una de las respuestas más representativas fue:

“En los casos que me competen, si estuve presentando alguna riña, todo lo que sea para seguridad de las personas y para el bien de las personas, colaboraría con todo el gusto.” A1

Saber que la comunidad se encuentra dispuesta a colaborar con la labor policial es útil porque esto contribuye a crear una cultura de cooperación, una cultura bastante evolucionada donde se aúnan esfuerzos en pro del bien común.

Finalmente y gracias a la favorabilidad con que cuenta la Institución en razón de que las funcionarios participantes del presente estudio expresan mediante las representaciones sociales que han construido sobre la función de la organización, sentirse seguras, confiadas y estar dispuestas a *colaborar* con ellos cuando así lo requieran, esto confirma lo dicho por Requena (2016), si el comportamiento de los agentes genera un sentimiento de confianza en la ciudadanía, ésta responde con actos de reconocimiento y colaboración.

Referente al análisis de resultados en la esfera del policía como persona, se destacan temas como la vocación policial, requisito indispensable para realizar una labor acorde con los requerimientos de la Organización, la vocación policial incluye valores como la aptitud de servicio, ésta va más allá de los requerimientos y sobrepasa las funciones estipuladas, el policía brinda ayuda a quien lo necesite sin importar el lugar o sin importar que en ello ponga en riesgo su propia vida. Un tema que sobre sale en el estudio del policía es la disyuntiva que se les presenta en la realización de su trabajo, el desempeño de sus labores lo llevan a cabo en lugares peligrosos, con personas agresivas y en situaciones difíciles, sienten la incompreensión y la

indiferencia de quienes tienen que proteger, son víctimas de la violencia de los delincuentes, aparte de eso la utilización de armas por cuenta de los agentes está estrictamente condicionada a casos donde las demás estrategias como el dialogo han fallado, de sus intervenciones se derivan consecuencias a veces trágicas como resultar herido, mutilado o muerto, todas estas situaciones se suelen respaldar con la idea de que, en el desarrollo de sus funciones, en el policía debe primar la vocación de sacrificio por encima de cualquier otro interés, e incluso el cumplimiento de sus funciones está por encima de sus relaciones familiares, en repetidas ocasiones pasan largos periodos de tiempo lejos de sus hogares, trabajan durante extensas jornadas laborales, lo que les acarrea problemas de salud y dificultades a nivel personal y familiar, el salario del policía es bajo si se tiene en cuenta el grado de compromiso y dedicación de ellos con su profesión; según la investigación realizada por, Pineda (2016), el hecho de recibir una remuneración escasa se convierte en un motivo para que los agentes sean fácilmente proclives a incurrir en actos de corrupción o en el incumplimiento de sus funciones, debido a esto, es indispensable tener en cuenta, que una de las razones que tienen los jóvenes para elegir ser policías es la estabilidad laboral que la Institución les ofrece, es saber que cuentan con una contraprestación salarial que aunque no es muy alta, es segura, además de todas las prestaciones y beneficios sociales que puedan tener; otro factor que favorece al policía dentro de la Institución es la posibilidad de ascender de puesto y la oportunidad de iniciar o continuar estudiando, cuentan también con un programa de incentivos y reconocimientos por sus logros dentro y fuera del cumplimiento de sus funciones, a grandes rasgos estos son algunos de los beneficios que ofrece la Institución a las personas que quieran ser parte de ésta, sin embargo es importante tener en cuenta, cómo estos factores internos de la Institución puede repercutir de manera positiva o negativa en el desarrollo del rol del policía en la cotidianidad, ya que si se cumplen a cabalidad y se llenan las expectativas de los policías, los resultados esperados por la ciudadanía y la Institución serán cumplidos y se

evidenciarán de una manera positiva pero cuando la perspectiva es la contraria, la falta de cumplimiento de las condiciones iniciales, el rendimiento de los policías puede no ser el esperado e incluso, pueden incurrir en comportamientos al margen de la ley; estas situaciones pueden contribuir a las múltiples consecuencias y perspectivas tanto positivas como negativas que contribuyen a la creación de las representaciones sociales que tiene la población de los policías y de la Institución como ente del Estado.

## 10. 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,

De forma tenue se encuentra en las opiniones vestigios de responsabilidad compartida, es decir que las personas consideran que para que la Institución de la Policía y la persona del Policía se desempeñen de manera eficiente es necesario que cuenten con la colaboración de la población, que sean reconocidos por éstos, que reciban las respectivas denuncias cuando se presentan alteraciones al orden y que se respeten sus intervenciones; desde el punto de vista del paradigma critico social que guía esta investigación, se contempla que este es un pensamiento que debe primar en el grupo social porque hace alusión al papel protagónico que cada uno de los integrantes debe ejercer, un rol de empoderamiento donde se reconozca como un ser partícipe de las transformaciones necesarias para la creación de una Institución eficiente en el cumplimiento de su deber en respuesta a un colectivo que camine en la misma dirección.

La realización de este trabajo permite vislumbrar temáticas que se relacionan con el quehacer de la policía con sus aciertos y sus desaciertos en su proceder, se logra contemplar un panorama donde los agentes salen bien librados según la información ofrecida por el personal entrevistado,

se descubre que en la profesión de policía la vocación de servicio es una pieza clave para elegirla, aprenderla y mantenerse en ella. La institución está conformada por seres humanos que poseen una clara convicción sobre el respeto por los derechos de las personas y el amor por su trabajo antes que el beneficio económico que éste les depara.

**Limitaciones:**

Las principales limitaciones que se presentaron en la realización de esta investigación tienen que ver con el factor tiempo, por parte de los investigadores, se hizo un poco complicado la manipulación de la información debido a la enorme cantidad de categorías emergentes en las declaraciones obtenidas con la aplicación del instrumento, las personas contribuyeron de manera amplia a ofrecer sus diferentes puntos de vista sobre el tema abordado, lo que generó un considerable paquete de respuestas para analizar.

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

### 11. PRESUPUESTO

<b>FUENTES</b>						
<b>RUBROS</b>	Estudiante	Institución - IUE	Externa	<b>TOTAL</b>		
Personal (asesorías)	800.000			800.000		
Material y suministro	100.000			100.000		
Salidas de campo	100.000			100.000		
Bibliografía				100.000		
Equipos				50.000		
Otros				50.000		
<b>TOTAL</b>	1.000.000			1.200.000		
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL</b>						
Rubro	Función en el proyecto	Dedicación h/semana	Costo			Total
			Estudiante	Institución n - IUE	Externa	
Asesorías		1	50.000 x 16			800.000
<b>TOTAL</b>						800.000
<b>DESCRIPCIÓN DE MATERIAL Y SUMINISTRO</b>						
Descripción de tipo de Material y/o suministro			Costo			Total
			Estudiante	Institución n - IUE	Externa	

Fotocopias	100.000			100.000
<b>TOTAL</b>				<b>100.000</b>

<b>DESCRIPCIÓN DE SALIDAS DE CAMPO</b>				
Descripción de las salidas	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Recolección de información	100.000			100.000
<b>TOTAL</b>				<b>100.000</b>

## 12. CRONOGRAMA

<b>TIEMPO</b>	Mes I	Mes II	Mes III	Mes IV
<b>ACTIVIDADES</b>	I	II	III	IV
Asesorías	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Brusquedad bibliográfica	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
Recolección de la información		<b>X</b>	<b>X</b>	
Elaboración del trabajo de grado	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
Análisis de resultados			<b>X</b>	<b>X</b>
Entrega del trabajo de grado				<b>X</b>

### 13. REFERENCIAS

- Ahues, D. & Karmy, E. (2005). La representación social sobre la policía de investigaciones de Chile. (Práctica investigativa). Recuperado de:  
[www.policia.cl/cidepol/biblioteca/representacionsocial.pdf](http://www.policia.cl/cidepol/biblioteca/representacionsocial.pdf)
- 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.
- Araya, S. (2002). Las representaciones sociales, ejes teóricos para su discusión. Cuaderno de ciencias sociales 127, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).  
Recuperado de:  
[unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN027076.pdf](http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN027076.pdf)
- Artunduaga, E. (2015). Que debe hacerse para mejorar la percepción de seguridad ciudadana en la comunidad. (Tesis de posgrado). Recuperado de:  
[repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7873/1/ArtunduagaTrujilloEdgar2016.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7873/1/ArtunduagaTrujilloEdgar2016.pdf)
- Barrera, A. (2015). *Credibilidad en las entidades públicas en Colombia: un gran reto a superar*. (Tesis de posgrado). Recuperado de:  
[repository.unimilitar.edu.co/bitstream/.../BarreraHernandezAdrianaElizabeth2015.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/.../BarreraHernandezAdrianaElizabeth2015.pdf)

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](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](http://www.redalyc.org/pdf/115/11523037004.pdf)

Castro, Y; Orjuela M; Lozano, C; Ariza, M; Avendaño, B; Prieto Vargas, N. (2011). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas*

*Perspectivas Psicológicas*, 8, (1). Recuperado el 16 de marzo de 2017 de:

[www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794)

Cerda, H. (1991). Los elementos de la Investigación. Bogotá: El Búho. Recuperado de:

<http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.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>

Cruz, L. (2009). El concepto de autoridad en el pensamiento de Aristóteles y su relación con el concepto de autoridad en el comportamiento administrativo. *Contaduría y administración*,

(231). 53- 78. Recuperado de: [www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/249](http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/249)

Cruz, A. (2010). Valoración del proceso de incorporación de la policía nacional desde la perspectiva de los aspirantes y los incorporados en el periodo 2009- 2010. (Tesis de grado). Recuperado de:

[bibliotecadigital.usbcali.edu.co/.../Valoracion\\_Proceso\\_Incorporacion\\_Cruz\\_2010.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/.../Valoracion_Proceso_Incorporacion_Cruz_2010.pdf).

- Da Silva, M. (2014). ¡Alto o disparo! Representaciones acerca de los usos de la fuerza en la Policía Federal De Argentina. (Tesis de pregrado). Recuperado de:  
[ri.unsam.edu.ar/greenstone/.../coltesis/.../TMAG%20IDAES%202014%20DSLML.pdf](http://ri.unsam.edu.ar/greenstone/.../coltesis/.../TMAG%20IDAES%202014%20DSLML.pdf)
- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Unidad didáctica*, 15. Recuperado de: [www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- Garriga, J. (2014). Géneros en acción. Prácticas y representaciones de la masculinidad y la femineidad entre policías bonaerenses. *Intersecciones antropológicas Olavarría*, 14, (2).483-492.
- Garriga, J. (2016). Los sinsabores del verdadero policía. Representaciones laborales y legitimidad de la violencia policial. *Razón y Palabra*, (93). 724-742. Recuperado de:  
[www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/42](http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/42)
- Gonzáles, F. (2006). Investigación cualitativa y subjetividad. Recuperado de:  
[www.odhag.org.gt/pdf/R\\_INVESTIGACION%20CUALITATIVA.pdf](http://www.odhag.org.gt/pdf/R_INVESTIGACION%20CUALITATIVA.pdf)
- Gonzales, J. & Cardona, J. (2013). Nivel de confianza de los ciudadanos en la policía caleña. (Tesis de pregrado). Recuperada de:  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/.../confianza\\_ciudadanos\\_policia.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/.../confianza_ciudadanos_policia.pdf)
- Guillén, F. (2015). *Modelos de policía y seguridad*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de:  
[www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/291813/fgl1de1.pdf?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/291813/fgl1de1.pdf?sequence=1)
- Jar, G. (1999). El papel de la policía en una sociedad democrática. *Reis*, 85, (99). 199-220. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/758960.pdf>
- Lacolla, L. (2005). Representaciones sociales: una manera de entender las ideas de nuestros alumnos. *Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa*, 1, (3). 1-17. Recuperado de: [revista.iered.org/v1n3/pdf/llacolla.pdf](http://revista.iered.org/v1n3/pdf/llacolla.pdf)

- 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](http://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](http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/34106/3394)
- Morquecho, A. & Vizcarra, L. (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](https://www.academia.edu/984196/Representaciones_sociales_teor%C3%ADa_e_investigaci%C3%B3n)
- Moscovici, S. (1961) El psicoanálisis su imagen y su público. Buenos Aires. Huemul, 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%20Policía%20Admi.>
- Osse, A. (2006). Entender la labor policial. Recursos para activistas de derechos humanos. Edición española a cargo de Editorial Amnistía Internacional (EDAI). Recuperado de:  
[https://www.amnesty.nl/content/uploads/2017/01/ainl\\_understanding\\_policing\\_es.pdf?..](https://www.amnesty.nl/content/uploads/2017/01/ainl_understanding_policing_es.pdf?..)
- 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>

- Pérez, R. (2015). La motivación como estrategia de trabajo al interior de la policía nacional de Colombia. (Trabajo de posgrado). Recuperado de:  
[repository.unimilitar.edu.co/.../Trabajo%20Grado%20EAG%20Raul%20Perez%20D5](http://repository.unimilitar.edu.co/.../Trabajo%20Grado%20EAG%20Raul%20Perez%20D5).
- Pineda, A. (2016). La corrupción en entidades públicas como la Policía Nacional de Colombia. (Trabajo de posgrado). Recuperado de:  
[repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12454/52435772-2016.pdf?1](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12454/52435772-2016.pdf?1)
- Pulido, A. (2015). Principios y valores para la vocación policial. Madrid, España. S.L. – DYKINSON.
- 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](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402)
- Ragin, Ch. (2007). *La construcción de la investigación social. Introducción a los métodos y su diversidad*. Recuperado de: [investigacionsocial.sociales.uba.ar/.../Ragin\\_La-construccion-de-la-investigacion-socia](http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/.../Ragin_La-construccion-de-la-investigacion-socia)
- 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](https://www.academia.edu/984196/Representaciones_sociales_teor%C3%ADa_e_investigaci%C3%B3n)
- Recuperado de: [www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1850...](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850...)
- Requena, J. (2016). La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía. *InDret*, *Revista para el análisis del derecho*. Recuperado de: [www.indret.com/pdf/1216.pdf](http://www.indret.com/pdf/1216.pdf)

- Rincón, S. (2014). Análisis del programa de salud ocupacional de la policía nacional en la dirección administrativa y financiera. (Tesis de especialización). Recuperado el 16 de Marzo del 2017 de:  
[repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/6194/RinconBibiana2014.pdf?4](http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/6194/RinconBibiana2014.pdf?4)
- 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](http://abacoenred.com/wp-content/.../10/Teoría-del-conflicto-social-ASOPDES-2003.pdf)
- Salazar, M. & Herrera, M. (2008). Representaciones sociales de los valores educativos y prácticas pedagógicas. *Laurus*, 14, (26). 347-366. Recuperado de:  
[www.redalyc.org/pdf/761/76111491017.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/761/76111491017.pdf)
- Salomón, L. (2004). *El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía*. Programa de las naciones unidas para el desarrollo. Recuperado de:  
[pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/desempeno.pdf](http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/desempeno.pdf)
- Suárez, m. (2016). Los policías: una averiguación antropológica. *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores ITESO*. Recuperado de:  
<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3842/9786079473587.pdf?sequence=2>
- Tudela, P. (2012). La evaluación del desempeño de la policía: explorando relaciones entre opinión pública y labor policial en Chile. *Revista Crim.*, 54, (1). P. 341-366. Recuperado de. [www.scielo.org.co/pdf/crim/v54n1/v54n1a09.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v54n1/v54n1a09.pdf)
- Ugolini, A. (2009). Usos y representaciones del tiempo en la configuración del oficio policial. (Tesis de grado) Recuperado de:  
<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.522/te.522.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/revistacinde/index.html>

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](http://repository.unimilitar.edu.co/.../LA%20CORRUPCION%2C%20SU%20HISTORIA%20Y)

## ANEXOS

## PROTOCOLO CUESTIONARIO

<b>Datos generales del entrevistado</b>	<b>Género:</b> <b>Edad:</b> <b>Escolaridad:</b> <b>Estado civil:</b>
<b>Categoría</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Rol de la institución</b>	1. ¿Según su percepción, cómo valora usted la Institución de la Policía Nacional?
	2. ¿Piensa usted que el país en general y la sociedad en particular pueden prescindir de la Institución de la Policía Nacional?
	3. ¿Qué aspectos positivos y negativos daría usted para destacar de la Institución de la Policía Nacional?
	4. ¿Cómo percibe usted la Institución de la Policía Nacional frente a otros estamentos públicos de la Nación? Ejemplo: la Procuraduría, la Fiscalía, etc.
	5. ¿Qué considera usted indispensable para un buen funcionamiento de la Institución de la Policía Nacional?
	6. ¿Se siente usted más seguro viviendo cerca de un centro policial? Ejemplo: CAI, estación de Policía, etc.
	7. ¿Si usted tuviese un conflicto a nivel interpersonal o en su comunidad acudiría a la Institución de la Policía Nacional?
	8. ¿Ante qué situación en particular usted pediría ayuda de la Institución de la Policía Nacional?
<b>Rol de la persona</b>	9. ¿Los funcionarios de la Policía le generan a usted confianza?
	10. ¿Cree usted que los funcionarios de la Policía ofrecen seguridad en situaciones críticas?

	11. ¿Cómo percibe usted el quehacer de los funcionarios de la Policía frente a otros funcionarios públicos?
	12. ¿Muestra usted temores frente a los funcionarios de la Policía y su proceder?
	13. ¿Colaboraría usted con un funcionario de la Policía si este le solicitara ayuda?
	14. Señale en qué situaciones en particular usted colaboraría con los funcionarios de la Policía y en cuáles no colaboraría
	15. ¿Piensa usted que en la Institución de la Policía Nacional los funcionarios de la Policía son honestos?
	16. ¿Qué sentimientos y/o emociones, se manifiestan en usted cuando se entera de actos de corrupción por parte de un miembro de la Institución de la Policía Nacional?
	17. ¿Qué sentimientos y/o emociones, se manifiestan en usted cuando se entera de actos humanitarios por parte de un miembro la Institución de la Policía Nacional?

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación “Representaciones sociales de un grupo de empleados públicos de la Institución Educativa de Envigado acerca del oficio de la Institución de La Policía Nacional y la persona del Policía” se está realizando como requisito para optar al título de psicología de los estudiantes Cindy Yohana Velásquez Polo y Adolfo León Morales Martínez. Dicha investigación tiene como objetivo “Describir las representaciones sociales de un grupo de empleados públicos de la Institución Educativa de Envigado acerca del oficio de la Institución de La Policía Nacional y la persona del Policía”, para esto, es necesario contar con la participación de personas dispuestas a aportar información que se recogerá por medio de entrevista semiestructuradas.

En este contenido se tendrá absoluta confidencialidad con la información, puesto que, no será revelada a otros que no tengan relación con la misma; se guardará completa reserva de las personas que intervengan, se respetará la dignidad y el bienestar de quienes participan, cumpliendo con las normas legales y los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos, según lo establecido en el Código Deontológico (ley 1090 del 2006) que reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia, que en uno de sus artículos menciona *“Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización”*. (Artículo 49) Además afirma que *“Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de la participación”* (Artículo 50).

La participación en esta investigación es voluntaria, no tiene fines terapéuticos, sino exclusivamente académicos e investigativos.

**Acepto participar en la investigación de la siguiente manera:**

1. Contestando un cuestionario
2. Permitir que las entrevistas sean grabadas.
3. Acepto que los resultados de las evaluaciones sean utilizados en la preparación de publicaciones científicas, siempre y cuando se conserve en el anonimato.

**He sido informado ampliamente sobre los objetivos de esta investigación.**

Yo \_\_\_\_\_, con Cedula de Ciudadanía número \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al curso y proceso de la investigación, sus objetivos y procedimientos. Que actúo consciente, libre y voluntariamente como participante de la presente investigación. Soy conocedor (a) de la autonomía suficiente que poseo para abstenerme de responder total o parcialmente las preguntas que me sean formuladas y a prescindir de mi colaboración cuando a bien lo considere y sin necesidad de justificación alguna. Que se respetará la buena fe, la confidencialidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Firma: \_\_\_\_\_

## JUICIO DE EXPERTOS

Envigado, 21 de septiembre de 2017

Docente

Fredy Alexander Romero Guzmán

Cordial Saludo.

Teniendo en cuenta su experiencia y conocimiento frente al tema, le solicitamos cordialmente nos colabore con la realización del juicio de expertos del instrumento de la investigación: **REPRESENTACIONES SOCIALES DE UN GRUPO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ENVIGADO ACERCA DEL OFICIO DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL Y LA PERSONA DEL POLICÍA**, cuyo objetivo general es “Describir las representaciones sociales de un grupo de empleados públicos de la Institución Educativa de Envigado acerca del oficio de la Institución de la Policía Nacional y de la persona del policía”

Investigación para optar por el título de psicólogos de la Institución Universitaria de Envigado, bajo la asesoría del docente Néstor Raúl Márquez Rojas.

Le agradecemos su colaboración.

Cindy Yohana Velásquez Polo

Adolfo León Morales Martínez

<b>DATOS DEL DOCENTE EXPERTO</b>	
<b>Nombre Completo</b>	Fredy A. Romero Guzmán
<b>Grado Académico</b>	Magister
<b>Correo</b>	psfredyromero@yahoo.com
<b>Numero Celular</b>	3006084143
<b>Cuidad y Fecha</b>	Medellín - 28 Sept. 2017
<b>Firma</b>	

Envigado, 21 de septiembre de 2017

Docente

Sandra Milena Castaño Ramírez.

Cordial Saludo.

Teniendo en cuenta su experiencia y conocimiento frente al tema, le solicitamos cordialmente nos colabore con la realización del juicio de expertos del instrumento de la investigación: **REPRESENTACIONES SOCIALES DE UN GRUPO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ENVIGADO ACERCA DEL OFICIO DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL Y LA PERSONA DEL POLICÍA**, cuyo objetivo general es “Describir las representaciones sociales de un grupo de empleados públicos de la Institución Educativa de Envigado acerca del oficio de la Institución de la Policía Nacional y de la persona del policía”

Investigación para optar por el título de psicólogos de la Institución Universitaria de Envigado, bajo la asesoría del docente Néstor Raúl Márquez Rojas.

Le agradecemos su colaboración.

Cindy Yohana Velásquez Polo

Adolfo León Morales Martínez

DATOS DEL DOCENTE EXPERTO	
Nombre Completo	Sandra Milena Castaño Ramírez
Grado Académico	Magíster
Correo	milencacastano@gmail.com
Numero Celular	3014130811
Cuidad y Fecha	Septiembre 25 de 2017
Firma	Sandra M. Castaño R.

Envigado, 21 de septiembre de 2017

Docente

Jorge Humphrey Parraga Parraga.

Cordial Saludo.

Teniendo en cuenta su experiencia y conocimiento frente al tema, le solicitamos cordialmente nos colabore con la realización del juicio de expertos del instrumento de la investigación: **REPRESENTACIONES SOCIALES DE UN GRUPO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ENVIGADO ACERCA DEL OFICIO DE LA INSTITUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL Y LA PERSONA DEL POLICÍA**, cuyo objetivo general es “Describir las representaciones sociales de un grupo de empleados públicos de la Institución Educativa de Envigado acerca del oficio de la Institución de la Policía Nacional y de la persona del policía”

Investigación para optar por el título de psicólogos de la Institución Universitaria de Envigado, bajo la asesoría del docente Néstor Raúl Márquez Rojas.

Le agradecemos su colaboración.

Cindy Yohana Velásquez Polo

Adolfo León Morales Martínez

DATOS DEL DOCENTE EXPERTO	
Nombre Completo	Humphrey Parraga P.
Grado Académico	- Doctorando.
Correo	hparragaparra@gmail.com
Numero Celular	311-311-0188
Cuidad y Fecha	Envigado, Sep 28 - 2017
Firma	Humphrey