

FORTALECIMIENTO DE LA CONFIANZA LEGÍTIMA INSTITUCIONAL: UNA HOJA DE RUTA EN EL CAI LA MACARENA DE FUSAGASUGÁ

STRENGTHENING OF LEGITIMATE INSTITUTIONAL TRUST: A ROADMAP IN THE CAI LA MACARENA DE FUSAGASUGÁ

FORTALECIMENTO DA CONFIANÇA INSTITUCIONAL LEGÍTIMA: UM ROTEIRO NO CAI DA MACARENA DE FUSAGASUGÁ

Dalila Faisuly Patiño Mahecha
essum.direc@policia.gov.co
Policía Nacional de Colombia
Fusagasugá- Colombia

Nohelia Rojas Durán
nohelia.rojas@correo.policia.gov.co
Policía Nacional de Colombia
Fusagasugá- Colombia

Rodrigo Pulido Rodríguez
rodrigopulidor@gmail.com

Policía Nacional de Colombia
Fusagasugá- Colombia

Diagramación e Ilustración de Portada
Sindy Catherine Charcas Ibarra

Encuentre este artículo en:
<http://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD>

Para citar este artículo / To cite this article
Patiño-Mahecha, D; Rojas-Durán, N; Pulido-Rodríguez, R. (2020). Fortalecimiento de la confianza legítima institucional: una hoja de ruta en el CAI la Macarena de Fusagasugá.
Inclusión & Desarrollo, 7 (2),pp 63-73

Fecha de recepción: 15 de febrero de 2020
Fecha de aceptación: 19 de mayo de 2020
Fecha de publicación: 30 de junio de 2020

RESUMEN

El presente artículo de investigación, presenta un resumen de los resultados originales del proyecto institucional 2019, de la Escuela de Policía Provincia de Sumapaz, denominado “Fortalecimiento de la interacción comunitaria a través del liderazgo policial en Fusagasugá”, cuyo fin último es mejorar la simbiosis policía-comunidad a partir del liderazgo policial y de su interacción con el ciudadano, en el CAI La Macarena de Fusagasugá, para lo cual el diseño se consideró en tres fases y como metodología se propuso auscultar en primera instancia el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes – MNVCC- para determinar los factores de liderazgo policial ausentes en esa relación. Luego en un trabajo de campo, en el CAI LA MACARENA del municipio de Fusagasugá, aplicando instrumentos metodológicos con estudiantes de la Escuela, identificar la percepción del servicio de policía y posteriormente como caso piloto, implementar las recomendaciones en el mismo lugar. Como hallazgos, se puede percibir que los resultados muestran una coincidencia genérica con las estadísticas nacionales en sentir un distanciamiento entre el policía y la comunidad, que afecta la interacción que debería ser más calidad y de confianza. No obstante, debido a que la aplicación de la encuesta fue local se pudiera pensar que no es suficiente para comparar; sin embargo, es coincidente. De ahí se concluye como alternativa para zanjar la discusión que el liderazgo policial es el arco toral para cerrar la brecha entre el policía y la comunidad y emerge como propuesta institucional la construcción de una hoja de ruta que permita validar su viabilidad.

Palabras clave: liderazgo policial, interacción comunitaria, modelo holístico de liderazgo policial, modelo nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes.

ABSTRACT

This research article presents a summary of the original results of the 2019 institutional project of the Sumapaz Province Police School, called “Strengthening community interaction through police leadership in Fusagasugá”, whose ultimate goal is to improve symbiosis police-community based on police leadership and its interaction with the citizen, in the CAI La Macarena de Fusagasugá, for which the design was considered in three phases and as a methodology it was proposed to sponsor in the first instance the National Community Surveillance Model for Quadrants –MNVCC- to determine absent police leadership factors in that relationship. Then in a field work, in the CAI LA MACARENA of the municipality of Fusagasugá, applying methodological instruments with students of the School, identify the perception of the police service and then as a pilot case, implement the recommendations in the same place. As findings, it can be perceived that the results show a generic coincidence with national statistics in feeling a distance between the police and the community, which affects the interaction that should be more quality and trustworthy. However, because the application of the survey was local, one might think that it is not enough to compare; However, it is coincidental. This concludes as an alternative to settle the discussion that police leadership is the main goal to close the gap between the police and the community and the construction of a roadmap that validates its viability emerges as an institutional proposal.

Keywords: police leadership, community interaction, police students, holistic model of police leadership, national model of community surveillance by quadrants.

SUMÁRIO

Este artigo de pesquisa apresenta um resumo dos resultados originais do projeto institucional de 2019 da Escola de Polícia da Província de Sumapaz, chamado “Fortalecendo a interação da comunidade através da liderança policial em Fusagasugá”, cujo objetivo final é melhorar a simbiose comunidade policial da liderança

policial e de sua interação com o cidadão, no CAI La Macarena de Fusagasugá, para o qual o desenho foi considerado em três fases e, como metodologia, foi proposto auscultar em primeira instância o Modelo Nacional de Vigilância Comunitária Quadrantes - MNVCC - para determinar os fatores de liderança policial ausentes nesse relacionamento. Em seguida, em um trabalho de campo, no CAI LA MACARENA do município de Fusagasugá, aplicando instrumentos metodológicos com os alunos da Escola, identifique a percepção do serviço policial e, posteriormente, como caso piloto, implemente as recomendações no mesmo local. Como constatações, percebe-se que os resultados mostram uma coincidência genérica com as estatísticas nacionais em sentir uma distância entre a polícia e a comunidade, afetando a interação que deve ser mais de qualidade e confiável. No entanto, como a aplicação da pesquisa foi local, pode-se pensar que não basta comparar; no entanto, é coincidência. A partir daí, conclui-se como uma alternativa para resolver a discussão de que a liderança policial é o principal objetivo de diminuir o fosso entre a polícia e a comunidade e a construção de um roteiro que valida sua viabilidade surge como uma proposta institucional.

Palavras chave: liderança policial, interação com a comunidade, modelo holístico de liderança policial, modelo nacional de vigilância comunitária por quadrantes.

Introducción

El presente artículo de investigación, refleja los resultados del proyecto institucional 2019 realizado en la Escuela de Policía Provincia de Sumapaz, y devienen en reflexiones acerca del liderazgo policial como la acción más dinámica para el cumplimiento de la misión institucional y más aún cuando se enmarca en la formación de la mujer policía que al culminar sus estudios, engrosaran las filas de quienes tienen la vocación, la fortaleza y la responsabilidad del servicio en favor de la comunidad.

Así las cosas, inicialmente el aludido proyecto problematiza acerca de ¿Cómo recuperar, mejorar y hacer más eficiente la relación del servicio de policía con la comunidad? debido a que se ha diagnosticado un distanciamiento entre la comunidad y la policía, independientemente de las causas que lo originan y muy a pesar de la seguridad que brinda la institución policial a la ciudadanía. Entonces, se ha considerado que hoy por hoy, en que el escenario de la construcción de paz en Colombia, ad portas de ser un camino viable, existe la necesidad prioritaria de fortalecer la consolidación del servicio de policía, pensado desde lo local y en aras de contribuir a la confianza legítima que se debe tener en el quehacer profesional del policía, visto como un ciudadano con un rol de liderazgo civil y comunitario.

Para poder abordar dicho eje problematizador, se estudiaron histórica y exhaustivamente las dos grandes estrategias, tales como el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes – PNVCC- y el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes – MNVCC. Y, si bien es cierto, las estadísticas dan testimonio de éxito, no puede desconocerse que algunos estudios demuestran que la comunidad presenta reparos tales como la falta de tiempo del policía, para tratar temas que atañen a un sector específico y ello deviene en ver al policía como un ser que reacciona ante la delincuencia, pero que no se acerca al ciudadano de una manera más

amigable. De ahí que se sugiere que el uniformado deberá estar más en contacto con la comunidad.

También se estudiaron entre otras estadísticas, las publicadas por la Cámara de Comercio de Bogotá (2018) que indican que los resultados de las evaluaciones, capacitaciones y monitoreo realizados desde el 2010, permiten establecer los resultados positivos del MNVCC, en la prestación del servicio de vigilancia. Empero, al destacar el “Componente organizacional” que se relaciona con el liderazgo, se alude a que se requiere del policía un liderazgo que oriente y valore el cambio, que ponga las necesidades y expectativas de los ciudadanos por encima de los resultados institucionales y políticos que necesita el Gobierno.

Para complementar el fundamento teórico del proyecto, se auscultó el liderazgo policial desde las ciencias sociales y con base en el Modelo Holístico de Liderazgo Policial –MHLP- que tiene ínsito el concepto de ciencia de policía, cuya caracterización involucra con filigrana, los ámbitos personal, institucional y comunitario del uniformado y cuya esencia son aquellos atributos que lo distinguen, tales como el honor policial, la visión, la innovación, la credibilidad, la confianza, la vocación de servicio, la adaptabilidad y la efectividad.

Todo lo anterior, da para formular los siguientes objetivos:

Objetivo general

Construir una hoja de ruta que permita al servicio de policía a partir del liderazgo policial y de su interacción con el ciudadano, el fortalecimiento de la confianza legítima institucional, en el CAI la Macarena de Fusagasugá.

Objetivos específicos

1. Analizar el servicio de Policía, con el fin de evidenciar los factores de liderazgo policial

ausentes en la interacción con la comunidad.

2. Realizar trabajo de campo, en el CAI LA MACARENA del municipio de Fusagasugá, aplicando instrumentos metodológicos, que permita identificar la percepción del servicio de policía.

3. Implementar como caso piloto las recomendaciones de fortalecimiento de liderazgo policial del servicio de policía en el municipio de Fusagasugá, CAI LA MACARENA, y socializar los resultados a los policías de la Estación Fusagasugá, comunidad, Dirección Nacional de Escuelas y Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional.

Metodología

Para el presente proyecto la metodología es “Explicativa con enfoque mixto”, toda vez que se integran los métodos cuantitativo y cualitativo. Referente a lo cuantitativo, se centra en lo referente a las estadísticas del trabajo de campo, por cuanto el objetivo básico es tener un referente en cifras de la comprensión del servicio de policía, desde dos roles: la Institución Policial y la comunidad.

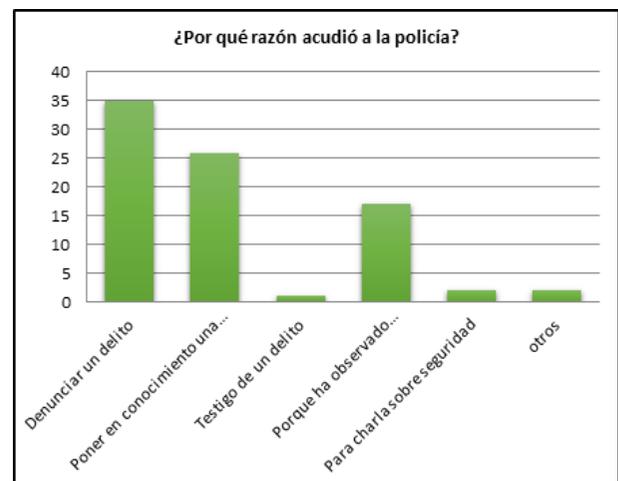
Así las cosas, se diseñaron y aplicaron dos encuestas semiestructuradas, una aplicada a la comunidad y la otra a los policías que conforman el CAI La Macarena de Fusagasugá. En cuanto a la Muestra, para la comunidad se aplicaron 400 instrumentos a ciudadanos mayores de 18 años, habitantes donde ejerce sus funciones el CAI la Macarena de Fusagasugá. El Universo para la comunidad, es de una población aproximada de 26.652. Asimismo, para los policías y en consideración a que son sólo trece, se aplicó a la totalidad. Adicional a lo anterior, tanto el diseño como la aplicación del instrumento estuvieron fundamentados

Resultados

El proyecto de investigación institucional 2019, denominado Fortalecimiento de la interacción comunitaria a través del liderazgo policial en Fusagasugá, arrojó como resultados algunas cifras que al compararlas con las encuestas nacionales, permiten ratificar la percepción de la comunidad respecto del servicio de policía, en cuanto a su distanciamiento y de contera la falta de credibilidad en la institución, tal como se evidencia a continuación:

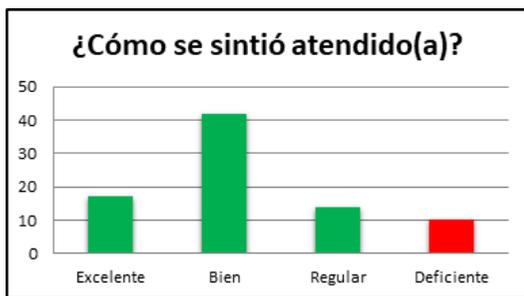
Para dar claridad a los resultados es necesario precisar que se presentan las dos encuestas, solo en referencia al servicio de policía. Así, en primer lugar corresponde a la comunidad, teniendo como referente la posibilidad de auscultar en la comunidad desde la lectura del ciudadano de a pie, tal como se evidencia a continuación:

Variable opinión del servicio de policía

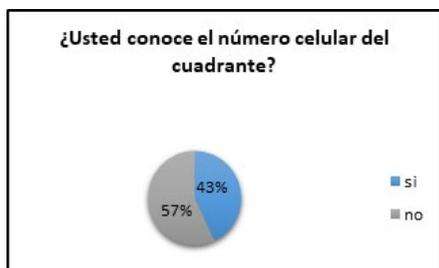


Quienes colaboraron con la encuesta, justificaron su comparecencia ante la policía; por razones disímiles, desde “denunciar un delito” con un porcentaje del 21%, seguido de “Poner en conocimiento una situación/hecho” con un 31%, o “Porque ha observado situaciones sospechosas” con un 20% o charlas sobre comunidad y otros, con un 2% cada uno, lo que de contera es sinónimo de que la comunidad confía en la policía,

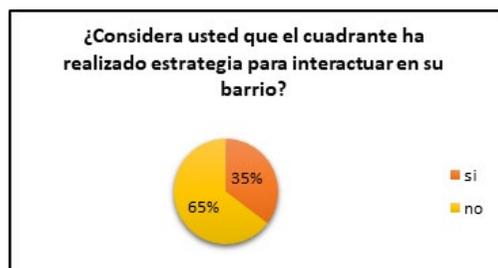
independientemente que su permanencia en el barrio sólo sea en momentos de crisis.



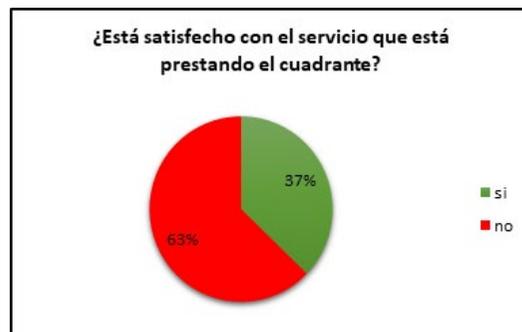
Se puede observar que casi el cincuenta por ciento de quienes acudieron a la policía, se sienten bien atendidos, seguidos con un 21% de “Excelente”, lo que implica que un 70% halla eco a sus pretensiones en la institución policial. Y, si se toma el siguiente grupo, un 18% que afirma recibir atención “regular”, que sumados todos los tres ítems, se puede afirmar que un 90% contra un 10% que considera una atención “deficiente”, la percepción comunitaria es de muy buena atención por parte de la policía.



La respuesta se inclina por el NO, con un 57%. Ello, de alguna forma da a entender que la mayoría de habitantes, desconoce la forma de comunicarse con el Cuadrante y de contera, cierra la posibilidad del accionar inmediato de la policía frente a casos de inseguridad.



Las respuestas dan a entender que el 65% de encuestados, no reconoce acciones del cuadrante, en tanto que ese 35% restante, consideran que de la intervención del policía y tiene un tinte de veracidad, en cuanto a que el policía responde operativamente respecto a problemas de inseguridad.



Con base en la anterior pregunta, es dable cuestionar sobre la satisfacción del servicio que presta el Cuadrante. Obviamente la tendencia se mantiene, el 63% no se encuentra satisfecho. La justificación puede encontrarse en la operatividad del MNVCC.

Se pregunta ¿Usted alguna vez ha tenido inconveniente con el servicio prestado con el cuadrante de su barrio? Sólo el 13% respondió afirmativamente, y atribuyen en un 75% a la falta de respuesta inmediata del policía, seguido muy lejos, con un 15% de la manera en que el policía responde, es decir, a la forma inadecuada como interactúa con la comunidad. Y, en último lugar un 10% considera que el policía, no inspira confianza.



- Análisis de la encuesta a los policías.

Variable percepción de seguridad.

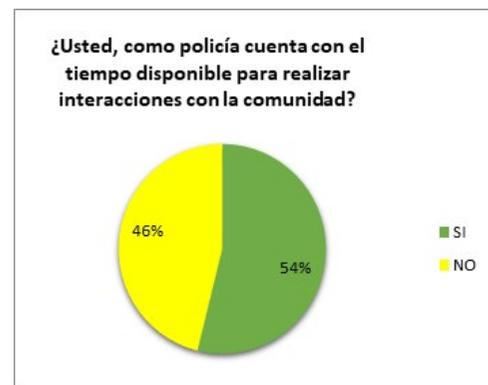
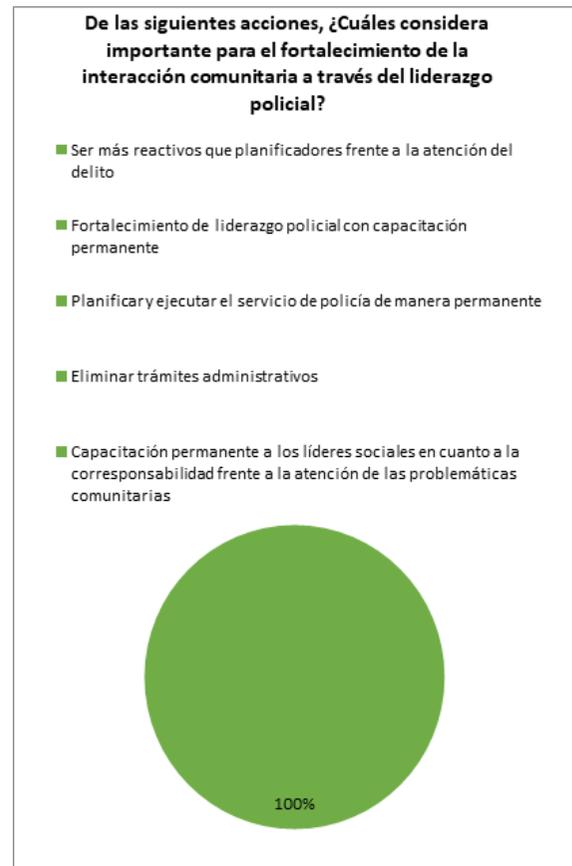


Las respuestas se distribuyen en un 54% quienes han sido capacitados y un 45% que no lo han sido. Esas respuestas permiten comprender que quienes no lo conocen, actúan de manera operativa y de ahí que las respuestas acerca de la interacción comunitaria refleja dicha problemática. También tiene que ver con el pie de fuerza disponible para atender los distintos focos delincuenciales, así como el contexto geográfico, toda vez que no es lo mismo ejercer en Bogotá que en Fusagasugá.

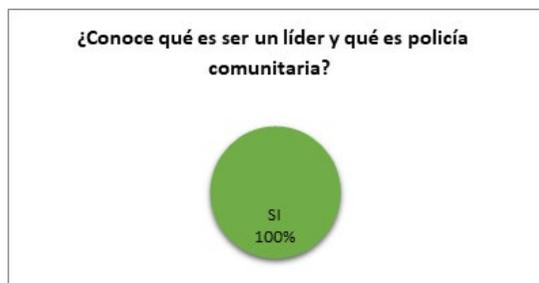
Las respuestas al unísono dejan ver que la capacitación en el liderazgo policial, es determinante para fortalecer dicho vínculo. Esa forma de pensar del policía, se puede entender como que las demás opciones se encuentran inmersas en el liderazgo, lo cual evidentemente responde a la competencia de liderazgo policial, definida institucionalmente y ratificada en el año 2018, bajo el modelo holístico de liderazgo policial, como una herramienta necesaria para abordar las problemáticas delincuenciales.



Como corolario de la pregunta anterior, se preguntó si las acciones policiales eran planeadas, las respuestas con un 92%, manifiestan que la gestión administrativa para el éxito del servicio de policía responde a un orden planeado. No sucede igual con la planeación para seguirle el rastro a la delincuencia en cuanto a organización y acciones que refleja tímidamente un 8%. Lo que conlleva a entrever que la operatividad siempre es la reacción más inmediata, en tanto que la planeación de la inteligencia al crimen, se deja de lado.



Se buscó con esta pregunta determinar hasta donde el policía del CAI La Macarena de Fusagasugá, dispone de tiempo para compartir su experiencia acerca del sector donde trabaja con los habitantes del mismo sector, y cómo los ciudadanos ven su gestión; y de contera, como pueden aportar para zanjar las vicisitudes del crimen organizado. Pues bien, con un poco más de la mitad, el 54% de los encuestados, consideran que sí tienen tiempo para esa actividad, empero, el 46% dice que no, lo cual equipara las respuestas al promediarse básicamente la mitad de las entrevistas. En conclusión, el policía de una u otra forma, sí se acerca a la comunidad, pero el ciudadano pide más atención para incluso erradicar comportamientos erráticos de algunos habitantes, en cuanto a la convivencia misma.



De otra parte, se indagó sobre el conocimiento sobre el liderazgo policial en el entorno de la policía comunitaria. No hubo dubitación alguna, el 100% de los encuestados, conoce el tema, debido a su formación desde la escuela de patrulleros, hasta los cursos continuos de capacitación entorno a la gestión del servicio de policía. Sin embargo, cabe preguntarse y ¿están capacitados en el nuevo modelo holístico de liderazgo policial?



Finalmente se preguntó, como veía el policía su actuar respecto a la operatividad y su interacción con la comunidad. Aunque las opiniones están divididas; siendo la mayoría conscientes de su papel inmediato respecto a la solución en cuanto a operatividad, sin que ello implique que quienes no están de acuerdo, resten importancia, lo que sucede es que encarnan con mucho más vehemencia su papel como líder policial para atender los casos que se presentan en su lugar de trabajo. Y, es justamente lo que la comunidad desea de un policía, que se acerque mucho más, que sea conocido por su nombre, que su presencia sea un hito fronterizo para el delincuente.

Discusión y Conclusiones

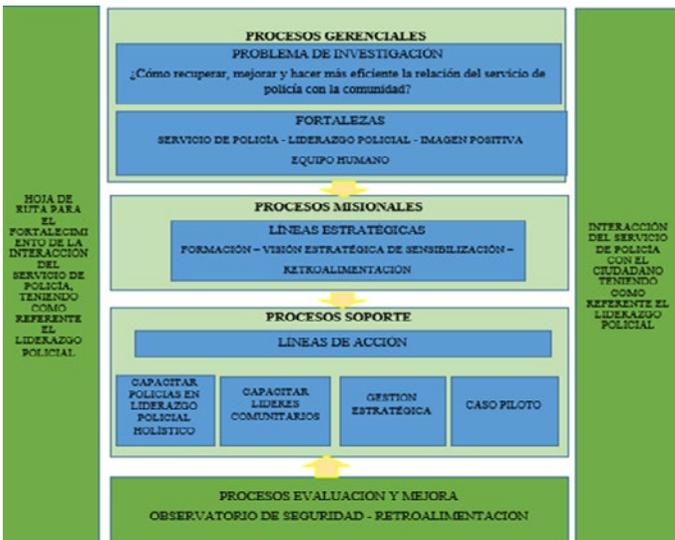
El proyecto institucional 2019 de la Escuela de Patrulleros de policía Provincia de Sumapaz, se propuso inicialmente a partir del análisis del servicio de Policía, evidenciar los factores de liderazgo policial ausentes en la interacción con la comunidad. Luego en un trabajo de campo con estudiantes de la Escuela, en el sector del CAI LA MACARENA del municipio de Fusagasugá, aplicar sendos instrumentos metodológicos, identificar la percepción del servicio de policía y posteriormente como caso piloto, implementar las recomendaciones de fortalecimiento de liderazgo policial del servicio de policía en el mismo lugar. Todo ello, deberá ser constatado en una hoja de ruta para el fortalecimiento de la confianza legítima institucional, en el CAI la Macarena de Fusagasugá.

Por lo anterior, se vislumbra un policía que vuelva a retomar acciones que en algunos momentos históricos -policía comunitaria- le dieron confianza a la gente, tales como participar de reuniones de la Junta de Acción Comunal e indicar de acuerdo a su experiencia, como debería abordarse ciertas situaciones de convivencia y seguridad.

Entonces, la pregunta ¿Cómo recuperar, mejorar y hacer más eficiente la relación del servicio de policía con la comunidad? se erige en un referente

investigativo y cuya propuesta es “Construir una hoja de ruta que permita al servicio de policía a partir del liderazgo policial y de su interacción con el ciudadano, el fortalecimiento de la confianza legítima institucional, en el CAI la Macarena de Fusagasugá”, la cual se puede observar a continuación:

Mapa de Procesos



Referencias bibliográficas

Acero, Hugo. (2016). CIUDAD Y SEGURIDAD EN AMÉRICA LATINA, La seguridad ciudadana una responsabilidad de los gobiernos locales en Colombia. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/7704953/acero.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1557176938&Signature=LKQOt2Kh2nJJtQglR16A0F%2FKqQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_seguridad_ciudadana_una_responsabilid.pdf

Aguilar-Barojas, S. (2005). Salud en Tabasco. ISSN: 1405-2091. revista@saludtab.gob.mx Secretaría de Salud del Estado de Tabasco, México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). Observatorio de seguridad en Bogotá. Cuadernos Observatorio de seguridad 2. Implementación y resultados del modelo nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes y su Impacto en la seguridad de Bogotá. (2010-2014).

Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). Encuesta de Percepción y Victimización en Bogotá. Primer semestre de 2018.

López, Y. (2012). Relato Policial Modelo de Vigilancia Comunitaria en Colombia. Recuperado de: https://www.academia.edu/12049940/Modelo_de_Vigilancia_Comunitaria_en_Colombia

Martín, m., & Torrente, D. (2016). La reforma de la policía en Europa: Desafíos, debates y alternativas. *Desafíos*, 28(2): 113-144. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/desafios28.2.2016.03>.
Ministerio de Defensa (2010). Política de Seguridad y Convivencia. Recuperado de: <https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas>

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2010). Seguridad pública y prestación de servicios policiales. Recuperado de https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Public_Safety_and_Police_Service_Delivery_Spanish.pdf

Páez, C. A., Peón, I. E., & Ramírez, Y. (2018, octubre-diciembre). Contexto de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe: revisión de literatura (2007-2017). *Rev. Cient. Gen. José María Córdova*, 16 (24), 83-106 DOI: <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.360>

Paz Marulanda, B. (2009). El policía, líder de la comunidad para el logro de la convivencia y seguridad ciudadana. Chía: Universidad de la Sabana. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1393/Abraham%20Paz%20Marulanda.pdf?sequence=1>

Policía Nacional. (2018). Conozca el liderazgo holístico policial. Recuperado de: <https://www.policia.gov.co/noticia/conozca-liderazgo-holistico-policial>.

Policía Nacional. (2013). Actualización Tomo 2.2 Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes. Bogotá: Imprenta Nacional.

Policía Nacional. (2009). Resolución No. 00912 “Por la cual se expide el Reglamento del Servicio de Policía”.

Policía Nacional. (2009). Modelo holístico de liderazgo policial. Revista LOGOS CIENCIA & TECNOLOGÍA Artículo de investigación Estudio de caso. ISSN 2145-549X | ISSN 2422-4200 - Vol. 10, No. 2, abril – junio 2018.

Sanabria, F.(2009). Fundamentos socio-culturales para el trabajo entre policía y comunidad.