



AUTOPERCEPCIÓN DEL POLICÍA FRENTE AL MODELO NACIONAL DE VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES Y LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

Marisol Salazar Fernández
Oleskyenio Enrique Flórez Rincón
Jorge Ferney Bayona Sánchez
Javier Raúl Romero Roa
Deiber Marulanda Pineda
Andrés Felipe Trujillo Sarasti

2021



ES UN
HONOR
SER POLICÍA



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Colombia: Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá.

Bogotá, D. C., 2021.

83 p.; 23x16,5 cm.

ISBN digital: 978-958-53807-4-5

1. Servicio de Policía; 2. Percepción; 3. Autopercepción; 4. Ciudadano; 5. Efectividad; 6. Prevención; 7. desempeño. I Marisol Salazar Fernández; II. Oleskyenio Enrique Flórez Rincón; III. Jorge Ferney Bayona Sánchez; IV. Javier Raúl Romero Roa; V. Deiber Marulanda Pineda; VI. Leonardo Orrego Bermúdez; VII. Andrés Felipe Trujillo Sarasti.

CDD-23 353.1 – 2021

© Marisol Salazar Fernández
© Oleskyenio Enrique Flórez Rincón
© Jorge Ferney Bayona Sánchez
© Javier Raúl Romero Roa
© Deiber Marulanda Pineda
© Andrés Felipe Trujillo Sarasti

Dirección Nacional de Escuelas
Brigadier General Yackeline Navarro Ordóñez
Directora Nacional de Escuelas

Edición

© Editorial de la Dirección Nacional de Escuelas de la Policía Nacional de Colombia
Vicerrectoría de Investigación
dinae.vicin@policia.gov.co
Trv. 33 No. 47A - 35 Sur • Bogotá, D. C., Colombia
Teléfono: (601) 515 9000 Ext. 9854

Editor

Mayor Juan Aparicio Barrera

Serie Libros resultados de investigación

Queda prohibida la reproducción parcial o total de este libro por cualquier proceso reprográfico o fónico, especialmente por fotocopia, microfilme, offset o mimeógrafo.

Ley 23 de 1982

ISBN digital: ISBN: 978-958-53807-4-5
Edición: diciembre de 2021
Diseño de Carátula: Competitividad SAS
Diagramación e impresión: Competitividad SAS
Corrección de estilo: Competitividad SAS
Bogotá D. C. - Colombia



Policía Nacional de Colombia

General

Jorge Luis Vargas Valencia

Director General de la Policía Nacional de Colombia

Mayor General

Hoover Alfredo Penilla Romero

Subdirector de la Policía Nacional

Brigadier General

Yackeline Navarro Ordóñez

Directora Nacional de Escuelas

Coronel

Javier Antonio Castro Ortega

Director Escuela de Policía Simón Bolívar (E)

Mayor

Bernardo Rafael Gil Rojas

Vicerrector de Investigación

Grupo de Investigación DINA-E-SBOL, Código: COL0105739201809111428. Área: Social. Línea: Evaluación del servicio de policía.

Las opiniones expresadas en esta obra son responsabilidad exclusiva del autor y no necesariamente reflejan la postura de la Policía Nacional de Colombia.

Cómo citar este libro: Salazar-Fernández, M., Flórez-Rincón, O. E., Bayona-Sánchez, J. F., Romero-Roa, J. R., Marulanda-Pineda, D., L. y Trujillo-Sarasti, A. F. (2021). *Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá*. Editorial de la Dirección Nacional de Escuelas de la Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/EDNE.37>

Título

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

Resumen

Este libro presenta los resultados del análisis de la autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y la percepción de la calidad del servicio por la ciudadanía en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca. Para ello, se parte de una teoría fenomenológica con un modelo de autopercepción social para la comprensión de las realidades por parte de cada individuo desde su imaginario de acuerdo con su cultura y contexto. De esta manera se valora el modo en que se observa y evalúa la situación estudiada. La metodología utilizada para el estudio fue de tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo a partir del cual se aplicó una encuesta a 95 policías y 600 ciudadanos y se realizaron entrevistas semiestructuradas a veinte uniformados en el segundo trimestre del año 2019. Para la etapa anterior, se utilizó la técnica de estudio y análisis de datos. Se obtuvo como resultado que los policías que trabajan en la vigilancia se ven afectados por factores afines o propios del funcionamiento del modelo y la forma como se evalúa su desempeño policial en los turnos asignados. Por otro lado, se encontró que la ciudadanía expresa su satisfacción de manera regular en la prestación del servicio policial. Lo anterior abarca varios aspectos, tales como el desconocimiento de los mecanismos de funcionamiento de los cuadrantes y la asignación del policía en sus zonas laborales, la dinámica del patrullaje y la atención a los llamados de emergencia, entre otros.

Palabras clave: servicio de policía, percepción, autopercepción, ciudadano, efectividad, prevención, desempeño.

Title

Self-perception of the police server according the national model of community surveillance by quadrants and the citizen perception of the municipality of Tuluá

Abstract

This book presents the results of the analysis of the policeman's self-perception in relation to the National Model of Community Surveillance by Quadrants and the perception of the quality of the service by the citizens in the Municipality of Tuluá - Valle del Cauca, from a phenomenological theory, with a model of social self-perception, understanding the realities of each individual from his imagination, according to his culture and context, evaluating how he observes and evaluates the situation studied; The methodology used was descriptive, with a qualitative approach where a survey

was applied to 95 police officers and 600 citizens and a semi-structured interview was carried out for 20 uniformed personnel in the year 2019 of the second quarter, using a study technique and data analysis; As a result, it was obtained that the police officers who work in surveillance are affected by factors related to or inherent to the operation of the model and how the form of their police performance is evaluated in the assigned shifts. On the other hand, it was found that citizens express their satisfaction on a regular basis in the provision of police service; Where it covers various aspects such as ignorance of the operating mechanisms of the quadrants and the assignment of the policeman in their work zones, the dynamics of patrolling, attention to emergency calls, among others.

Keywords: Police service, perception, self-perception, citizen, effectiveness, prevention, performance.

LOS AUTORES

Marisol Salazar Fernández

Psicóloga de la Universidad Antonio Nariño, Especialista y Magíster en Pedagogía y Desarrollo Humano de la Universidad Católica de Pereira. Experiencia laboral en la Policía Nacional con 26 años de servicio, se ha desempeñado en docencia e investigación, categorizada como investigador junior (IJ), asesora del programa DELFIN internacional. Actualmente, participa en proyectos y eventos académicos de investigaciones y cuenta con la publicación de libros y artículos resultados de proyectos institucionales. Hace parte del grupo de investigación de la Escuela de Policía Simón Bolívar.

Oleskyenio Enrique Flórez Rincón

Oficial de la Policía Nacional con 26 años en la institución, administrador policial de la Dirección Nacional de Escuelas, administrador de empresas de la Escuela de Administración de Negocios- EAN, especialista en Seguridad pública con tesis meritoria de la Dirección Nacional de Escuelas, máster en Pensamiento estratégico y prospectiva de la Universidad Externado de Colombia, doctorando en Pensamiento complejo de la Multiversidad Edgar Morin de México. Experiencia como director de la Escuela de Policía Simón Bolívar, con aportes como investigador junior (IJ), su participación es activa en proyectos y eventos académicos de investigaciones nacionales e internacionales. Cuenta con publicaciones nacionales e internacionales.

Jorge Ferney Bayona Sánchez

Oficial de la Policía Nacional de Colombia, con 25 años en la institución, administrador de empresas, administrador policial, especialista en Gerencia y doctorado en Estudios Políticos. Hizo parte de la Unidad policial para la edificación de la paz, como jefe de grupo de protección y jefe de área de operaciones policiales para la paz y ex director de la Escuela de Policía Simón Bolívar. Cuenta con la publicación de varios artículos resultados de proyectos institucionales desde la línea conflicto y posconflicto.

Javier Raúl Romero Roa

Ingeniero ambiental de la Universidad Central del Valle, especialista en Gestión ambiental de la Escuela de Estudios Superiores de la Policía Nacional y magíster en Docencia e investigación universitaria de la Universidad Sergio Arboleda. Es oficial de la Policía Nacional de Colombia en el grado de capitán, con una experiencia laboral de trece años de servicio. Actualmente, es jefe del grupo de investigación en la Escuela de Policía Simón Bolívar; es investigador junior (IJ). Su participación es activa en proyectos y eventos académicos de investigaciones nacionales e internacionales. Cuenta con publicaciones nacionales e internacionales.

Deiber Marulanda Pineda

Suboficial de la Policía Nacional de Colombia con 18 años de servicio. Técnico profesional en Servicio de policía, tecnólogo en Estudios policiales y técnico profesional en Dactiloscopia y criminología. Se ha desempeñado en labores de docencia en la Escuela de Policía Simón Bolívar, además de desarrollar y participar activamente de proyectos de investigación relacionados con la ciencia de Policía que aporta al servicio de policía. De igual forma, es participante en eventos de investigación como evaluador y organizador, siendo miembro activo de la red de investigación REDITUL.

Andrés Felipe Trujillo Sarasti

Subintendente de la Policía Nacional de Colombia, actualmente con once años de servicio a la institución y a la sociedad desde el ámbito operativo, administrativo y docente. Tiene un pregrado en Administración de empresas y un técnico profesional en Servicio de policía. Es docente de la Escuela de Policía Simón Bolívar, hace parte del grupo de investigación científica y tecnológica, ha participado en las diferentes investigaciones institucionales que se dirigen. Asimismo, hace parte de las diferentes redes de investigación nacional.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen a la Vicerrectoría de Investigación de la Dirección Nacional de Escuelas por su direccionamiento y asesoría, a la Dirección de la Escuela de Policía Simón Bolívar, que ha contribuido y facilitado todos los aspectos para el logro de este trabajo permitiendo al equipo de investigación de la Escuela crecer en su labor investigativa.

Asimismo, al Distrito de Policía No. 2 - Estación de Policía Tuluá, al personal uniformado que desempeña labores de vigilancia, quienes, con su buena disposición y colaboración, aportaron asertivamente con su profesionalismo y experiencia al presente trabajo de investigación con una loable intención e interés de mejorar el servicio de policía en el municipio.

Un agradecimiento a la ciudadanía del municipio de Tuluá, quienes, directa o indirectamente, contribuyeron al resultado de este libro, por su gran amor y diligencia por aportar al fortalecimiento del servicio de policía en el municipio de Tuluá.

Por último, un agradecimiento muy especial a los jueces expertos que participaron en la validación de instrumentos diseñados y utilizados para esta investigación. Sin su apoyo, no hubiéramos dado un valioso significado a lo que se estudió desde la disciplina investigativa.

PRÓLOGO

En el año 2013, Socha analizó el Modelo de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC) respecto a las expectativas ciudadanas frente a la calificación del servicio. El estudio arrojó que el servicio se vio afectado al medir la percepción de seguridad, hecho que resulta desfavorable para la Policía.

Entre otros aspectos, el estudio presentó implicaciones del desempeño policial y su influencia en el servicio, tomando temas relacionados con la corrupción, el abuso de la fuerza y la autoridad en los procedimientos policiales y de otros comportamientos reprochables de algunos uniformados que desdibujan de manera importante la institucionalidad; además de la influencia negativa de los medios de comunicación y las redes sociales, así como la falta de un encuentro efectivo y cercano de los uniformados con su comunidad.

Si bien es cierto que abordar el tema de la percepción de los ciudadanos sobre el estado de la seguridad no coincide necesariamente con el estado objetivo de la criminalidad, la inseguridad percibida por las personas es homologable al crimen. Hablar sobre seguridad es importante y aún más cuando se aborda desde una Policía con compromiso. La realidad social que vive el país demanda del ciudadano cada vez más presencia policial en las calles y una oportuna y efectiva atención ante un llamado de la comunidad.

Es así que el fortalecimiento del servicio de policía se constituye en un elemento primordial para satisfacer las necesidades que demanda la sociedad. Por ello, como grupo de investigación de la Escuela de Policía Simón Bolívar, nos complace compartir este resultado de investigación que se enmarca en la recopilación y análisis de información respecto a la implementación del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes vista desde la experiencia policial y la percepción ciudadana en el municipio de Tuluá.

Esta iniciativa surge del ejercicio docente, a partir del cual se generan espacios en los que se propicia la reflexión, de modo que se oriente a los estudiantes en periodo de formación hacia el desarrollo y fortalecimiento de competencias que coadyuven a un desempeño exitoso cuando culminen su proceso académico y deban actuar como profesionales de policía.

Por lo anterior, para nuestra institución es vital conocer la percepción de la ciudadanía en materia de seguridad, ya que, como afirma Socha (2013), algunas veces se presentan subjetividades que precisamente no coinciden necesariamente con el estado verídico de la criminalidad; la inseguridad percibida por las personas es homologable a la criminalidad.

Entre tanto, la realidad social que vive el país demanda más presencia policial en las calles y una oportuna y efectiva atención ante un llamado de la comunidad. La dinámica actual de los turnos de vigilancia dispone de jornadas laborales de ocho horas consecutivas que en ocasiones se pueden prolongar ante determinado procedimiento policial. Sin embargo, la efectividad en resultados tangibles y de impacto en materia de seguridad ciudadana debe ser objeto de revisión por parte del mando institucional en la medida en que las expectativas de la ciudadanía desbordan los esfuerzos que hace la Policía en su cumplimiento misional. Lo anterior deja una sensación de poca efectividad del servicio de policía que repercute en la imagen de la institución y genera escasa confianza del ciudadano ante sus autoridades.

Ahora bien, teniendo en cuenta que se abordaron dos variables en este libro, es esencial conocer la autopercepción del que es investido de autoridad. Es muy controversial hablarlo y escucharlo, cada policía siente, piensa y analiza su situación en dos contextos, uno, el personal, donde resaltan su familia y su ser, y el otro, donde comparte cada día con compañeros y su mayor actividad es la de proteger y salvaguardar a una sociedad que observa y juzga aún sin saber lo que sucede con el policial desde su interior. Cuando se está en la calle se observa a policiales que laboran con agrado, se sienten orgullosos por ser parte de la institución, denotan vocación de servicio y un sentido de pertenencia, con automotivación para servir a la ciudadanía, se esfuerzan por estar capacitados y muestran habilidades para ejercer su labor. Por tal motivo, es importante para la institución recordar el propósito organizacional, que es el de fortalecer el enfoque humanístico del servicio de policía.

Subintendente **Leidy Dana Valencia Polo**
Docente Escuela de Policía Simón Bolívar

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Introducción | 19 |
| Capítulo 1. | |
| Antecedentes históricos de estudio sobre el Modelo Nacional de Vigilancia por Cuadrantes..... | 19 |
| Lineamientos del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes..... | 24 |
| Estrategias institucionales de seguridad ciudadana | 25 |
| Capítulo 2. | |
| Consideraciones teóricas del modelo | 27 |
| Trascendencia de la percepción desde una teoría..... | 30 |
| Modelo de la percepción..... | 32 |
| Modelo de autopercepción social | 33 |
| Acepciones del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes..... | 34 |
| Capítulo 3. | |
| Estrategia de alineación del fenómeno investigado..... | 39 |
| Enfoque | 39 |
| Instrumento de medición para el Policía..... | 40 |
| Instrumento de medición para el ciudadano..... | 40 |
| Validación del instrumento | 41 |
| Aspectos éticos | 42 |
| Capítulo 4. | |
| Descripción del contexto de seguridad y convivencia del municipio de Tuluá | 43 |
| Información estadística de criminalidad del municipio de Tuluá | 44 |
| Cuadrantes y tipología de delitos..... | 46 |
| Capítulo 5. | |
| Autopercepción del policía desde la óptica personal y su experiencia profesional | 51 |
| Escuchando las voces de nuestros Policías | 55 |
| Percepción del ciudadano hacia la seguridad ciudadana..... | 59 |
| Interpretación científica del modelo desde un contexto policial | 65 |
| Percepción de la calidad del servicio por ciudadanía | 68 |
| Conclusiones | 70 |
| Recomendaciones..... | 72 |

| | |
|-------------------|----|
| Referencias | 73 |
| Anexo 1 | 76 |
| Anexo 2 | 76 |

Listado de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Funciones..... | 22 |
| Tabla 2. Diseño TAMIR..... | 23 |
| Tabla 3. Comparativa criminalidad 2017-2019 | 44 |
| Tabla 4. Resultados estadística operativa 2018 – 2019..... | 45 |
| Tabla 5. Comportamientos contrarios a la convivencia y seguridad ciudadana..... | 46 |
| Tabla 6. Cuadrantes de Tuluá y sus condiciones de convivencia y seguridad ciudadana. | 47 |
| Tabla 7. Datos sociodemográficos | 51 |
| Tabla 8. Calidad de vida | 52 |
| Tabla 9. Clima laboral..... | 53 |
| Tabla 10. Desempeño y satisfacción del servicio de policía..... | 54 |
| Tabla 11. Aportes a sugerencias del modelo para optimizar el servicio..... | 55 |
| Tabla 12. Barrio donde vive el ciudadano | 60 |
| Tabla 13. Estado civil y sexo | 60 |
| Tabla 14. Conductas delictivas en las localidades..... | 61 |
| Tabla 15. Sugerencias de la ciudadanía..... | 64 |

Listado de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Responsabilidades PNVCC..... | 21 |
| Figura 2. Percepción del trabajo policial..... | 61 |
| Figura 3. Opinión acerca de la percepción de seguridad en el barrio donde reside..... | 62 |
| Figura 4. ¿Conoce a los integrantes de su cuadrante?..... | 62 |
| Figura 5. ¿Considera que el plan cuadrante ha sido efectivo en su localidad?..... | 63 |

Listado de Siglas y Acrónimos

| Siglas | Significado |
|--------|--|
| CAD | Centro Automático de Despacho |
| CAI | Centros de Atención Inmediata |
| CIEPS | Centro de Información Estratégica Policial Seccional |
| DINAE | Dirección Nacional de Escuelas |
| DANE | Departamento Administrativo Nacional de Estadística |
| DAFP | Departamento Administrativo de la Función Pública |
| ESBOL | Escuela de Policía Simón Bolívar |
| I+D | Investigación y Desarrollo |
| MNVCC | Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes |

| | |
|----------|--|
| MTI | Proceso de Modernización y Transformación Institucional |
| PARCO | Programa de Participación Comunitaria |
| PDA | Personal Digital Assistant |
| PEI | Proyecto Educativo Institucional |
| PNVCC | Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes |
| SGC | Sistema de Gestión de la Calidad |
| SIEDCO | Sistema de Información Estadística, Delincencial Contravencional y Operativa |
| SIGPONAL | Sistema de Información Geográfica de la Policía Nacional |
| SIVICC | Sistema de Información Delincencial y Contravencional |
| TAMIR | Tabla de acciones mínimas requeridas |
| TIC | Tecnologías de la información y la comunicación |
| VICOM | Vigilancia comunitaria |
| 5 PQ | Cinco ¿Por qué? |

INTRODUCCIÓN

El presente libro hace una descripción de la figura del policía desde la apreciación de los ciudadanos en cuanto al funcionamiento y servicio de los cuadrantes en los barrios de Tuluá, lo cual, sin duda, se relaciona con la actitud del uniformado y la forma en la cual presta su servicio a la comunidad. Con ello, al evaluar el servicio desde la percepción del ciudadano, se hace posible obtener una valiosa información que permite aportar estrategias orientadas a optimizar el papel del policía que se desenvuelve en este espacio. Partiendo de lo expuesto anteriormente, se planteó la siguiente pregunta: ¿cuál es la diferencia entre la autopercepción del servicio por parte de la Policía y la percepción que tiene la ciudadanía acerca de estos servicios, en el municipio de Tuluá?

Para dar respuesta a esta formulación de pregunta, fue necesario generar aportes a este estudio desde la teoría con el fin de sustentar el análisis propuesto. De hecho, es necesario conocer percepciones desde una teoría fenomenológica, que significa comprender realidades de cada individuo desde su percepción de acuerdo con su cultura y su contexto, para así entender lo que perciben y cómo se ve y aprecia cada problemática.

Para tal fin, en primer lugar, se busca identificar y reconocer, desde la autopercepción de los policías adscritos a la Estación de Policía Tuluá, aspectos afines a su vida familiar, la calidad de vida personal y laboral, la estimación de los turnos de vigilancia y descanso, su incidencia en la prestación del servicio policial y el sentido de pertenencia a la institución; un todo desde la experiencia vivencial cotidiana del uniformado.

Asimismo, se procedió a hacer una pesquisa acerca de la experiencia del uniformado, así como su autopercepción respecto a la funcionalidad de la dinámica del MNVCC en el municipio de Tuluá, de conformidad con la distribución de los cuadrantes, los horarios de las jornadas laborales, la operatividad, la información estadística, los recursos logísticos disponibles para el servicio, las tendencias criminales presentadas, entre otros aspectos que se susciten directamente por los operadores del sistema de vigilancia. En tal sentido, la información permite fortalecer y potenciar el sistema actual de vigilancia, además de apuntar a la mejora de aquellos aspectos que representan afectaciones para el servicio de policía en términos de efectividad, calidad e integralidad que esperan la ciudadanía y la misma institución.

En segundo lugar, se presenta la satisfacción de la ciudadanía con la prestación del servicio de policía en el municipio de Tuluá, partiendo de conceptos como percepción de tranquilidad, atención rápida y oportuna de la Policía, confiabilidad en los uniformados y su contribución en la calidad de vida, ambientes armónicos y saludables y apreciación de desarrollo de la ciudad.

Es importante referir lo que manifiesta Díaz (1992), al referir que “[e]l modelo de autopercepción social conforma la imagen de uno mismo en el mundo, sugiriendo encontrar aspectos genéricos que el individuo comparte con su comunidad” (p. 33). Con base en esta opinión, cabe mencionar a Buendía et al. (1998), quienes, al describir este modelo, señalan que es una forma típica de los miembros de un colectivo social verse a sí mismos y en la realidad.

Es de resaltar que el modelo de autopercepción está inmerso en este estudio, donde cada nodo problémico requiere tener una visión holística de la labor policial y la efectividad frente al servicio de policía prestado, el desempeño de las actividades, sus responsabilidades y las expectativas del mando institucional y de la misma ciudadanía, elaborando unas representaciones sociales que pueden llevar a catalogarse de manera adecuada su ardua labor en pro de la protección y seguridad de la comunidad por la cual trabaja.

En ese sentido, se proyectó el estudio con base en un objetivo general, donde se determinó la relación entre la autopercepción del personal uniformado que dinamiza el MNVCC y la satisfacción de la ciudadanía con el servicio de policía en el municipio de Tuluá. Del mismo modo, se direccionaron los objetivos específicos describiendo el contexto socio-cultural del municipio de Tuluá respecto a la seguridad y convivencia y la dinámica actual del servicio de policía. Además, se estableció la percepción del uniformado del servicio de policía desde la óptica personal y su experiencia profesional, identificando el nivel de satisfacción de la ciudadanía con la prestación del servicio de policía.

Uno de los aspectos más controversiales y que, de forma repetida, se aborda dentro de la eficacia del servicio policial, es la percepción que tiene la comunidad en lo que respecta al accionar de las autoridades, especialmente en aquellos delitos considerados de alto impacto. Es así que para el año 2010, la Policía Nacional implementó en el país la estrategia denominada Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, definido como una herramienta operativa que busca, a través de la delimitación de responsabilidades en lugares específicos y la asignación de recursos determinados, optimizar el servicio de vigilancia, acrecentando la efectividad en la reducción de los delitos, mejorando la seguridad y la convivencia, y permitiendo así afianzar la relación policía-ciudadano. Sin embargo, en un análisis efectuado al MNVCC por parte de Socha (2013) acerca de la realidad de las expectativas ciudadanas frente a la calificación del servicio, este obtuvo resultados adversos al medir la percepción de seguridad, dando como resultado una apreciación desfavorable en lo relativo al desempeño de la Policía.

En líneas generales, se desprenden ciertos aspectos en los cuales se resaltan las implicaciones del desempeño policial y sus influencias sobre el servicio, al abordar temas relacionados con la corrupción, el abuso de la fuerza en los procedimientos policiales o de otros comportamientos reprochables de algunos uniformados, los cuales desdibujan de manera importante la institucionalidad, además de la influencia negativa de los medios de comunicación y las redes sociales, a lo que se suma la falta de un encuentro efectivo y cercano de los uniformados con su comunidad.

Si bien es cierto que abordar el tema de la percepción de los ciudadanos sobre el estado de la seguridad no coincide necesariamente con el estado objetivo de la criminalidad, la inseguridad percibida por las personas es homologable a la criminalidad. Al respecto, señala Socha (2013):

La realidad social subjetiva reúne los diferentes niveles de conocimiento contenidos en la conducta de los individuos frente a los aspectos objetivos de la realidad. Para ello construye conceptos a partir de las diferentes interpretaciones dadas por parte de los sujetos. Desde esta perspectiva, el punto de partida son los conocimientos y comportamientos de los actores, recopilados de forma sistemática en un espacio y un tiempo definidos. La percepción de los actores sociales es la base sobre la cual se fundamenta este apartado (p. 111).

En todo caso, al pasar al caso puntual de la seguridad y convivencia en el municipio de Tuluá, puede afirmarse que esta no se aleja de las problemáticas que se viven a nivel nacional para garantizar un servicio efectivo de calidad y que, al mismo tiempo, reduzca significativamente las cifras de criminalidad y apunte además a una mejora de la percepción ciudadana, siendo este un municipio que reporta una de las tasas más elevadas en denuncias por distintos delitos, por encima de algunas ciudades capitales. Lo anterior según la encuesta de convivencia y seguridad ciudadana efectuada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. Esto convierte a Tuluá en un referente del Valle del Cauca (DANE, 2017), con un alto nivel de violencia consecuencia de arraigos heredados del accionar de los grupos de narcotráfico y delincuencia común, así como la forma en la cual culturalmente se desarrollan las relaciones interpersonales y la solución dada a los conflictos.

Es así como se conjuga una serie de variables que, de manera ineludible, inciden en el servicio, siendo necesario investigar en torno a la efectividad del servicio de policía del municipio de Tuluá, partiendo desde su dinámica interna y abordando distintos tópicos que permitan dilucidar las realidades y preocupaciones para la buena prestación del servicio. Lo anterior debe plantearse considerando la experiencia del uniformado como directo ejecutor de su labor, orientando la indagación hacia el conocimiento de las bondades y posibles falencias del sistema operativo de vigilancia actual, tomando como eje principal a los policías desde su sentir y entender. Para ello, es necesario comprender que el personal policial es el recurso más valioso del que dispone la Institución para cumplir su misión y advirtiendo que el reconocimiento y motivación de sus hombres y

mujeres son factores determinantes que incidirán directamente en la productividad y en el sentido de pertenencia de los uniformados hacia la misma.

Lo anterior a partir de la consideración de que son las acciones de los uniformados las que, siendo observadas por los compañeros y la comunidad, entran en los parámetros que van a determinar la percepción y los imaginarios sociales que se entretajan en las dinámicas culturales y su influencia afectando el servicio de policía que, a pesar de desarrollar un conjunto de tareas referidas al cuidado de la paz social, no es ajeno a la incursión en acciones censuradas por la comunidad.

1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE ESTUDIO SOBRE EL MODELO NACIONAL DE VIGILANCIA POR CUADRANTES

En el contexto colombiano actual, existe literatura de varios tipos entre ella la científica y de noticia periodística, en la que se habla de la relación entre Policía y comunidad, estudios donde se aprecia el imaginario social del ciudadano desde la seguridad ciudadana, como el identificar la gestión humana desde los riesgos laborales en un plano psicosocial y ambiental, permitiendo conocer cómo está el policía tanto en su parte interna como externa, es decir conocer sus necesidades familiares y emocionales, logrando estar al tanto de su autopercepción, tomando estrategias de direccionamiento hacia una motivación laboral y familiar.

Por una parte, es importante establecer teóricamente cómo está concebido el MN-VCC, así como su funcionalidad y los fundamentos desde los que se creó como parte estratégica del servicio de policía para lograr el acercamiento a la comunidad. Cabe destacar que, en un inicio, se partió del Programa de Participación Comunitaria - PARCO; de allí se pasó a la Vigilancia Comunitaria - VICOM, en el año 2006; luego, se dio paso al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes - PNVCC, en el año 2010, y, para el año 2013, se consolidó el MNVCC, que se encuentra actualmente en vigencia. Desde allí, la Policía avanzó desde el modelo del policía en la calle que patrullaba solo, esperando que se presentara un caso y su papel era más de control de delitos.

Por lo tanto, a partir de este modelo, el uniformado cumple otro papel más coherente con las condiciones socioculturales actuales, basadas en la prevención y contravenciones, la disuasión y, sobre todo, el papel de educador del ciudadano para la sana convivencia; es decir que el policía debe ser proactivo y actuar de forma preventiva e intuitiva haciendo necesario el perfeccionamiento de aptitudes personales, policiales y sociales que le permitan de la mano, de la tecnología y los múltiples recursos, desarrollar un excelente trabajo con la comunidad.

Evidentemente, se debe tener una apreciación teórica del modelo policial que funciona actualmente en Colombia, siendo el mismo introducido por el comisario Juan María Marcelino Gilibert, con un modelo francés que pocos cambios ha tenido en el país. No obstante, se han hecho diversos esfuerzos por implementar una Policía con enfoque comunitario, teniendo en cuenta las necesidades de un país que se mueve en espacios

sociales cercanos y donde el aumento de la población es tangencial cada año. Sin embargo, los parámetros del sistema policial siguen siendo definidos desde la evaluación de la operatividad del servicio, donde los resultados presentan un contexto que no se ajusta a la realidad social ni a la situación de seguridad.

En ese mismo contexto, cabe referir que, cuando se inició la implementación de esta estrategia, se reportó el descenso sustancial de las conductas delictivas. Todo cambio institucional afecta la cultura organizacional, determinando que se tomará más tiempo en algunos sectores policiales la adaptación a nuevas dinámicas, razón por la cual es muy importante seguir sometiendo a análisis los resultados que se han obtenido en los diferentes campos con el propósito de formular mejoras y evitar caer en la desmotivación o mala ejecución del modelo.

Otro aspecto a destacar es que el PNVCC modificó el accionar policial partiendo de la identificación de las problemáticas que más afectan a las comunidades, para de allí generar estrategias que conlleven a tener un nivel de vida y seguridad sana en las diferentes localidades. Sus inicios fueron en la ciudad de Bogotá, con la creación de tres Centros de Atención Inmediata (CAI) situados en zonas estratégicas por la dinámica social y la ubicación geográfica: al norte, en el barrio La Gaitana en la Estación Suba, en El Virrey en Chapinero y al sur, en Lucero Bajo en Ciudad Bolívar, quedando así cubiertas tres grandes zonas de la ciudad. De allí se amplió su presencia a las diferentes ciudades y distritos del país. El PNVCC generó grandes avances en materia de seguridad y confianza en las autoridades por parte de los ciudadanos, lo que permitió que la Policía tuviera responsabilidades específicas, favoreciendo los planes de capacitación de los uniformados con el propósito de brindar mayores herramientas que apuntaban a optimizar la seguridad ciudadana. De este plan se desglosó el MNVCC, determinando su funcionalidad principal, la cual consiste en “dar solución a las problemáticas de seguridad y convivencia que se presenten tanto en el sector urbano como en el rural” (Policía Nacional de Colombia, 2016, p. 12).

Una de las estrategias que los uniformados han implementado con el propósito de ser visibilizados ante la ciudadanía es la intervención presencial de casa en casa, estableciendo contacto con el ciudadano con el propósito de interactuar y aportarles información básica. De esta manera, genera visibilidad, entregando datos de la patrulla, como es el número único de celular para solicitar la presencia de la Policía. Sin duda, este acercamiento logra una comunicación personalizada, oportuna, ágil e inmediata; asimismo, permite recolectar información con respecto a la dinámica de la familia y de los barrios.

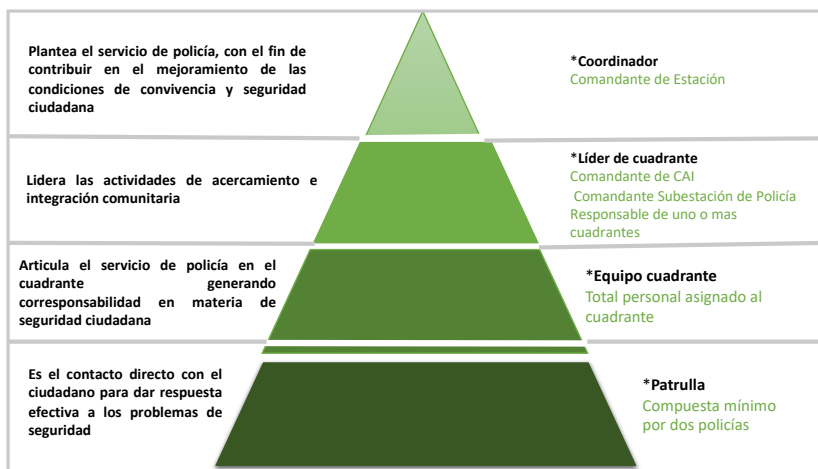
En líneas generales, la funcionalidad del PNVCC era mejorar el servicio de vigilancia a partir de la limitación del territorio, es decir, que el policía respondía por la zona asignada, brindando además estabilidad al uniformado en el ejercicio de su labor, a través de la delimitación territorial. Por ende, ya no tendría que reaccionar en diferentes puntos de la ciudad, sino que tenía su área delimitada durante un periodo mínimo de dos años, el cual era un tiempo suficiente para lograr la confianza de la comunidad,

que se le conociera y lograra establecer una relación de cercanía, además de conocer y manejar las diferentes problemáticas del sector.

Por otra parte, se concibió al MNVCC por parte de la institución policial, como “[I] a estructura de trabajo policial [que] es orientada a la identificación y solución de las problemáticas y manifestaciones de violencia y criminalidad que atentan contra la convivencia y seguridad ciudadana en el contexto urbano y rural” (Policía Nacional de Colombia, 2014, p. 14). Es decir, que parte de la identificación de las problemáticas y situaciones de vulnerabilidad a partir de las cuales se planea y desarrolla el servicio de policía se fundamenta en el concepto que emana de Policía Nacional de Colombia (2014), destacando que el servicio de policía es más efectivo si todas las direcciones y su nivel de despliegue administrativo y operacional se focalizan en la solución de problemas específicos y en brindar respuestas preventivas a los riesgos identificados.

Además, el PNVCC subdividió territorialmente las ciudades convirtiendo los sectores en dispositivos operativos. De esta manera, cada cuadrante es atendido por tres patrullas de Policía en turnos que cubren las 24 horas del día. Por consiguiente, uno de los principios primordiales es lograr que la Policía sea un eficiente mediador y permita el ambiente de sana armonía y seguridad ciudadana, estableciendo relaciones efectivas de coordinación con otras entidades y la ciudadanía. Como en todas las áreas de la institución, el modelo también tiene una jerarquía para asumir las responsabilidades y diferentes funciones de acuerdo con el cargo al que corresponden, como se ilustra en la figura 1. Esto permite claramente determinar las funciones que se deben desarrollar, las responsabilidades, así como las diferentes decisiones que se deben tomar, teniendo en cuenta la jerarquía organizacional.

Figura 1
Responsabilidades PNVCC



Nota. Dirección General de la Policía Nacional (2010, p. 16).

A continuación, se relacionan otros compromisos:

1. El supervisor: le corresponde al comandante de la región de Policía supervisar las unidades policiales en su implementación y desarrollo.
2. El gerente: está encargado del comandante del departamento o metropolitana; sus funciones consisten en direccionar, controlar y evaluar las unidades policiales en la implementación y desarrollo del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.
3. El administrador del sistema de información de vigilancia comunitaria por cuadrantes: es el comandante operativo de seguridad ciudadana.
4. El director del Centro de Información Estratégica Policial Seccional: el responsable es el subcomandante de la estación.

Por otro lado, la pirámide de responsabilidades se constituye de la siguiente manera:

Tabla 1
Funciones

| Comandante regional de Policía Nacional: | Comandante de Metropolitana: | Subcomandante de Metropolitana y Departamento de Policía: |
|---|---|--|
| Supervisar y controla la correcta implementación del MNVCC de acuerdo con la metodología y herramientas establecidas y en la jurisdicción a su cargo. | Ejecutar el MNVCC en toda su jurisdicción, dirige los recursos disponibles, solución de los problemas de convivencia y seguridad ciudadana identificados. | Direcciona y supervisa garantizando los medios logísticos y tecnológicos y articula las investigaciones. |
| | Comandante operativo: | Comandante del Distrito: |
| | Su objetivo es establecer el "plan de acción para la ejecución del MNVCC en la jurisdicción, supervisar la actualización del diagnóstico y proyectar el número de cuadrantes requerido para prestar un efectivo servicio a la ciudadanía" | Identifica problemáticas, coordinar intervenciones, orienta a solucionar la problemática identificada" |
| Comandante de estación: | Jefe CIEPS | Comandantes del CAI: |
| Distribuye el talento humano, los medios logísticos que estén a su disposición de acuerdo con las necesidades de los cuadrantes de su jurisdicción. | Orienta estratégicamente la planeación operacional y gestión del servicio de policía a través del empleo de los sistemas de información para la seguridad ciudadana. | Lidera la recolección de la información proveniente de las patrullas del cuadrante; realiza un diagnóstico exhaustivo de la problemática y orientar las actividades durante el servicio. |
| Patrulla: Sus actividades están enmarcadas en los reglamentos y normatividad vigente | | |

Nota. Policía Nacional de Colombia, (2014)

De acuerdo con la tarea fundamental que realizan los cuadrantes, la Policía ha desarrollado diferentes herramientas; entre estas, las tecnológicas, por ejemplo, el Personal Digital Assistant -PDA, que permite un manejo más rápido de la información y los procesos a realizar. Sin embargo, se encuentra otro tipo de herramientas como la Tabla de acciones mínimas requeridas - TAMIR, que es un formato en la cual se deben plasmar todas las acciones policiales que debe realizar el uniformado durante la prestación de su servicio policial.

La TAMIR se establece por criterio institucional y es allí donde se deben consignar todas las actividades a desarrollar, bien sean de prevención, disuasión y educación al ciudadano entre otros, logrando abordar las necesidades identificadas, contribuyendo a minimizar los problemas diagnosticados en cada cuadrante, teniendo en cuenta que se debe realizar una tabla por turno y por cuadrante.

Por su parte, el coordinador del cuadrante debe diligenciar la hoja de servicio, la cual se define:

como un documento, donde se plasman las consignas, puntos críticos, misiones, tareas a desarrollar y un análisis estadístico de la parte delictiva y operativa, indicando días y horarios de mayor afectación de cada cuadrante, esto como elemento orientador para la prestación del servicio de las patrullas (Policía Nacional de Colombia, 2014, p. 28).

Los cuadrantes son registrados en los diferentes sistemas de información como el Sistema Estadístico Delincuencial, Contravencional y Operativo de la Policía Nacional - SIEDCO, el Sistema de Información Geográfica de la Policía Nacional, el Sistema de Información Delincuencial y Contravencional - SIVICC, donde se registran obteniendo un número único de identificación. De esta manera, es precisa la información acerca del cuadrante y permite un inventario actualizado que se recolecta en la TAMIR (tabla 2).

Tabla 2
Diseño TAMIR

| | ACTIVIDAD | ACTIVIDADES A REALIZAR | | | ACTIVIDADES REALIZADAS | | |
|------------------------|---|------------------------|--------|-----|------------------------|--------|-----|
| | | TURNO | SEMANA | MES | TURNO | SEMANA | MES |
| PREVENCIÓN Y DISUASIÓN | Campañas educativas | | | | | | |
| | Campaña de gestión comunitaria | | | | | | |
| | Capacitación policía cívica de mayores | | | | | | |
| | Reunión con líderes de frentes de seguridad | | | | | | |
| | Informes de inteligencia | | | | | | |
| | Fuente humana de información | | | | | | |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| | Control de pesos y medidas | |
| | Control de personas | |
| | Orientaciones a la ciudadanía | |
| | Control espacio público | |
| | Control de vehículos y motos | |
| | Intervención a comunidades específicas | |
| | Contactos con cooperantes | |
| | Contactos ciudadanos | |
| | Regulación de tránsito | |
| PREVENCIÓN Y DISUASIÓN | CONTROL DE CONTRAVERSIONES | Comparendos a estable- cimientos públicos |
| | | Amonestación en pri- vado |
| | INFORMES DE POLICÍA ESPECIAL | Red vial |
| | | Acueducto y alcantari- llado |
| | | Alumbrado público |
| | | Teléfonos públicos |
| | | Señalización |
| | | Contaminación visual |
| | | Explotación forestal |
| | | INFORMES DE GESTIÓN AMBIENTAL |
| Escombros | | |
| Contaminación auditiva | | |
| Basuras en vía pública | | |
| CORRESPONSA- BILIDAD | Desarma tu corazón | |
| | Entornos saludables y seguros | |
| | Conciertos por la vida | |
| | Por mi bella ciudad | |
| | Por una ciudad segura | |
| | Por mi buen barrio | |

Nota. Tomado de Estrategia Institucional para la Seguridad Ciudadana (Policía Nacional de Colombia, 2010).

Lineamientos del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes

Es de gran importancia para la institución presentar lineamientos direccionados a cumplir con responsabilidad cada trabajo elaborado hacia la ciudadanía. Es así que, para pretender demostrar los beneficios y resultados ante la respuesta al habitante para cuidar su integridad, se han desarrollado diferentes documentos institucionales, los

cuales se han fundamentado en fortalecer cada día las habilidades de servicio ante una comunidad. Por tal motivo, a continuación, se relaciona cada uno de los documentos generados, con el propósito de evaluar cada ítem programado y verificar el límite de cumplimiento a la prestación del servicio, así:

Según la Policía Nacional (2014), el MNVCC “organiza el servicio de policía a través de la aplicación de procesos, procedimientos y herramientas de planeación, seguimiento y evaluación” (p. 15). Asimismo, pone las capacidades especializadas de la Policía Nacional al servicio de la comunidad, con el propósito de prevenir y contrarrestar los hechos de violencia y criminalidad que más afectan al ciudadano.

Por otra parte, está la Resolución 00817 del 28 de febrero 2014, por la cual se establece la vigilancia comunitaria por cuadrantes, que es la articulación de todas las Direcciones y oficinas asesoras con el propósito de alcanzar los resultados específicos a nivel local.

Al mismo tiempo, el Instructivo 002 DISEC-PLANE-70, del 13 de febrero de 2015, socializa los “criterios para rediseñar y crear cuadrantes en el marco del MNVCC”, teniendo como objetivo garantizar y optimizar tanto el talento humano como los medios de movilidad y tecnología.

De la misma forma, se presenta el Instructivo 007 DISEC-ARCOS-70, del 24 de septiembre de 2018, “Lineamientos para planear el servicio de policía a través de los comités de vigilancia”. Este documento establece el comité de vigilancia, que es el escenario donde se toman decisiones estratégicas, tácticas u operacionales mediante el empleo de las herramientas tecnológicas con las cuales cuenta la institución y que permiten analizar y comprender las problemáticas que afectan la convivencia y seguridad ciudadana.

Estrategias institucionales de seguridad ciudadana

En relación con las finalidades de la institución policial en mantener estructurada y fortalecida la seguridad ciudadana, se generó un proceso de renovación con el propósito de presentar garantía a la prestación del servicio en las calles y que este sea un éxito al generar la prestación del servicio. Para ilustrar lo anterior, se encuentra la estrategia institucional para la seguridad ciudadana (PNVCC), la cual

garantiza la prevención en la comisión de delitos, contravenciones y faltas; fortalece el clima de seguridad y tranquilidad aceptables y propende por la vigencia de las normas, el disfrute de los derechos y el cumplimiento de los deberes con la misión de contribuir a la construcción de una cultura de convivencia ciudadana, mediante el direccionamiento estratégico del servicio policial que cumplen las metropolitanas, departamentos de Policía y unidades desconcentradas (León, 2010, p. 9).

Es conveniente tener en cuenta que, para la institución policial, está el MTI, donde se direcciona la estrategia del proceso de modernización y transformación institucional de la Policía Nacional. Este último se creó con el propósito de atender las necesidades de cambio identificadas, con una visión al año 2030, respondiendo a las necesidades reales y exigen-

cias futuras frente al servicio de policía; este trabajo se direccionó sobre cuatro lineamientos: la seguridad ciudadana urbana y la rural, la investigación criminal y la cooperación internacional. (Policía Nacional de Colombia, 2017, p. 5).

En definitiva, en este apartado se aprecia la descripción histórica detallada de como la institución policial, en cada período crea y evalúa su direccionamiento estratégico evidenciando desde su visión en ser reconocida y respetada, con la misión de cumplir cabalmente los propósitos institucionales desde la atención de toda clase de delito, fortaleciendo los lazos con la ciudadanía, como una autoridad policial, mostrando un excelente servicio desde la seguridad ciudadana.

2. CONSIDERACIONES TEÓRICAS DEL MODELO

Como resultado de la revisión sistemática, realizada en bases de datos de libre acceso y páginas de revistas de ciencias sociales y humanas, así como repositorios de universidades colombianas, se identificaron investigaciones que aportan luces teóricas y referenciales al presente estudio.

A continuación, se resumen los artículos e investigaciones más relevantes acerca de la efectividad del desempeño laboral orientado a los sistemas de estímulos y bienestar para los uniformados. Aquí se aprecian los desafíos que enfrenta la Policía cada día, y que exigen de sus uniformados un desempeño efectivo y visible al ciudadano; esto último siendo contrastado con los imaginarios sociales que se han instaurado en las comunidades frente a esa expectativa de un servicio de policía que garantice la seguridad ciudadana.

De acuerdo con los diferentes aspectos que se toman en cuenta para la valoración del desempeño laboral, Tudela (2012) explora las relaciones entre comunidad y la labor policial en Chile, señalando que

un policía es eficiente cuando desempeña su labor de una manera correcta con legalidad, logrando impactos en su función, dejando una calidad de servicio, sus actuaciones laborales, existiendo un gran valor en sí mismos, es decir, cuando la acción irradia verdadera efectividad en los principios de la deontología policial, el profesionalismo, y es exaltado por una sociedad (p. 384).

En otros términos, el autor se refiere a un actuar por convicción, por vocación de servicio, situación que se constituiría en el ideal de lograr que el policía sea totalmente consciente de la importancia que implica su comportamiento con el acatamiento de la norma jurídica y las facultades que le han sido conferidas en todo tiempo modo y lugar. Esto además de disponer de una formación integral que le permita ejercer su labor eficientemente, y que podría contribuir a cerrar las brechas existentes en la relación del uniformado con el ciudadano para construir una confianza e imagen de la institución policial respetuosa, cercana y efectiva para la comunidad.

Es el caso de Costa Rica, donde se encuentran diversas investigaciones relacionadas con la formación policial que apuntan a su mejoramiento y adaptación al medio psico-social, que en últimas es lo que permite que el resultado sea acorde a las expectativas. Al respecto, Arce (2008) propone “la profesionalización del recurso humano policial como uno de los puntos más importantes para el desarrollo de una educación integral y que se adecúe a las necesidades de la sociedad a la cual sirve” (p. 33). En Costa Rica, la Fuerza Pública cumple un estatus importante por cuanto son los encargados de preservar la imagen de su país. Como mencionan Pinzón et al. (2017), la nación centroamericana

es un país reconocido y el más seguro de Latinoamérica, tan es así que no cuenta con ejército, sino con policías que desarrollan sus funciones dentro del marco del servicio comunitario, gozando de ocupar un lugar importante que es un desarrollo humano mucho más alto, con relación a países de la región que presentan un índice económico de ingreso similar. (p. 286).

Por lo anterior, existen varios ejemplos que podrían tomarse como referente para evaluar estrategias dentro de las organizaciones como la metodología aplicada por el Observatorio de Seguridad de Bogotá (2014), que desarrolló un balance de medición siguiendo el marco conceptual de Mc Connell (2010), quien adoptó un modelo para valorar el éxito de las políticas públicas,

permitiendo determinar si la implementación de la política es el producto de la interacción de tres dimensiones: proceso, programa y política, la primera dimensión se centra en el proceso por el cual se construye la política pública, siendo un producto de “la identificación y definición del problema” y su consecuente “identificación y valoración de posibles soluciones, la inclusión de grupos de interés y las decisiones que finalmente se toman” (p. 40).

Puede incluirse la importancia que reviste para el óptimo desempeño policial de los uniformados el bienestar y la calidad de vida en relación con la prestación de su servicio, encontrando un referente muy importante en Nieto (2017), quien describe que

el talento humano es esencial en toda compañía para alcanzar el éxito. Por tal motivo, el humanismo es uno de los cinco lineamientos rectores mediante los cuales la Policía Nacional busca consolidar su proceso de Modelo de Transformación Institucional - MTI. El cual debe traducirse en mejores condiciones de vida, bienestar y satisfacción para todos los policías de la patria y sus respetadas familias, logrando así un servidor más humanitario, disciplinado, íntegro, innovador y efectivo en su gestión; un ser más cercano al ciudadano (p. 3).

Cabe destacar que el humanismo es esencial para una satisfacción en el servicio policial. Solís y González (2009) indagaron “sobre policías en México, enfocándose en las necesidades psicológicas de su personal. Dentro de sus resultados se obtuvo que existen niveles medios-altos de burnout, entre otros factores incidentes en la calidad de vida de los uniformados” (p. 15). Con lo anterior se concluye que se hacen necesarias la atención, escucha e intervención del personal, para así conocer las dificultades y fortalecer su calidad de vida.

Es de gran importancia tener en cuenta el artículo de Montero et al. (2020) donde aportan conclusiones de análisis del sistema de beneficios e incentivos, manifestando:

Que las actividades recreo-deportivas, disminuyen la alteración emocional y son las felicitaciones en público las que mitigan el desgaste emocional; aluden la necesidad de ser intervenidos psicosocialmente, permitiendo disminuir el desgaste emocional, con el propósito de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los policías. (2020, p. 33)

Por tal motivo, es realmente necesario vincular el concepto de calidad de vida con bienestar y con las funciones y tareas que desempeñan los uniformados, dependiendo en gran medida los resultados y la pasión hacia la institución, y en este caso, a la comunidad, la cual resulta ser un factor crucial para los buenos resultados. Con respecto a este tema, Briceño (2009) señala la

relación entre la calidad de vida, como concepto vinculado al bienestar, la realización en libertad con las capacidades, por parte de la población, y la prestación del servicio de policía, como una instancia pública que, mediante la adecuada respuesta a los requerimientos de la población y la minimización de las situaciones de vulnerabilidad y riesgo, contribuye a incrementar la seguridad ciudadana, que a su vez redundan en el estado de bienestar (p. 58).

La Escuela de Policía Simón Bolívar realizó una investigación relacionada con el desempeño policial y el comportamiento ético de sus egresados (Salazar et al., 2020). En esta indagación se encontró que el factor emocional es muy relevante; las relaciones de familia son prioritarias para el bienestar de los uniformados en su desarrollo psicosocial y afectivo. La mayoría de los patrulleros mencionaron que las relaciones familiares y de pareja se deterioran debido a las condiciones de la profesión, las ausencias, la distancia e incluso en aquellos que viven con sus familias, se resiente la calidad de tiempo que pueden compartir. Además, si bien es cierto que conocían las condiciones a las que se sometían al decidir vincularse a la institución policial, no es posible apartarse de las realidades que viven de manera individual, desanimándose en ocasiones, lo que afecta inevitablemente su trabajo y rendimiento.

De acuerdo con Morales y Valderrama (2012), el bienestar personal de los uniformados es “la percepción individual de la posición en la vida en el contexto del sistema cultural y de valores en donde vive y en relación con sus objetivos, expectativas, normas y preocupaciones” (p. 61). Definen además la felicidad consigo mismos como una prueba de que su salud física y mental radica en estar con una buena vida, demostrando lo bien que se vive. Si bien es cierto que efectivamente el sentido que asignan los sujetos a su realidad depende de su aprendizaje, su entender y percibir el mundo, influenciado por su entorno y cultura desde las instituciones partiendo de la familia y consolidado a partir de las experiencias de vida, conviene mencionar que para el uniformado su calidad de vida suele conjugarse con su profesión, la cual implica grandes retos y sacrificios por la connotación especial de las labores riesgosas, estresantes y exigentes que desarrolla, sumado a un esfuerzo adicional por mantener sus vínculos familiares frente

a las expectativas y deseos personales que se contrastan con las responsabilidades que a diario sortea.

No obstante, frente a lo mencionado anteriormente, la Policía Nacional dispone de herramientas para el mejoramiento del bienestar de su personal. Sin embargo, evidenciar la efectividad de estas medidas y el acceso a sus beneficios dista de la realidad, dependiendo del cargo y funciones que desempeñen los uniformados, del lugar geográfico en donde laboren, de los superiores jerárquicos, de los recursos económicos asignados, de la misma dinámica institucional, entre otras circunstancias. Esto dificulta su operacionalización, repercutiendo en el uniformado. Al respecto, en este estudio se encuentran los argumentos de la OMS (2010), al exponer lo siguiente:

La importancia de los entornos laborales saludables, en el sentido de su influencia en la salud física y mental de los trabajadores, genera bienestar en los mismos. Dicha situación conlleva a una mejor productividad de las organizaciones prestadoras de servicios, ya que trabajadores saludables se desempeñan mejor (p.11).

Lo más importante, de acuerdo con lo anterior, es la salud física y mental; por tal motivo, se relaciona con lo que afirma Briceño (2009):

La relación entre la calidad de vida y el rol profesional, como concepto vinculado al bienestar, la realización en libertad con las capacidades, por parte de la población, y la prestación del servicio de policía, como una instancia pública, mediante la adecuada respuesta a los requerimientos de la población y la minimización de las situaciones de vulnerabilidad y riesgo, contribuye a incrementar la seguridad ciudadana, que a su vez redundará en el estado de bienestar (p. 45).

Trascendencia de la percepción desde una teoría

El ser humano cada día interactúa mediante la comunicación verbal y no verbal en una sociedad que es variable en la manera de percibir su realidad desde cualquier contexto cultural, presentando diversas actitudes y comportamientos frente a una ley direccionada por un gobierno. Por lo tanto, entrar al ámbito de cómo un individuo percibe y escucha al otro desde su organización puede confirmarse en el concepto de percepción de Melgarejo (1994), el cual manifiesta que “existe vinculación con actitudes, valores o creencias culturales, dependiendo del punto de referencia del observador que de manera subjetiva emite un juicio” (p. 50). Esta definición desde la psicología se relaciona un proceso de reconocimiento por medio de la experiencia para formar juicios en torno a reacciones emocionales por el ambiente físico y social, los cuales crean una imagen desde eventos, siendo la síntesis y simbolización asociadas a conocimientos elaborados por personas o grupos.

De acuerdo con lo anteriormente enunciado, es posible remitirse a la teoría fenomenológica de investigación, ya que se fundamenta en lo vivido desde una perspectiva del individuo. Asimismo, este asume un sondeo de lo que sucede alrededor para en-

tender las vivencias del ser, encontrando resultados desde su experiencia muy reales. Por ende, hay que tener en cuenta que uno de los campos que más se relaciona con este estudio es el desempeño policial y su medición. Al respecto, varias teorías hablan sobre la percepción de satisfacción del ciudadano que se relaciona con el temor en las personas por experiencias vividas y otras contadas por otros; también se tienen en cuenta las conductas de autoprotección, las estadísticas socializadas sobre el índice de criminalidad y la cultura frente a la denuncia o consentimiento de conductas que contravienen la sana convivencia, pero que hacen parte del comportamiento normalizado entre los ciudadanos de manera cotidiana.

Para empezar, hay que entender que los contextos presentados en forma de fenómenos sociales o personales no pueden abordarse desde la perspectiva del positivismo, con el objetivismo y el cientificismo de las ciencias naturales, a modo de objetos incapaces de imprimir tanto sentido como significado a cada aspecto de su existencia, en la manera en que sugiere Rojas (2010):

Nace la fenomenología, permitiendo comprender, a partir del análisis de los significados que el individuo ilustra a sus acciones, el efectivo sentido del mundo desde su percepción, constituye una perspectiva de acercamiento al objeto de estudio en la herramienta utilizada por los interesados en buscar no “el ser detrás del fenómeno, sino su esencia” (p. 7).

De acuerdo con este planteamiento, se debe dar un comienzo a la teorización a partir de la seguridad ciudadana, marco dentro del cual se evalúa y desarrolla la operatividad policial. Al respecto, Monsalve (2009) expone que

la seguridad ciudadana puede definirse como una necesidad social; ir a las exigencias específicas de la población vinculadas con la delincuencia, situaciones de vulnerabilidad y riesgo para las personas y sus bienes, las cuales estarían estrechamente asociadas a la Policía, que tiene la función de resolver o al menos minimizar los efectos negativos de dichas amenazas (p. 42).

Es importante considerar el párrafo anterior, ya que aporta mucho al enfoque fenomenológico que es aplicado por Husserl (1998). Este último enfoque

es un paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos; persigue el conocer la experiencia vivida en su complejidad; comprendiendo a su vez, la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno estudiado, para, este caso, considerar que existe una percepción desde la seguridad ciudadana y que se convierte en un reto poder entender una percepción de seguridad ciudadana, aportando desde un campo de estudio, generando mecanismos para la búsqueda de significados. Es de gran importancia conocer vivencias por medio de los relatos, instrumentos de medición como encuestas y sus anécdotas, siendo fundamental ya que permite comprender la naturaleza de la dinámica del contexto e incluso transformarla (p. 2).

Modelo de la percepción

El estudio de las percepciones desde el sujeto ha generado miles de investigaciones científicas que suministran detalladamente la descripción de factores implicados en el conocimiento, revelando el carácter complejo y dinámico. Según Castilla (2006), “este modelo de percepción aporta a la explicación de algunos aspectos de la formación de impresiones, asociados al preceptor, a la persona percibida, o al contenido de cómo perciben la realidad” (p. 8).

De modo similar, es importante considerar las clasificaciones de la percepción suscritas por Moya (1999), dividiéndolas en tres categorías:

- a. probar o confirmar sus propios valores; b) comprender a la otra persona y las causas de su conducta, y c) determinar si la conducta de la otra persona se ajusta a alguna regla o norma o, por el contrario, la viola. El tipo de metas que predomine en una determinada situación influirá en todo el proceso perceptivo (p.10).

De allí, se debe entender que la definición de seguridad ciudadana obedece a un ejercicio vinculado con la labor policial en las comunidades. Por ende, también se verá afectada por el nivel de complacencia de los habitantes presentes con respecto al trabajo prestado en sus localidades, incluyendo acudir oportunamente al llamado de emergencia y la visibilidad del patrullaje.

Por otra parte, hablar del desempeño policial desde varias ópticas es muy pertinente, ya que permite extender la problemática y así poder dar explicación y aportar a que se pueda entender y llegar a fortalecer un servicio de policía que es tan importante para la seguridad del ciudadano. Al respecto, Tudela (2010) reconoce que

conocer las diferentes líneas de estudio vincula las conductas indebidas, la mala conducta y la corrupción en la Policía con un amplio espectro de prácticas o comportamientos que, por la vía de los hechos u omisión, distorsionan o perjudican el buen desempeño policial. La etiología del mal desempeño de la Policía identifica factores individuales y socio ambientales, incluyendo el clima laboral y la cultura de la organización (p. 35).

Sin embargo, en el párrafo antes expuesto, se interpreta el deber de tener en cuenta otros factores que influyen sobre la labor policial, como son las estrategias de acercamiento a la comunidad, lo que se conoce como Policía de proximidad, ya que se tiene el imaginario social que al conocer al policía, saber quién es e identificarlo en las labores de patrullaje, y en sí del servicio de policía, lo que favorece la sensación de seguridad en el ciudadano y, asimismo, aumenta la motivación para colaborar en las acciones que requieran información, alerta ciudadana, entre otras. La valoración social, entonces, de la ejecución policial, sobre todo en lo referente a la funcionalidad de los cuadrantes puede definirse, según Tudela (2012), cuando afirma que

los referentes para los niveles de inseguridad subjetiva que muestran las personas no son tan sólo el delito y la victimización, sino también la eficiencia, la eficacia y la calidad del desempeño policial; lo que hace o no y cómo trabaja es lo importante, las personas conocen o llegan a saber sobre la labor policial que es fundamental, para así tener una buena relación entre un funcionario y el ciudadano, resultando determinantes para la tranquilidad que genera un buen trabajo de seguridad (p. 385).

La literatura presenta varios análisis relacionales donde se demuestra una relación entre la percepción del trabajo institucional y la satisfacción ciudadana con la labor policial en su entorno. Por tal motivo, se entiende que la percepción ciudadana sobre la seguridad proviene de la conducta de los individuos frente a lo que observa en su realidad; lo que otras personas desde su subjetividad dicen y hacen con la realidad social y de seguridad que viven. Partiendo del concepto de percepción (Córdova, 2007), que puede entenderse desde la percepción de inseguridad, Carrión (2007) lo define como “la sensación de temor que tiene que ver con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo generado por la violencia directa o indirecta” (p. 111). De acuerdo con esta definición, existen diferentes variables que intervienen en la percepción de seguridad de los ciudadanos y en la satisfacción con el servicio de policía que evidencia en su localidad.

Lo anteriormente expuesto llevó a plantear la exploración en el plano de la teoría de la percepción ciudadana, donde los datos cuantitativos y la información que arrojan las encuestas se tiene en cuenta, pero más allá de esos datos, se tiene presente al uniformado, al sujeto que está en la calle desarrollando su labor comunitaria y dinamizando el MNVCC. Son ellos quienes realmente pueden evidenciar las dimensiones de aplicación de este modelo y su sistema de evaluación en términos de estadísticas y número de logros alcanzados y metas que se proponen desde espacios jerárquicos superiores. También se toma en cuenta el imaginario social que se instala teniendo como partida lo que los ciudadanos participantes expresan.

Modelo de autopercepción social

La definición más exacta para entender el modelo de autopercepción es la estructuración de imágenes de cada individuo de sí mismo en su contexto, provocando decisiones que constituyen la acción de cada persona, para este caso desde su sitio laboral. Por tal motivo, cada persona se detalla con base en su método de percibir, donde unifica conceptos, actitudes, deseos, expectativas y valoraciones como un todo organizado y dinámico que, si bien parte de la realidad externa, cobra autonomía en su interior.

Es importante aquí tener en cuenta lo que manifiesta Díaz (1992): “la autopercepción social conforma una imagen de cada ser en el mundo, encontrando diferencias de pensamiento que el sujeto comparte con su comunidad” (p. 33). Con esta afirmación, se puede interpretar tal como determinan Buendía et al. (1998), que es una forma típica desde un colectivo individual y general a una realidad en sí mismos.

Cabe destacar que la autopercepción se desarrolla desde el proceso cognitivo, donde el individuo identifica su auto realidad. En palabras de Socha (2013), la autopercepción

se activa a través de la decodificación de determinada información, donde el individuo recibe estímulos del entorno donde se encuentra inserto; posee un carácter cíclico, que es transformado en conocimiento, generando un nuevo ciclo de percepción que incorpora los elementos asimilados y le confiere además nuevos significados (p. 111).

Teniendo en cuenta que la autopercepción del uniformado acerca de su capacidad de vida, de su desempeño profesional incluyendo el entorno en el cual se desarrolla, afecta directamente su motivación hacia el trabajo, la consecución de logros y a obtener mejores resultados operativos en el caso de la labor policial, es importante evaluar esa autopercepción del uniformado en su trabajo en los cuadrantes. Como menciona Grimaldo (2010), “la satisfacción profesional resulta necesaria para el buen trabajo y en la actualidad constituye una de las variables más importantes orientadas a entender el comportamiento organizacional” (p. 1).

Por su parte, Cabezas (1998) afirma que la calidad de vida profesional “se relaciona con el balance entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que a lo largo de la vida se consiga un desarrollo óptimo en las esferas profesional, familiar y personal” (p. 492). En términos generales, se refiere al bienestar del sujeto en su trabajo sin dejar de lado la eficiencia de la institución.

Acepciones del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes

Desempeño policial

Es compromiso de los profesionales de policía realizar actividades hacia la ciudadanía, contribuyendo a la seguridad de una comunidad y estableciendo relaciones efectivas de coordinación. Asimismo, la institución es la responsable de garantizar el cumplimiento de las leyes y utilizar mecanismos de protección que permitan impartir justicia; esta es la evidencia de cómo el Estado responde a los problemas de sus ciudadanos en la cotidianidad. Para definir el concepto de desempeño policial, se deben determinar dos aspectos, como mencionan Proençar y Muñoz (2007):

Este corresponde al reconocimiento de la forma que se presenta, siendo este el proceso de planeamiento, preparación y ejecución que conforman la acción policial, de manera amplia; es capaz de trabajar con esta dualidad y denomina eficacia a la producción de la situación final deseada y proficiencia a la forma de obtención de este escenario, es decir, a la utilización de los recursos policiales disponibles (p. 18).

Seguridad policial

En la Policía Nacional de Colombia, la seguridad es tan significativa que se enmarca continuamente como la herramienta estratégica de protección al ciudadano ante las di-

ferentes tipologías del crimen, con el objetivo de ser destinada a generar una convivencia pacífica, recordando que, como seguridad policial, está la investidura de autoridad que hace ver la eficacia de valores y competencias desde una ética, para desarrollarla con el ejemplo y generar una excelente calidad de servicio.

Servicio de policía

Su objetivo primordial es promover la convivencia pacífica en la comunidad, atendiendo de manera oportuna y eficaz las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, quienes demandan cada día personal más capacitado, mejor preparado y sobre todo que brinde soluciones óptimas a las exigencias, con una atención impecable, transparente e íntegra. Este servicio debe reflejar en el policía valores como el respeto, la confianza, la integridad, la corresponsabilidad, la transparencia, la honestidad, los cuales deben ir de la mano con la aplicación de las leyes y normas, conforme a las actuaciones de las personas en su contexto social.

Para Sabaté (1984), el servicio de policía

es un trabajo realizado con autoridad con un componente de decisión racional, hay que contar con un modelo policial que responsabilice a sus miembros y confíe en ellos. La eficacia de este servicio, en términos profesionales, tendría que contar con un modelo en el que se dieran la vocación, la competencia-habilidad, la plena dedicación y la gestión y la planificación racionales (p. 142).

Calidad de vida laboral

Es la integración completa del individuo que va desde el bienestar físico, mental, ambiental y social, siendo placentero aquello que programa para su presente y futuro, lo que permite llevarlo a un estado emocional de tranquilidad, donde puede demostrar en su trabajo una mayor calidad en el desarrollo de sus funciones.

Recurso humano

Respecto al recurso humano, Chacón et al. (2004) lo describen como

el proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del servidor público, permitiendo mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de cada una de las entidades estatales (p. 13).

Para este caso de estudio, es trascendental hacer una precisión frente a los elementos básicos de entender la calidad de vida. Este tema se aborda desde diferentes disciplinas; para este caso, es el campo laboral policial, desde una institución que tiene autoridad y disciplina. Con el fin de ampliar este concepto, se presenta la definición de la OMS (1995), que lo concibe “como un conocimiento individual sobre expectativas y metas relacionadas con la salud psicológica y física, nivel de independencia, creencias perso-

nales, relaciones sociales y relaciones con las instancias estatales en un momento, en un lugar y cultura específicos” (p. 303).

Clima institucional

El éxito institucional depende primordialmente del buen clima laboral, que es un aspecto determinante para el desarrollo productivo tanto de una empresa como de las organizaciones en general. Asimismo, alienta la participación, induce una conducta madura de todos sus miembros y contribuye a que asuman responsablemente sus obligaciones. Diversas compañías dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, personal administrativo y trabajadores por igual. Los nuevos empleados suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran el clima institucional adecuado para su desempeño profesional.

De la misma forma, el DAFP (2004) lo define como “el conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas, prácticas, procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma” (p. 12).

Dispositivo móvil PDA

Con el propósito de conseguir las metas propuestas y optimizar el trabajo policial, la institución implementó nuevos dispositivos móviles denominados PDA, cuyas siglas en inglés significan Personal Digital Assistant. Este dispositivo permite obtener de manera inmediata información básica del ciudadano ingresando su número del documento de identidad; allí pueden verificarse los datos, situación legal, vehículos, terminales móviles y demás información valiosa al momento de ejercer el control preventivo en cualquier momento y ubicación. Desde el punto de vista tecnológico, la Policía Nacional de Colombia (2017) identifica el PDA como

una herramienta soportada bajo la tecnología de Samsung, en su modelo Galaxy J7 Prime, con características especiales directamente asignadas para el trabajo de la Policía, el cual, gracias a su administrador inteligente y su potente procesador, permite el ingreso de manera ágil a las diferentes plataformas de información de la institución, la Fiscalía y los demás entes de control (p. 33).

El uso de los PDA permite consultar procedimientos propios del servicio policial y realizar el control de ubicación de los cuadrantes en servicio gracias a la georreferenciación satelital del dispositivo. Esta última característica le indica al policial cuándo se encuentra fuera del perímetro asignado e informa si dos cuadrantes o más se encuentran cercanos; también indica la velocidad de los recorridos del cuadrante. Permite el reporte de antecedentes en el Centro de Información Estratégica Policial Seccional y el Centro Automático de Despacho - CAD, que fue creado para dar atención y respuesta a

las llamadas de emergencia usando el número telefónico único 123. Esto último permite una comunicación rápida con los organismos como Policía, Tránsito, Bomberos, Salud, Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres, Cuerpo Técnico en Investigaciones, entre otros. Pueden obtener un reporte estadístico por cuadrante, igualmente por estación o distrito, permitiendo realizar un análisis de las consultas realizadas. La característica más novedosa es la remisión inmediata a las líneas de emergencia redirigiendo las llamadas que ingresan a las líneas de emergencia 123 o 156 si la llamada no es contestada. De la misma manera, permite obtener un reporte de llamadas atendidas por cuadrante.

Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC)

Por ser un modelo único ante el Estado colombiano, se puede apreciar un solo concepto del MNVCC: “es una metodología de trabajo del servicio de policía orientada a la identificación y solución de las problemáticas y manifestaciones de violencia y criminalidad que atentan contra la convivencia y seguridad ciudadana en el contexto urbano y rural” (Policía Nacional de Colombia, 2010).

Cuadrante

Dentro de la institución policial, se aprecia la disciplina que se rige y la cual presenta unos parámetros de resultados que deben desempeñarse de acuerdo con la norma, siendo este concepto único dentro de la institución. Al respecto, la Policía Nacional (2010), en sus manuales de instrucción, lo define como

un sector geográfico fijo que a partir de sus características delictivas, contravencionales, sociales, demográficas, geográficas y económicas recibe distintos tipos de atención de servicio policial bajo los principios de responsabilidad misional, priorización y focalización, complementariedad, corresponsabilidad, polivalencia, desconcentración, participación y orientación a la solución de problemáticas de convivencia y seguridad ciudadana en el ámbito urbano y rural.

Como conclusión de esta sección, se apreció que existen fuentes teóricas muy bien fragmentadas que dan soporte a lo estudiando como aporte científico a lo que está estudiando, para este caso ver como la autopercepción esta grandemente ligada de su calidad de vida como persona y de las funciones que se deben cumplir en su labor policial, las cuales generan una gran reflexión frente a como se debe direccionar el pensar con el sentir de un personal integrante en una institución como lo es la Policía Nacional de Colombia.

3. ESTRATEGIA DE ALINEACIÓN DEL FENÓMENO INVESTIGADO

En este capítulo, se proporciona la ruta metodológica desarrollada, con el fin de llegar a los resultados de la formulación planteada y de los objetivos específicos, soportándose desde una línea de acción en el servicio de Policía, con los siguientes pasos:

Enfoque

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, el cual, como señalan Gómez y Flores (1996), estudia

la realidad en el contexto real, tal y como sucede, interpretando los fenómenos de acuerdo con las percepciones que tienen los participantes; implicando utilización de instrumentos como la entrevista y la encuesta, para describir la problemática y funciones de acuerdo con los significados de la vida de las personas” (p. 32).

Población

En la investigación participaron profesionales de Policía adscritos al Distrito n.º 2 de Tuluá, que se desempeñan en la vigilancia.

Por otro lado, se consideró como población objeto a la ciudadanía del municipio residente de los barrios y sectores donde se encuentra un mayor índice de criminalidad e inseguridad, con quienes se indagó acerca de su satisfacción con el servicio de policía.

Muestra

Participaron voluntariamente 95 policías, representando el 89% de la población total, en turnos de tres ciclos y 25 uniformados para entrevista semiestructurada siendo aplicado en el año 2019. Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión: se incluyen los profesionales de Policía hombres y mujeres que laboran en el área de vigilancia, pertenecientes a la Estación de Policía Distrito n.º 2.

- Criterios de exclusión: policías que trabajen en áreas distintas a la vigilancia, personal que esté de vacaciones o de permiso, policías que no hayan diligenciado el consentimiento informado y que no se encontraban presentes al momento de aplicar el instrumento.

La población que participó en este estudio fue seleccionada aleatoriamente, de acuerdo con los barrios a los que pertenecían, entre ellos, Salesianos, Victoria, Bosques, La Graciela, Miraflores y Nuevo Príncipe, siendo una población de 600 personas. Además, la aplicación la realiza el grupo de investigadores que participan del estudio, siendo realizada en el segundo semestre del año 2019.

Instrumento de medición para el policía

Con el objetivo de medir la percepción que tienen los policías que trabajan en la cotidianidad dinamizando el MNVCC en el municipio de Tuluá, se hizo un barrido de pruebas utilizadas en investigaciones similares que permitieran la adaptación para la elaboración de un instrumento propio.

Debido a que se trata de una labor y una actividad específica, diferente a cualquier otro trabajo, requiere un lenguaje y la utilización de términos técnicos que se relacionan con la función policial. Una vez obtenido un banco de 40 preguntas que se tomaron como referencia, se escogió el tipo de ítems que se emplearían y el sistema de respuesta con el propósito de hacer la aplicación de la prueba más ágil y con mejores posibilidades de encontrar la información necesaria. Resultado de estas acciones, se diseñó un instrumento guiado en categorías por medio de un cuestionario, así: a) calidad de vida laboral, que evalúa las condiciones de trabajo; b) clima laboral, y c) bienestar y factores de riesgo psicosocial en el profesional.

De igual manera, se utilizó la escala de Likert, definida por Bertram (2018) como un “instrumento psicométrico donde la persona encuestada debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación planteada en forma de ítem o reactivo, se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (p. 33). Existen varias posiciones frente al número de alternativas óptimas de respuesta; el debate se centra en las alternativas intermedias, siendo objeto según algunos autores de respuestas dirigidas por deseabilidad social, otros mencionan que es más conveniente utilizar la opción de 5 a 7.

En este caso, el instrumento se elabora con base en el cuestionario guía con diez alternativas de respuesta (anexo 1).

Instrumento de medición para el ciudadano

El instrumento utilizado para este estudio fue una encuesta (Casas et al., 2003) que pretendió evaluar la percepción acerca de la efectividad del MNVCC en el municipio de Tuluá. Se buscó evaluar lo que la persona normalmente vive en el día en relación con el

estudio. No existen respuestas correctas o incorrectas, sólo se esperaban respuestas que representen lo más fielmente posible lo que piensan, observan y cómo analizan.

Ahora bien, para poder aplicar la encuesta se procedió a diseñar las preguntas, teniendo en cuenta que debieron tener relación con el cuestionario aplicado a los policías, debiendo así hacer un comparativo de correlación con la satisfacción en prestar un servicio por parte de los policías y recibir la prestación del servicio para la satisfacción de la seguridad ciudadana.

Validación del instrumento

Dentro del proceso del desarrollo de la prueba, se somete a la opinión de dos jueces expertos quienes deben tener las siguientes características: a) ser policía, b) estar trabajando o haber trabajado en el área de la vigilancia por cuadrantes y c) tener estudios posgraduales.

Se sometió al juicio de expertos presentando dos formatos con el propósito de ser diligenciados por los uniformados. Los jueces expertos fueron oficiales con grado de mayor que adelantaban estudios de doctorado y con amplia experiencia en el desempeño policial en el área de la vigilancia y la dinamización del MNVCC. Se ocultan sus nombres y ubicación por el manejo ético de la investigación.

Para la encuesta diseñada, se direccionó a evaluar al ciudadano sobre la percepción del policía en el servicio; está validada por jueces expertos, quienes son profesionales en Psicología y Sociología, dando el concepto de aprobado, aplicando una prueba piloto.

Prueba piloto con la Policía

Una vez se obtuvo la validación teórica del instrumento, se procedió a hacer la aplicación de la prueba piloto, esto con el objetivo de analizar si la construcción del cuestionario, en realidad, favorece la comprensión y se ajusta a la población a la cual se va aplicar. Se realizó la aplicación a quince uniformados provenientes de la Región de Policía n.º 4, correspondiente a los departamentos de Cauca, Nariño y Valle del Cauca, los cuales se encontraban realizando cursos de actualización en las instalaciones de la Escuela de Policía Simón Bolívar y se desempeñaban en actividades de vigilancia dentro de las funciones de su cargo.

Se entregó el cuestionario adaptado de acuerdo con las observaciones de los jueces expertos. Luego, se dieron las instrucciones verbales, exponiendo el objetivo de la investigación, el anonimato en la prueba y la importancia de contestar con sinceridad.

Prueba piloto con ciudadanos

Se seleccionó un personal denominado jueces expertos, quienes direccionaron y aprobaron el instrumento con el fin de verificar la validez y confiabilidad de la encuesta.

Evaluación de la prueba piloto

Una vez diligenciado el instrumento, se identificó que en promedio tardaban entre diez y doce minutos en contestar y que existía confusión en la pregunta sobre las actividades de bienestar. Además, se evidenció que es fundamental realizar una previa sensibilización al personal que va diligenciar la prueba a fin de evitar que la realicen sin leer los enunciados, además de contestar con prevalencia hacia los polos pésimo o por el contrario óptimo sin detenerse a pensar sobre el contenido de cada ítem. Se hizo necesario ampliar las instrucciones verbales y explicar claramente el tipo de investigación que se realizaba recordando el objetivo de la misma.

Aspectos éticos

Como prerrequisito para participar en el estudio, los uniformados debían firmar la autorización, donde se les informa de manera clara la naturaleza de la investigación y sus objetivos, así como el papel en la misma.

Para el caso de la ciudadanía, se aplica el instrumento, y la confidencialidad estuvo sustentada desde el anonimato con el propósito de mitigar riesgos en la obtención y tratamiento masivo de datos de carácter personal, permitiendo la divulgación.

Por último, se hace una apreciación muy significativa y la cual beneficia este estudio y es la manera tan efectiva de direccionar la investigación metodológicamente, dan sustento a la pregunta planteada, la cual hace que se reflexione como poder entender este fenómeno y como aportar a una excelente calidad de servicio profesional.

4. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

Según cifras del Departamento Nacional de Planeación (2017),

se estima que la población localizada en la cabecera del municipio de Tuluá asciende a 189 368 correspondiendo al 86,41% de los habitantes en 2018. En cuanto al área rural (centros poblados y rural dispersa), esta asciende a 29 780, equivalente al 13,59% de los habitantes del municipio para la vigencia 2018. Es una ciudad intermedia de más de 180 000 habitantes y está ubicada estratégicamente, cerca al puerto de Buenaventura y al centro del país que es el gran mercado nacional. Muchas empresas están localizadas en la región y han aprovechado esta fortaleza para crecer; son: Colombina S.A., Ingenio San Carlos S.A., Ingenio Carmelita, La Constancia S. A., Compañía de electricidad de Tuluá S.A. ESP, Frutales Las Lajas S.A. y Seix gar S.A (p. 35).

Tuluá se conoce como una de las ciudades con mayor índice de criminalidad y muertes violentas. Lo anterior debido a múltiples factores que con el transcurrir de los años se ha evidenciado y transformado en una dinámica social que, aunque parezca imperceptible, está presente en todos los contextos de los ciudadanos tuluéños. Al mismo tiempo, fue la primera ciudad en ajustar el Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana a los lineamientos que trazó el Gobierno Nacional en cabeza del presidente Iván Duque; con su estrategia de “Tuluá enamora con la Seguridad”, que busca “garantizar la protección a los ciudadanos en su vida, integridad, libertad y patrimonio económico por medio de la reducción y sanción del delito, el temor a la violencia y promoción de la convivencia” (Comunicado de Prensa No. 280.56.1.839), se da paso a diferentes acciones que involucran de manera protagónica el papel de las policías que prestan su servicio en la ciudad.

Este plan Integral de seguridad se trazó teniendo en cuenta el número de denuncias registradas ante la Fiscalía General de la Nación, entre los años 2010 y 2015, designando cuatro problemáticas principales a la Fuerza Pública y la administración municipal: 1) tráfico, fabricación o porte de estupefacientes, 2) hurto, 3) lesiones personales y 4) inasistencia alimentaria.

Información estadística de criminalidad del municipio de Tuluá

Para los fines del presente estudio, se hace un análisis de los datos estadísticos que se recogieron, siendo analizados para la contextualización del municipio de Tuluá, así:

En lo concerniente a la seguridad y convivencia en el municipio de Tuluá, esta no se aleja de las problemáticas que se viven a nivel nacional, siendo este un municipio que reporta una de las tasas más elevadas en denuncias por distintos delitos, por encima de algunas ciudades capitales. Lo anterior según la Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana efectuada por el DANE en el año 2017, convirtiendo al municipio en un referente del Valle del Cauca, con un alto nivel de violencia como consecuencia de arraigos heredados del accionar de los grupos de narcotráfico y delincuencia común, así como la forma en la cual culturalmente se desarrollan las relaciones interpersonales y la solución dada a los conflictos. El número de homicidios durante la vigencia del año 2017 en el municipio de Tuluá arrojó un total de 96 casos, representando una disminución del 17% frente al año anterior.

Tabla 3
Comparativa criminalidad 2017-2019

| Delito | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|--------------------------------|------|----|------|----|------|----|
| | Fr | % | Fr | % | Fr | % |
| Homicidio | 96 | 5 | 99 | 6 | 56 | 7 |
| Extorsión | 64 | 4 | 52 | 3 | 28 | 3 |
| Lesiones personales | 360 | 20 | 433 | 24 | 208 | 25 |
| Hurto personas | 471 | 26 | 445 | 25 | 240 | 28 |
| Hurto residencias | 115 | 6 | 112 | 6 | 41 | 5 |
| Hurto comercio | 109 | 6 | 136 | 8 | 41 | 5 |
| Hurtos automotores | 12 | 1 | 12 | 1 | 7 | 1 |
| Hurto a motocicletas | 103 | 6 | 85 | 5 | 43 | 5 |
| Hurto ganado | 11 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| Homicidio accidente tránsito | 21 | 1 | 18 | 3 | 12 | 1 |
| Lesiones accidente de tránsito | 418 | 24 | 363 | 21 | 170 | 20 |

Nota. Datos del Distrito de Policía Tuluá.

En la tabla 4, se observan los índices de criminalidad durante el año 2017 y 2018. Allí se evidencia una disminución del hurto, aunque no podría decirse que sea representativo. De igual forma, hay una disminución en la accidentalidad, lo cual, sin duda, es un factor deseable; por otro lado, se registró un aumento en las lesiones personales representado por un número importante de casos.

En este panorama se puede deducir que, de acuerdo con el Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana, los indicativos demuestran que siguen siendo los factores que más afectan a la comunidad. En estos datos obtenidos es interesante analizar que las lesiones causadas por accidentalidad representan el segundo indicador más alto, aunque se observa una disminución considerable de un año para otro.

Se aprecia en la tabla 3, la comparación en criminalidad del año 2018 frente al 2019. Se interpreta que aumenta el hurto a personas con un mayor número de casos, seguido de las lesiones personales con tendencia a la baja durante este periodo en comparación con el año pasado. Igualmente, se presenta una disminución tangible del caso de lesiones por accidentes de tránsito.

Tabla 4
Resultados estadística operativa 2018 – 2019

| Delitos | 2018 | | 2019 | |
|---------------------------|------|----|------|----|
| | Fr | % | Fr | % |
| Capturas flagrancia | 355 | 62 | 363 | 59 |
| Capturas orden judicial | 68 | 12 | 65 | 11 |
| Capturas homicidios | 20 | 4 | 34 | 5 |
| Recuperaciones celulares | 11 | 2 | 26 | 4 |
| Recuperación vehículos | 8 | 1 | 3 | 1 |
| Recuperación motocicletas | 21 | 4 | 20 | 3 |
| Mercancías recuperadas | 21 | 4 | 30 | 5 |
| Armas incautadas | 31 | 5 | 43 | 7 |
| Allanamientos | 33 | 6 | 35 | 6 |

Nota. Datos del Distrito de Policía Tuluá.

En cuanto a los resultados operativos obtenidos comparando el año 2018 con el 2019, se obtiene que el mayor número de casos se da por capturas en flagrancia, que se presentan, según el Código Penal, cuando

el sujeto es sorprendido en el momento de cometer un hecho punible o cuando es sorprendido con objetos, instrumentos o huellas, de los cuales aparezca fundadamente que momentos antes ha cometido un hecho punible o participado en él, o cuando es perseguido por la autoridad, o cuando por voces de auxilio se pide su captura (Artículo 30).

Asimismo, aparece la estadística con el resultado que apunta a las capturas por orden judicial y se observa un aumento en el índice de armas incautadas, como se muestra en la tabla 3. En cuanto a la operatividad de los policías en Tuluá, se presenta en menor proporción la recuperación de celulares, motocicletas o vehículos. Contrario a lo que se podría pensar, teniendo en cuenta que es un municipio con índices altos de violencia, la

captura por homicidios presenta un porcentaje bajo en lo transcurrido del año, aunque tiene un aumento con respecto al año 2018.

Tabla 5

Comportamientos contrarios a la convivencia y seguridad ciudadana

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|
| Botar basuras, escombros, residuos | 16 | 11 | 7 |
| Convivencia de personas, animales | 41 | 41 | 11 |
| Porte/consumo de bebidas alcohólicas - alucinógenos | 697 | 963 | 370 |
| Cuidado del espacio público | 52 | 36 | 8 |
| Integridad de personas (riñas - agresiones) | 175 | 238 | 79 |
| Perturbación de la tranquilidad personas(ruido) | 54 | 42 | 15 |
| Comportamientos que afectan la relación de personas | 149 | 391 | 161 |
| Comportamientos que afectan la integridad niños, niñas y adolescentes | 21 | 20 | 20 |
| Incumplimiento de las normas afectando actividades | 145 | 108 | 33 |

Nota. Datos del Distrito de Policía Tuluá.

Comparando los comportamientos que se muestran en el municipio contra la sana convivencia y la seguridad, se encuentran principalmente tres que han variado de manera irregular los últimos tres años. En primer lugar, el porte o consumo de bebidas alcohólicas y sustancias alucinógenas, conducta que se incrementó tangencialmente para el año 2018 y tuvo una recaída bastante notoria para lo corrido de 2019, lo cual sin duda es un dato deseable. Por otro lado, se presentan con un índice alto los comportamientos que afectan las relaciones interpersonales de los ciudadanos, cuyo análisis es muy similar al anterior.

Este indicador se relaciona con las riñas y agresiones que, para el año 2019, bajó ostensiblemente su exposición. Como se puede deducir de la figura 3, comportamientos como botar las basuras, escombros y residuos se encuentran en el último lugar, lo que pudiera evidenciarse por las campañas y el movimiento de conciencia medioambiental, afectando significativamente el bienestar de los ciudadanos y generando otras conductas pro sociales.

Cuadrantes y tipología de delitos

Partiendo del hecho de que el municipio de Tuluá se encuentra organizado de acuerdo con el MNVCC, en la siguiente tabla se puede observar el contexto de los diferentes cuadrantes y la tipología de los delitos que se cometen. En la información recopilada, se encuentra que la comisión de delitos es mayor, además de ser las comunas más densamente pobladas. El hurto, homicidio, atraco callejero, expendio de estupefacientes entre otros son los delitos que se presentan con mayor índice.

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes
y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

Tabla 6

Cuadrantes de Tuluá y sus condiciones de convivencia y seguridad ciudadana.

| Cuadrante | Barrios | Habitantes | Comportamientos que afectan la convivencia | Modalidad de delitos | CAI |
|------------------|--|-------------------|---|--|------------|
| 1 | Victoria, Jazmín, Panamericano, Rivera, Miraflores, San Benito. | 8422 | Lesiones comunes, consumo de bebidas embriagantes y alucinógenos. | Hurto a personas, lesiones comunes, hurto a motocicletas. | 1 |
| 23 | Fátima, Urbanización Lomitas, El Retiro, Villa del Río, Villa Campestre, Ciudad Campestre. | 6497 | Animal feroz, consumo de bebidas embriagantes, consumo de alucinógenos. | Hurto a vehículos personas y residencias | |
| 2 | Alvernia, Céspedes, Entrerríos, Franciscanos, Nuevo Alvernia, San Vicente de Paul, Santa Lucía. | 5933 | Consumo de alucinógenos, perturbación de la tranquilidad, riñas callejeras, animales feroces. | Homicidio, hurtos a residencia, atraco callejero. | 2 |
| 3 | El Bosque, Villanueva, El Popular, Moralito, Nuevo Morales, La Villa, Uribe, Dorado. | 3276 | Consumo de alucinógenos, perturbación de la tranquilidad, riñas callejeras, animales feroces. | Homicidio, hurtos a residencia, atraco callejero, hurto a comercio, lesiones personales. | 3 |
| 11 | La Inmaculada, San Antonio, Peñaranda. | 3897 | Consumo de alucinógenos, perturbación de la tranquilidad, riñas callejeras, recolección de basuras. | Homicidios, lesiones personales, violencia intrafamiliar. | |
| 12 | Corregimiento Agua Clara, San Francisco, El Paraíso, Urb. La Paz, Barrio Casa Huertas, Santa Rita del Río, Las Palmas. | 7626 | Consumo de alucinógenos, perturbación de la tranquilidad, riñas callejeras, animales feroces. | Atraco callejero, lesiones personales, violencia intrafamiliar. | |
| 18 | El Cóndor, Estambul, Asoagrin, La Santa Cruz, Los Pinos, Morales, El Cóndor. | 3801 | Consumo de alucinógenos, perturbación de la tranquilidad, riñas callejeras, recolección de basuras. | Homicidio, lesiones comunes, hurto a motocicletas. | |

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes
y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

| | | | | | |
|----|---|--------|---|---|---|
| 4 | Escobar, Las Olas, Palo Bonito, Tomás Uribe. | 3030 | Consumo de alucinógenos. | Homicidio, hurto a motocicletas. | |
| 5 | Centro. | 3956 | Perturbación de la tranquilidad, riñas callejeras. | Expendio de alucinógenos, extorsión. | |
| 6 | Urb. El Lago, Doce de Octubre, Urb. El Laguito, San Carlos, Lusitania, Avenida Cali, Urb. El Príncipe, Bastilla, Olímpico, quintas de San Felipe. | 16,967 | Riñas callejeras, animal feroz, consumo de bebidas embriagantes, consumo de alucinógenos. | Hurto a personas, lesiones personales, hurto a residencias. | |
| 16 | Sajonia, Acacias, La Merced, Salesianos. | 7348 | Consumo de alucinógenos, riñas callejeras, animales feroces, consumo de bebidas. | Hurto a personas, vehículos. | |
| 7 | Playas, Marandua, San Pedro Claver, La Ceiba, Delicias. | 8336 | Consumo de alucinógenos, animales feroces, perturbación de la tranquilidad pública. | Hurto a personas, lesiones comunes, hurto a motocicletas. | 6 |
| 14 | Corregimiento de Nariño. | 1484 | Ganado suelto en vía, consumo de alucinógenos, animal feroz suelto. | No denunciaron delitos en el último año. | |
| 20 | Pueblo Nuevo, Progresar, La Esperanza, La Herradura. | 5899 | Consumo de alucinógenos, mala recolección de basuras, perturbación de la tranquilidad pública. | Hurto a personas, vehículos y residencias. | |
| 21 | Bolívar, Buenos Aires, Primero de Mayo, Comuneros y Corazón del Valle. | 7824 | Consumo de alucinógenos, consumo de bebidas alcohólicas, perturbación de la tranquilidad pública. | Lesiones comunes, hurto a personas, homicidio. | |
| 8 | La Campiña, Diablos Rojos, La Quinta, Juan Lemus y Aguirre, Departamental, Los Olmos. | 6556 | Riñas callejeras, perturbación de la tranquilidad pública, consumo de alucinógenos. | Hurto a personas, lesiones comunes, homicidio. | 7 |
| 13 | El Limonar, Los Laureles, El Descanso, Villa del Sur, Tolúes, Las Nieves, Villa Liliana, Nuevo Farfán. | | Consumo de alucinógenos, lesiones comunes, descuido, mala recolección de basuras. | Lesiones comunes, hurto a personas, extorsión. | |

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes
y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

| | | | | | |
|----|---|-------|---|--|---|
| 19 | Las Américas, Rubén Cruz Vélez, Porvenir, Prados del Norte, José Antonio Galán. | 7824 | Riñas callejeras, perturbación de la tranquilidad pública, consumo de alucinógenos. | Hurto a personas, lesiones comunes, hurto a residencias. | |
| 24 | El Limonar, Guaya- canes, Villa del Sur, Farfán, Las Veraneras. | 5119 | Ganado abandonado, perturbación de la tranquilidad, riñas callejeras, consumo de alucinógenos. | Lesiones comunes, hurto a personas, extor- sión. | |
| 9 | La Independencia, El Refugio, Santa Isabel, Bello Horizonte, Chiminangos, Diablos Rojos, Municipal. | 9948 | Riñas callejeras, perturbación de la tranquilidad pública, consumo de alucinó- genos, consumo de bebidas. | Lesiones personales, hurto a persona, hurto a vehículos. | 8 |
| 15 | Corregimiento Tres Esquinas. | 1206 | Riñas callejeras, perturbación de la tranquilidad pública, consumo de alucinógenos, consumo de bebi- das. | Lesiones personales, hurto a personas, hurto a vehículos. | |
| 22 | Bosques de Mara- caibo, Confamiliar, Tercer Milenio, Jorge Eliécer Gaitán, Sintra, San Carlos, San Luis, Río Paila, Flor de la Campana. | 13359 | Riñas, animales feroces, perturba- ción de la tranquili- dad. | Lesiones personales, homicidios. | |
| 10 | Bosquecito, Villa Colombia, Samán del Norte, Alameda, El Palmar, Siete de Agosto, El Internacio- nal, Alameda, Portales del Río | 10826 | Riñas, animales feroces, perturba- ción de la tranquili- dad. | Lesiones personales, hurto a personas, homicidio, violencia intrafamiliar. | 9 |
| 17 | Urb. Río Paila, El Jar- dín, La Graciela, Ma- racaibo, La Trinidad. | 7496 | Riñas callejeras, animales feroces, consumo de alucinógenos, consumo de bebidas alcohólicas. | Homicidio, hurto a personas, hurto a vehículos. | |

Nota. Datos del Distrito de Policía Tuluá.

5. AUTOPERCEPCIÓN DEL POLICÍA DESDE LA ÓPTICA PERSONAL Y SU EXPERIENCIA PROFESIONAL

Con respecto a los resultados de la autopercepción del policía en su actividad personal y experiencial, se llevó a cabo el ejercicio de aplicación del instrumento una vez superado el proceso de validación del mismo y teniendo en cuenta los resultados del pilotaje, procediendo a presentar los datos generados, tal como se muestra en la tabla 7.

Tabla 7
Datos sociodemográficos

| No | Grados | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------------------------|------------|------------|
| 1 | Patrullero | 53 | 68 |
| 2 | Intendente | 13 | 17 |
| 3 | Subintendente | 12 | 15 |
| Sexo | | | |
| 1 | Femenino | 20 | 26 |
| 2 | Masculino | 58 | 74 |
| Edad | | | |
| 1 | 26-29 | 26 | 33 |
| 2 | 30-38 | 52 | 67 |
| No | Tiempo de servicio en la institución | Frecuencia | Porcentaje |
| 1 | 4-6 años | 45 | 58 |
| 2 | 1-3 años | 33 | 42 |
| Estado civil | | | |
| 1 | Soltero | 35 | 45 |
| 2 | Unión libre | 26 | 33 |
| 3 | Casado | 17 | 22 |
| Hijos | | | |
| 1 | 1-3 años | 42 | 54 |
| 2 | Más de tres hijos | 2 | 2 |
| 3 | No tiene hijos | 34 | 44 |

El 68% de los encuestados pertenece al grado de patrullero, el 17%, de intendente y 15%, de subintendente, desempeñándose principalmente en equipos de cuadrante como integrantes de patrulla. La participación por sexo correspondió a 58 hombres y 20 mujeres con edad promedio de entre 30 y 38 años, seguido de 26 uniformados en edades de 26 a 29 años.

En la tabla 6, se aprecia el tiempo de servicio en la institución que oscila de manera representativa de 4 a 6 años con un porcentaje de 58%, seguida del personal uniformado que lleva laborando entre 1 y 3 años con un 42% de permanencia después de haberse licenciado como patrulleros de la escuela de formación.

Asimismo, en cuanto al estado civil de los encuestados, el 45% es soltero; en un segundo lugar, se encuentra la unión libre con 33%, y el 22% corresponde a uniformados casados. Por otra parte, 43 policiales actualmente tienen hijos en un rango de edad de 1 a 3 años, 38 no tienen hijos y tan solo 2 uniformados tienen más de 3 hijos.

Estos datos son relevantes al momento de realizar el análisis estadístico, ya que permite crear un perfil del policía que labora en los cuadrantes identificando sus posibles necesidades al momento de evaluar la calidad de vida, determinando diferentes factores para ser considerados al identificar ideales distintos frente a la percepción de bienestar personal y familiar.

Tabla 8
Calidad de vida

| Ítem | | Óptimo | | Pésimo |
|--|--------|--------|----|--------|
| Mi grado de satisfacción por trabajar en la Policía | 6 1 | 30% | 24 | 8% |
| Las actividades de bienestar social que se realizan | 1 3 | 6% | 72 | 24% |
| Mi salario me permite una buena calidad de vida | 3 6 | 17% | 49 | 16% |
| Me siento motivado para desempeñar mi trabajo | 4 7 | 23% | 38 | 12% |
| Paso tiempo de calidad con mi familia | 1 6 | 8% | 69 | 23% |
| La institución ha contribuido para lograr mis metas | 3 3 | 16% | 52 | 17% |

En la tabla 9 se analizan los resultados correspondientes a la primera parte del cuestionario, en la que se aborda el tema de la satisfacción de vida. Se encuentra que los policías abordados dieron mayor prioridad a los aspectos como: las actividades de bienestar social, que se realizan en 24%, pasar tiempo con la familia, 23%, y la consecución

de metas gracias a la institución, 17%, para ser calificadas acercándose al extremo de pésimo, expresando inconformidad. El salario como indicador de buena calidad de vida se encuentra mal valorado por los participantes.

Por otra parte, se tiene que entre los aspectos que fueron valorados de manera positiva, se encuentra el grado de satisfacción de trabajar en la institución acompañado por la motivación para desempeñar el cargo.

Tabla 9

| Ítem | Óptimo | | Pésimo | |
|---|--------|-----|--------|-----|
| El tiempo de trabajo (turnos vs. descanso) | 25 | 9% | 60 | 26% |
| La carga de trabajo | 33 | 12% | 52 | 23% |
| Me siento capacitado para desempeñar mi labor | 65 | 23% | 20 | 9% |
| Mis superiores lideran el equipo de trabajo | 47 | 17% | 38 | 17% |
| Tengo autonomía para realizar mi trabajo | 68 | 24% | 17 | 7% |
| Percibo el apoyo de mis superiores en mi trabajo | 44 | 15% | 41 | 18% |

Clima laboral

En la tabla 10, los participantes valoraron de manera positiva aspectos como la autonomía al momento de realizar el trabajo. Esta fue congruente con la sensación de poseer las capacidades para desempeñar el cargo y la sensación de tener un líder como comandante, de quien perciben apoyo para desarrollar su trabajo. Se aprecia que lo que valoran como cercano a pésimo en cuanto al clima laboral es, en el mayor porcentaje, el tiempo de trabajo, es decir, el equilibrio entre turnos y descanso, seguido de la percepción de exceso en la carga de trabajo.

Al momento de evaluar el tercer aspecto con respecto al clima laboral, los participantes tuvieron clara tendencia a valorar como óptimo el aspecto de poseer las habilidades requeridas para el cargo; igualmente, con lo referente a la interrelación con los compañeros y el trato con el jefe directo, aunque se encuentra un porcentaje bajo que siente que su trabajo no es reconocido frente a los resultados que obtiene.

En cuanto a la percepción del desempeño y la satisfacción del servicio de policía que realizan, se encuentra en la tabla 11 que existe un alto porcentaje en el que se expresa que el PDA facilita la labor en el cuadrante, así como la dinamización del MNVCC ha mejorado la seguridad.

Aprecian en un alto porcentaje que existe la articulación de actividades entre cuadrantes y los horarios actuales dinamizan el MNVCC de manera adecuada, lo cual contrarrestaría el resultado que se obtuvo en la evaluación del clima laboral. Asimismo, se

observó cómo los policías de la Estación de Tuluá aprecian su desempeño y satisfacción del servicio de policía; se encuentra en el mayor porcentaje de respuestas óptimas que los resultados operativos aportan al MNVCC. Por otro lado, se percibe que es efectivo en el lugar donde el policía reside y que es una estrategia flexible y eficiente. En cuanto a los recursos logísticos para desarrollar el trabajo, existe un mayor porcentaje de personas cuya opinión tiende a “pésimo”.

Tabla 10

Desempeño y satisfacción del servicio de policía

| Ítem | Óptimo | | Pésimo | |
|---|--------|-----|--------|-----|
| El MNVCC ha mejorado la seguridad en mi cuadrante. | 55 | 11% | 30 | 7% |
| Los horarios actuales que dinamizan el MNVCC. | 50 | 10% | 35 | 8% |
| Las PDA facilitan el trabajo en mi cuadrante. | 56 | 11% | 29 | 7% |
| Los requerimientos TAMIR aportan a mi labor. | 39 | 7% | 46 | 11% |
| Se articulan las actividades entre cuadrantes. | 52 | 10% | 33 | 8% |
| La actual distribución de los barrios en cuadrantes. | 41 | 8% | 44 | 11% |
| Los recursos logísticos para desarrollar mi trabajo. | 41 | 8% | 44 | 11% |
| Los resultados operativos aportan al MNVCC. | 54 | 10% | 31 | 8% |
| El MNVCC es una estrategia flexible y eficiente. | 50 | 10% | 35 | 9% |
| El servicio de policía es reconocido por el ciudadano. | 24 | 5% | 51 | 12% |
| El MNVCC es efectivo en mi lugar de residencia. | 52 | 10% | 33 | 8% |

Como resultado, no todos los participantes escribieron sus aportes. A continuación, se analizan los temas principales que los policías mencionaron y se relaciona el número de personas que opinaron al respecto aportando a una mayor visión de la situación laboral de los encuestados.

En la tabla 11, se evidencian las diferentes opiniones de la pregunta abierta que presentan los policías encuestados, en los cuales ellos desean mejorar su servicio de policía desde su percepción con una motivación laboral, bien sea laboral o familiar.

Escuchando las voces de nuestros policías

En primer lugar, se aborda el tema de los turnos de vigilancia establecidos como insumo para proyectar la estrategia que se elaboraba como aporte de la investigación. Los entrevistados mencionaron que los turnos de vigilancia no representaban un problema en sí mismo. Al respecto, uno de los entrevistados señaló:

El tema de los horarios para cuando se va a salir a realizar los turnos de vigilancia, pues no son pesados, pero lo que sí se necesita es más apoyo de las diferentes especialidades. Al menos para la vigilancia es bueno que se integre más de la Sijín, la Sipol, porque todo como tal,

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes
y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

se lo recargan a la vigilancia, el tema de infancia y adolescencia también le recae a la Policía de vigilancia y la vigilancia no está para todo eso; porque la vigilancia, mientras está atendiendo un caso, tiene que salir a atender el caso de infancia y adolescencia; también tiene que ir a atender un caso que le corresponde o le compete a la Sijín o a la Sipol y se le deja la responsabilidad a la vigilancia. Entonces, hay mucha cosa que realmente la vigilancia debe dejar ya claro cuáles son sus funciones (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Tabla 11

Aportes a sugerencias del modelo para optimizar el servicio

| Respuesta | N.º de opiniones | Respuesta | N.º de opiniones |
|---|------------------|--|------------------|
| 1. Que se respeten los días de descanso del personal para compartir en familia y poder realizar otras actividades diferentes que motiven y recarguen para retornar a la jornada laboral. | = 34 | 7. Realizar más actividades de bienestar social o permitir participar de ellas a los de vigilancia; poco nos tienen en cuenta. | = 9 |
| 2. El modelo está cargado de actividades que no tienen nada que ver con las actividades de prevención y vigilancia solo para dar cumplimientos a muchos requerimientos que se ordenan desde el nivel central. | = 17 | 8. El PDA es una excelente herramienta para el servicio, pero deberían incluirseles diferentes programas u otras funciones que faciliten o ayuden más a la labor de la vigilancia. | = 4 |
| 3. Hace falta más personal en las unidades para mayor cobertura y eficiencia en los cuadrantes. | = 10 | 9. Mejor planeación del servicio. | = 4 |
| 4. Eliminar las tablas TAMIR, ya que requieren mucho tiempo que puede ser necesario para otras actividades de seguridad y prevención. | = 14 | 10. Mayor compromiso y la buena aptitud en el servicio por parte del personal. | = 3 |
| 5. Los turnos de apoyo son muy extensos y poco provechosos. | = 11 | 11. Mayor apoyo de los comandantes. | = 7 |
| 6. Mejorar las condiciones de los medios de transporte. | = 15 | | |

En esta intervención se encuentra que el énfasis de la dificultad en el funcionamiento de los cuadrantes no son los turnos, sino las funciones y competencias de su misionariedad y corresponsabilidad de otras especialidades policiales al no favorecer el ejercicio de la vigilancia como está establecida. En este espacio de recolección de información, otros uniformados hacen su aporte mencionando que:

En cuanto a lo que es los horarios, en la poca experiencia que llevo y el poco tiempo que tengo como comandante, los horarios que son los tres turnos, lo que es la dinamización de los ser-

vicios está bien, no se presentan quejas al respecto o indisposición del policía por el cumplimiento de los turnos establecidos, incluyendo el turno de descanso (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Yo como policía lo veo bien, por lo que son turnos buenos, aunque a veces se hacen extensos; pero si se modificaran los turnos, habría mayor demanda de policías por decirlo así, serían horarios de tres, cuatro o seis horas como se hacían anteriormente. El policía va a buscar su beneficio en lo que es el descanso, así que los que salen a descanso, lo hacen día y medio, les sirve mucho más descansar el día y medio que descansar un día que es cuando se hacen turnos de seis horas; ¿me hago entender? Pero, de por sí, el turno de ocho horas es bien, puede que se haga un poco más extenso; el primer turno que se hace largo, muy largo, porque es un turno que es después de las 9:00, después de la 1:00 no ve a nadie por la calle, es cuando el policía va y se está en un sitio, apaga la PDA para que no sea visto en el visor de donde está. ¿Me hago entender? (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Por otra parte, se indaga acerca de la utilidad y finalidad de los dispositivos móviles que se utilizan en la prestación del servicio, el PDA. Los uniformados entrevistados expresan que, si bien es muy útil la herramienta y permite el acceso a todo lo que implica la prestación del servicio, por otro lado, se convierte en el medio de presión para obtener resultados, objetivo que conlleva a cumplir ciertas metas establecidas y limitar el servicio a esta función dejando de lado aspectos importantes de la misión de la vigilancia por cuadrantes.

Los policías entrevistados coinciden en que, desde que se fijaron los estándares para evaluar la prestación del servicio, las funcionalidades de los policías giran en torno al cumplimiento de estas estadísticas, más allá de la misionalidad por la cual se conformó el MNVCC. Por ejemplo, en otra entrevista se menciona que

las tareas que cumplen los funcionarios adscritos a los cuadrantes están enmarcadas en la actuación frente a comportamientos delictivos, contravencionales y contrarios a la convivencia. Es de resaltar que la prevención es un componente fundamental del servicio de policía, por tanto, una de las actividades importantes a desarrollar es la solicitud de antecedentes. Sin embargo, los funcionarios manifiestan que anteriormente no existía una estadística y actualmente se requiere el diligenciamiento de formatos en los que se exige un mínimo de registro a personas y vehículos, lo cual es considerado para ellos contraproducente para el servicio, toda vez que en ocasiones no es posible cumplir y se recurre a sitios de parqueo, tomando los datos de los vehículos que se encuentran en el lugar para dar cumplimiento a la actividad (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Otro punto de vista frente al dispositivo PDA se relaciona con su funcionalidad en sí misma, como mencionó un uniformado al respecto:

En lo que tiene que ver con la tecnología, hay demasiadas falencias en el funcionamiento, porque ponen al funcionario a ingresar a la PDA e indican que no se pudieron cargar lo de ciudadanos en red, es, por decir, los amigos del cuadrante, se vincula una persona para un frente de seguridad; eso es a través de la PDA y WhatsApp. Muchas veces, la PDA no accede, yo lo

guio al usuario y voy a pedir unos antecedentes y tengo que volver a monitorizar, vuelve y se sale, está en una constante falla, desde telemática porque el usuario se sale, no registra las tareas, cuando se va controlar lo del modelo ya sale otra cosa, le aparece menos, lo que afecta su evaluación, si tienen fallas. (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Otro aspecto que evalúan los uniformados con respecto a los medios tecnológicos y los estándares de evaluación es lo concerniente al tiempo que toma hacer la tarea y las repercusiones en el servicio de policía en relación con la misionalidad de los cuadrantes. En este caso, uno de los policiales entrevistados señala que

para mí la patrulla pierde tiempo con el dispositivo y el alcance de los objetivos que se propone porque es muy raro que se haga un positivo, salen solicitados por alimentos, por evasión al servicio, la SIJIN tienen las órdenes de captura, pero en papel para ellos mismos materializar las órdenes de captura, entonces las capturas no salen en las bases de datos porque la SIJIN es la que tiene la información de la orden de captura. Lo que implica dificultades en los procedimientos y la judicialización en sí. (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Uno de los factores que influye de manera importante en los uniformados es la forma como es evaluada y calificada su labor y ejecución profesional en el servicio, debido a los índices que los rigen, los objetivos alcanzados convertidos en datos cuantitativos que permiten indicar si la gestión y prestación del servicio se está desarrollando dentro de los parámetros y la misionalidad del MNVCC. Con respecto a este aspecto, uno de los coordinadores menciona que

Se evalúa lo que el policía salga a hacer a la calle, y ya, sencillo. Salgo ahora con este personal de apoyo y genero impacto ante la ciudadanía, me voy a los parques a registrar a realizar órdenes de comparendo, a retirarlos del sitio, a dejar un ambiente más tranquilo, más sano, estamos haciendo nuestro trabajo de prevención; eso es lo que hacemos nosotros. Pero si cinco minutos después de relevar el servicio llegan a matar a alguien, entonces evalúan y dicen que no hicimos nada (...). Entonces, si ves que todo lo que se ha hecho no es valorado, no es reconocido por un solo hecho, es eso lo que pasa por los números. Se anula todo el esfuerzo que usted como uniformado realiza al colocarse un uniforme que representa compromiso y vocación, porque, de lo contrario, entonces yo me quedo en mi carro con aire acondicionado me quedo ahí o dejo mi moto parqueada, me siento en una tienda y empiezo a reportar desde la tienda tomándome un jugo (...) pero lo que uno sale a hacer no es eso, las estadísticas afectan el servicio, esa es la razón por la que nos llaman la atención, nos regañan, todo se maneja igual porque se volvió todo fotos y papel. Anteriormente, el policía salía solo porque no tenía cuadrante; antes de que se implementara el modelo salía solo a patrullar; a esperar que la gente le sacara la mano, como si fuera un taxista para que le atendiera su caso; entonces antes el policía trabajaba con mayor convicción incluso sin demeritar el trabajo de algunos policías que todos los días salen con la ambición de aportar (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

En síntesis, los entrevistados consideran que el área geográfica que cubren los cuadrantes en Tuluá (donde existen ocho comunas, 24 cuadrantes y nueve Centros de Atención Inmediata (CAI) representa una gran extensión en lo urbano, sin contar el

área rural que también se tiene que acomodar en zonas aledañas como Tres Esquinas, Nariño, La Marina, entre otros. Al respecto, un uniformado menciona que

hay cuadrantes que son muy extensos, en donde no hay personal para atender los casos (Tres Esquinas es gigante y no hay atención de policía). Si el cuadrante sale, es porque un cuadrante lo cubre, pero solamente lo cubre cuando sale un caso. De resto, si no sale ningún caso, el policía no va por allá, porque se le da prioridad al casco urbano; Nariño es igual, que es el cuadrante 14 (por allá nunca pasa nada), entonces como no pasa nada, se le da prioridad a los cuadrantes del casco urbano que es donde realmente está la problemática, pero se ha evidenciado también que la problemática que se ve en el casco urbano sale de la zona rural, porque las motocicletas van hacia ese sector. Entonces, no se puede hacer un cierre efectivo, no se puede sacar información efectiva porque, como tal, no hay presencia policial por allá, solamente cuando sale un caso y el cuadrante que le compete cubrirlo solo para casos, es cuando el cuadrante va y atiende el caso, y así como lo atiende va retornando para su punto crítico (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Un aspecto que se repite en los diferentes espacios en los que se desarrolló la investigación es la movilidad de los policías en los cuadrantes. Existe un descontento general en cuanto a las motocicletas y vehículos asignados, por el mal estado de mantenimiento en el que se encuentran, lo cual no sólo va en contra de la buena y oportuna prestación del servicio de policía, sino también en su seguridad y, por ende, en la motivación de policial para cumplir con su labor a cabalidad. Se entiende que, al ser medios institucionales, debería haber un presupuesto asignado para el mantenimiento, combustible, etc. Pero se aprecia que, al recibir una motocicleta o un vehículo, es el uniformado quien debe correr con la mayoría de los gastos por tenerlo a cargo. A propósito, un entrevistado afirma lo siguiente:

Yo considero que debe haber un poco más de atención y de apoyo, no solo es pedir de boca o de exigir y mandar, porque al policía se le deben de poner medios de movilidad efectivos, así como los tecnológicos para un buen servicio de policía; las motocicletas que nos entregan a los policías son motocicletas que están malas, si el policía se pincha, al policía le toca sacar de su bolsillo para despinchar la motocicleta y no debería ser así. Por ejemplo, la camioneta en la que yo ando estaba pasada 2000 kilómetros para el cambio de aceite, y el conductor me dijo “yo la voy a parar, yo no voy a arriesgarme a que me toque pagar un vehículo que me lo están cobrando por 70 millones de pesos”. Le dije yo, “no, nosotros no nos podemos quedar sin vehículo”; ¿qué me tocó? Gestionar, llame a un amigo, le dije “necesito que usted me colabore con el cambio de aceite porque me voy a quedar sin vehículo, ¡colabóreme!, y me colaboro”, pero ¿si no hubiera sido así?, allá todavía estaría el carro. Es repetitivo y hay mucha cosa que se ve, no sé si es falta de control, o si es que a todo el mundo le gusta que las cosas funcionen así, no sé (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Continuando con los resultados arrojados por cada entrevista realizada, se hace evidente el descontento que existe frente a la dificultad en el nivel ejecutivo de ascender, debido a que los patrulleros que ascienden al grado de subintendentes constituyen un pequeño porcentaje, y se da por los resultados en el análisis del folio de vida y su derecho a presentar una prueba que mide diferentes áreas. Por lo tanto, el descontento es generalizado en quienes no han logrado ascender y llevan un largo tiempo en el mismo

grado de patrullero ganando de acuerdo a la escala salarial el sueldo más bajo de la institución, ante lo cual expresa uno de los entrevistados que, de fondo, se parte de este contexto y la desmotivación laboral del patrullero que “está por estar”. De allí que, ante el cuestionamiento acerca de ¿qué destaca y qué le gustaría corregir del personal a su cargo?, el uniformado contesta:

Bueno para uno entrar a destacar el personal que uno tiene bajo su mando, tocaría sacarlos al frente, porque de ese grupo numeroso que está al fondo en esa formación, lamentablemente no todos son de escoger o de seleccionar, hay unos que van ahí en el montón, otros que van más de agache, otros se preocupan más por hacerle la vida imposible al compañero (...) yo entiendo al personal, yo entiendo al patrullero que lleva más de quince años ahí sentado, ganándose siempre lo mismo, estando siempre igual, porque no se le da su estatus, siempre obtiene lo mismo, su palabra no es tenida en cuenta; entonces como yo sé y entiendo eso, pues yo con el personal trato de llevarlo de la mejor manera; no soy un comandante que sale a la calle a mirar qué policía está “dando la pata” o “dando papaya” para molestarle la vida o para dañarle el folio de vida, no, al policía o a las personas como tal se les debe enseñar y se les debe corregir y encauzar la disciplina con el diálogo, es haciéndole entender y reconociéndole que el trabajo de él es importante porque lo que le aporta a la policía o al servicio sirve, pero induciéndolo al buen camino (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Percepción del ciudadano frente a la seguridad ciudadana

Para dar respuesta al tercer objetivo formulado en el presente estudio, se encuentra el desafío de invitar a la ciudadanía a participar, utilizando la encuesta virtual, con el propósito de lograr mayor cubrimiento y privacidad en el diligenciamiento del instrumento cuyo objetivo es identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con la prestación del servicio de policía.

A través de la tabla 12, se aprecia el gran número de barrios que participaron de la encuesta, dejando ver que se interesan por mostrar su percepción por el trabajo policial en su barrio.

De acuerdo con la tabla 14, se encuentra que el mayor porcentaje son personas solteras, seguido de personas casadas. En relación con la experiencia de los sujetos, las vivencias suelen ser diferentes de acuerdo con su estado civil y al barrio donde residen. Por eso, este aspecto rescata importancia para analizar el contenido de las respuestas obtenidas.

En la figura 2, se aprecia lo que piensa el ciudadano, donde el 55% considera que es regular la presencialidad de la Policía y su gestión de operatividad.

En la figura 3 se evidencia que, para el 49% de los encuestados, sigue igual la inseguridad; por otro lado, 31% apreció que ha aumentado la delincuencia en el municipio, haciendo precisar que existen conductas que están afectando a los tulueños, haciendo que pierdan la tranquilidad.

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes
y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

Tabla 12

Barrio donde vive el ciudadano

| No | Barrios | Fr | % | No | Barrios | Fr | % |
|----|----------------------|----|-----|----|------------------|-----|----|
| 1 | La Graciela | 55 | 10% | 18 | Horizonte | 15 | 3% |
| 2 | Fátima | 34 | 6% | 19 | Nuevo Alvernia | 15 | 3% |
| 3 | Príncipe | 33 | 6% | 20 | San Pedro Claver | 15 | 3% |
| 4 | Victoria | 33 | 6% | 21 | Salesianos | 13 | 2% |
| 5 | Los Olmos | 25 | 4% | 22 | Tres Esquinas | 13 | 2% |
| 6 | Aguaclara | 24 | 4% | 23 | No responde | 12 | 2% |
| 7 | Portales del Río | 24 | 4% | 24 | Porvenir | 12 | 2% |
| 8 | Bosques de Maracaibo | 23 | 4% | 25 | Santa Isabel | 12 | 2% |
| 9 | Nuevo Príncipe | 23 | 4% | 26 | Buenos Aires | 10 | 2% |
| 10 | Rojas | 23 | 4% | 27 | Doce de Octubre | 10 | 2% |
| 11 | Centro | 20 | 3% | 28 | La Ceiba | 10 | 2% |
| 12 | Miraflores | 20 | 3% | 29 | Álamos 2 | 5 | 1% |
| 13 | Bolívar | 16 | 3% | 30 | El Jardín | 5 | 1% |
| 14 | La Independencia | 16 | 3% | 31 | El Palmar | 5 | 1% |
| 15 | Municipal | 16 | 3% | 32 | Lomitas | 5 | 1% |
| 16 | Palo Bonito | 16 | 3% | 33 | Pueblo Nuevo | 5 | 1% |
| 17 | Diablo Rojo | 15 | 3% | | | 578 | |

Tabla 13

Estado civil y sexo

| No | Estado civil | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|--------------|------------|------------|
| 1 | Soltero | 256 | 43 |
| 2 | Casado | 127 | 21 |
| 3 | Divorciado | 116 | 19 |
| 4 | Unión libre | 101 | 17 |
| Sexo | | | |
| 1 | Femenino | 343 | 57 |
| 2 | Masculino | 257 | 43 |

Continuando con el análisis de los resultados encontrados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos de Tuluá, se encuentra que un alto porcentaje de personas evalúa que la venta y consumo de sustancias alucinógenas es la conducta delictiva más frecuente en sus localidades. Asimismo, se evidencia que continúa siendo el hurto a personas y los accidentes de tránsito los comportamientos más frecuentes en las diferentes comunidades.

Tabla 14
Conductas delictivas en las localidades

| Delito | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Venta y consumo de estupefacientes | 25 | 58,1 |
| Hurto a personas | 16 | 37,2 |
| Lesiones en accidentes de tránsito | 11 | 25,6 |
| Lesiones personales | 8 | 18,6 |
| Violencia intrafamiliar | 7 | 9,3 |
| Hurto a residencias | 6 | 14 |
| Homicidio | 4 | 9,3 |
| Hurto a comercio | 4 | 9,3 |
| Extorsión | 3 | 7 |
| Hurto a vehículos o motocicletas | 3 | 7 |

Figura 2
Percepción del trabajo policial

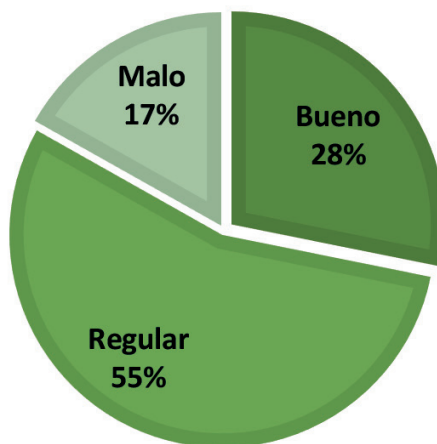


Figura 3
Opinión acerca de la percepción de seguridad en el barrio donde reside

■ Ha aumentado ■ Sigue igual ■ Ha disminuido

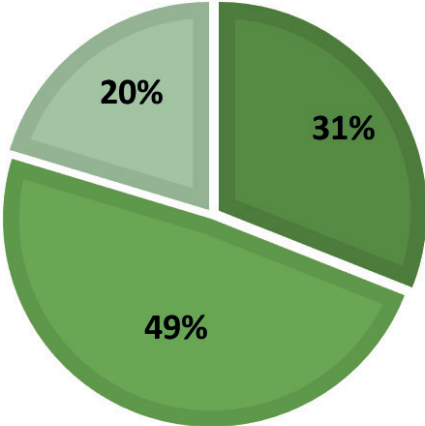
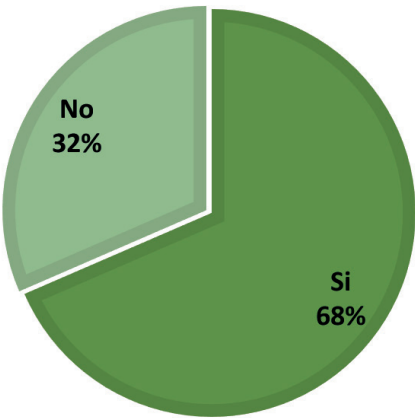


Figura 4
¿Conoce a los integrantes de su cuadrante?

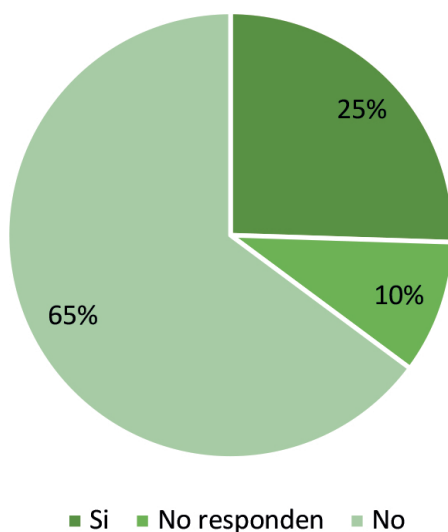
■ Si ■ No



De acuerdo con lo que se espera del comportamiento y actuación de los cuadrantes en las comunidades, es deseable que los habitantes de las localidades conozcan a quienes conforman las diferentes patrullas, el número telefónico del cuadrante y los identifique cuando estén actuando en su barrio. El hecho de contar con la figura de seguridad a su disposición y saber que son personas que se dedican a su labor policial respaldando al ciudadano, son principios que rigen la confianza en las autoridades y la sensación de seguridad percibida. Es por eso como se aprecia en la figura 4 que el hecho de que los ciudadanos no conozcan los cuadrantes de su localidad representa un punto importante para evaluar en la dinamización y socialización del MNVCC.

Figura 5

¿Considera que el plan cuadrante ha sido efectivo en su localidad?



Como se aprecia en la figura 5, los encuestados opinaron en un 65%, que el cuadrante no es tan efectivo en el municipio, para lo cual se evidencia una falta de amor propio y saber llegar a la comunidad. El hecho de llevar un uniforme que reviste de mando, como policías se debe garantizar la cercanía policía-ciudadano.

Con respecto a la percepción de la ciudadanía acerca del servicio de policía, se encuentran las siguientes sugerencias, así:

Tabla 15
Sugerencias de la ciudadanía

| | | | |
|--|--|---|--|
| Que pasen regularmente por las cuadras del barrio. | Reuniones con la comunidad. | Que, cuando se haga el llamado, acudan a tiempo o aumenten el número de cuadrantes por barrio para alcanzar a cubrir las peticiones. | Hacer encuestas presenciales aleatorias a los hogares de los cuadrantes para que las personas compartan sus inquietudes. |
| Transitar con mayor frecuencia por las calles del barrio, especialmente algunas zonas que, por su tranquilidad y soledad, son preferidas por niños, adolescentes y adultos para el consumo de sustancias psicoactivas y hurto a los transeúntes. | Hacer presencia con más frecuencia y dar a conocer el plan de cuadrantes; hacer reuniones para buscar la cooperación ciudadana en el sector. | Que atiendan a los llamados públicos de las personas cuando haya problemas mayormente por equipos de sonido y consumo bebidas alcohólicas. y una mejora en convivencia ciudadana. | Que estén rápido cuando uno los llame. |
| Por lo menos que la comunidad conozca los números del cuadrante. | Que atiendan las llamadas telefónicas, ya que se llama, pero no llegan al lugar. | Contestar el teléfono o responder rápido a las llamadas de auxilio de la comunidad; estar más pendientes de los sectores frágiles, como colegios, parques y zonas sociales. | Que se muestren más, muy pocos se ven por el barrio dando vueltas; que se den a conocer, que hagan jornadas en parques o cosas así para que se den a conocer y saber quiénes son y con quiénes se cuenta en el barrio. |
| Sugiero más vigilancia. | Que atiendan oportunamente a las llamadas de la ciudadanía, ya que puede ser algo leve, pero se puede convertir en algo mortal; se llama, pero nunca llegan. | Vigilar un poco más el barrio. | Estar pasando más seguido, ya que los consumidores estipulan su consumo observados por niños y jóvenes. |
| Que sean más visibles y que los patrullajes sean más constantes. Visitas más seguidas en la noche. | Que deben estar más pendientes y acudir al llamado los más rápido posible. | Que la central de radio despache de verdad las patrullas, dicen que ya la mandan y nunca llegan | Más comunicación con la comunidad. |
| Un poco más de rapidez y efectividad. | Pasar más revista y que se incremente el pie de fuerza. | Que cuando los llame asistan, porque uno se cansa de llamar y que ya llegan, y nunca llegan. | Mayor socialización y comunicación con la comunidad. |
| Hacer constantes patrullajes. | Realizar contacto directo con los ciudadanos; es necesario generar el acercamiento con la comunidad, que se visualice el servicio a través de ese contacto. | Hacer mucha más presencia, acercarse a la comunidad para ser conocidos e intercambiar información con ella. | Vigilar más el sector que les corresponde e implementar medidas de seguridad. Sistemas de comunicación. |

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

| | | | |
|---|--|--|--|
| Que hagan más recorrido al sector para que los habitantes reconozcan los patrulleros y así mejorar la seguridad. | Si pudieran patrullar más seguido por el lado de las piscinas olímpicas y la zona donde a veces juegan béisbol; se presentan muchas personas consumiendo drogas. | Que lleguen en el acto. Mucha demora para reaccionar; más pasos de rutina. | Los agentes de Policía no son sociables con nuestro barrio, por lo que no conocemos de sus planes de protección. En frente de nuestra vivienda hay un parque que es un antro de vicio y la Policía no hace nada por controlar eso. |
| Que realicen la puerta a puerta, realicen reuniones con la comunidad y pongan en práctica los frentes de seguridad. | Que estén más pendientes, pero pasa algo y se desaparecen. | Frecuente vigilancia... Estar pendiente del barrio, ya que últimamente se ha presentado hurtos a personas. | Más presencia en los parques. En Nuevo Príncipe, especialmente en un espacio donde juegan béisbol. Alto consumo de alucinógenos. |

Interpretación del modelo desde un contexto policial

Como resultado, se obtuvo que los policías que trabajan en la vigilancia se ven afectados por factores afines o propios del funcionamiento en sí mismo del modelo, por la forma en la cual se evalúa su desempeño policial y los turnos asignados.

De acuerdo con el carácter exploratorio de este estudio, los enfoques no se pueden generalizar y los resultados no son plenamente comparables. El MNVCC está planteado de la misma manera y los mismos parámetros de evaluación y medición para cualquier ciudad o población. Sin embargo, no se puede comparar del todo su funcionamiento y resultados en una ciudad principal con respecto a un municipio o población pequeña, porque influyen muchas variables que tienen un impacto diferente de acuerdo con la situación de seguridad en cada comunidad. Las particularidades de cada comuna en Tuluá hacen que la estrategia se plantee de manera diferente y sea asumida de acuerdo con las características personales de los uniformados encargados de dinamizar y trabajar sobre el Modelo, así como su percepción acerca del funcionamiento y sistema de evaluación del desempeño policial en esta área.

En esta exploración de estudio, se ha destacado la percepción del policial porque es el encargado de la seguridad de un municipio del Valle del Cauca y es quien vive de cerca la situación en las calles. Como se pudo obtener en la indagación sociodemográfica, el tiempo de servicio en la institución está entre cuatro y seis años con un porcentaje de 58%, siendo este un tiempo prudente para lograr indagar sobre la calidad de vida.

Continuando con el análisis desde la calidad de vida, se pudo determinar que los policías tienen la necesidad de ser involucrados en las actividades de bienestar social. Como es bien sabido, el servicio de policía en las calles es el trabajo más exigente, pues es con la ciudadanía que se trabaja y como autoridad la exigencia es del 100%. Por tal motivo, los espacios para actividades de bienestar son muy pocas y se evidencia la necesidad de tener este momento de esparcimiento, así como el de poder pasar el tiempo con su familia. Según la respuesta sociodemográfica, algunos de los policías tienen sus

parejas, pero el cumplimiento de las actividades propias del servicio no les permiten estar con sus familias de la manera que se exige como relación, para lo cual es necesario encontrar formas para que el policía pueda acomodar mejor su trabajo y ajustar la relación con su familia.

Asimismo, respecto a la calidad de vida, el policía está mal valorado desde el salario. De acuerdo con las entrevistas realizadas, aducen que la exigencia del servicio de policía en las calles es tan grande que una solución para dar motivación es mejorar el salario. Afirman que, cuando existen capturas de policías, estas se dan por el bajo salario, cayendo, en algunas ocasiones, en errores que los llevarían a ser castigados por sus faltas. Por otra parte, hay que valorar que los policías tienen sentido de pertenencia al trabajar para la institución y que su gran motivación es poder direccionar su trabajo hacia los buenos resultados.

Es así que, al evaluar el clima laboral, el policía debe cumplir con un objetivo desde el modelo, el cual hace que se comprometa a dar lo mejor en cada servicio a la atención del ciudadano; pero está muy claro que hay que cumplir a un comandante y este poco muestra su liderazgo de querer escuchar las diferentes situaciones que se viven a lo largo de un servicio. Según las entrevistas realizadas, se desprende que

son tantos los llamados y pocos los que llegamos a atender, pues somos pocos en cada cuadrante y la exigencia de estar en cada situación operando los diferentes delitos que tiene el municipio es muy duro, se requiere de un gran liderazgo desde este modelo para que, como policías, podamos responder desde nuestro cargo con responsabilidad y que nuestro bienestar laboral sea óptimo. Podría decir muchas cosas en relación con la experiencia que se vive en este municipio desde mi trabajo, pero creo que solo al leerlo dirán “sí que se quejan”, pero la realidad es que no existe un buen direccionamiento desde la operación del servicio de policía en la calle. Esto es duro, y más tratar de hacer sentir al ciudadano que como autoridad estamos con ellos (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Puede incluirse, además, que los números y estadísticas de resultados no trascienden a la realidad de vida de ese policía. Esto, por supuesto, favorece al que sabe jugarse entre números y cumplimientos, requerimientos de trámites y se convierte en desmotivación porque la acción en realidad se ve relegada al modelo anterior donde se acude al llamado de emergencia, cuando los hechos ya han sucedido, mientras que el MNVCC fue creado con otros objetivos. Esta realidad se ve plasmada en el relato de un entrevistado, en el cual manifiesta:

Este relato permite entender por qué la dinámica motivacional en el policía que sale de la escuela empieza a transformarse en la calle, y por qué las situaciones de inseguridad y la percepción ciudadana no son suficientes para entender lo que vive y evidencia el uniformado. Se ve afectada su labor por el cumplimiento de horarios, de procedimientos para llevar a cabo su trabajo, del riesgo que asume cada día al salir a la calle, de la calidad de vida familiar y personal que se ve disminuida no sólo por la falta de presencialidad del policía en su hogar sino también por el ingreso

económico que es bastante reducido si se compara con las condiciones en las cuales se gana ese salario (anónimo, comunicación personal, 19 de septiembre de 2019).

Quiere decir, entonces, que el autor se estaría refiriendo a un actuar por convicción, por vocación de servicio, situación que se constituiría en el ideal; vale decir, lograr que el policía sea totalmente consciente de la importancia que implica su actuar dentro del marco de las leyes y las facultades que le han sido conferidas en todo tiempo, modo y lugar, además de disponer de una formación integral que le permita ejercer su labor eficientemente, lo que podría contribuir a cerrar las brechas existentes en la relación del uniformado con el ciudadano, para construir una confianza e imagen de la intuición policial respetuosa, cercana y efectiva para la comunidad y la misma organización policial.

Por tal motivo, esta percepción evaluada desde el policía es de gran relevancia ya que aporta al mejoramiento y adaptación del medio psicosocial que, en últimas, es lo que permite que el resultado sea acorde a las expectativas del ciudadano y del ser del policía mismo.

Otro aspecto que podría influir en la valoración dada a la calidad del servicio policial estaría relacionado con la existencia de medios suficientes. Para ello, conviene mencionar a Tudela (2010), quien se ubica en el sentido de que una incorrecta determinación de la demanda policial y la carencia de medios suficientes se traducen en una inadecuada actuación que puede justificar la insatisfacción o una mala evaluación de la Policía por parte de la ciudadanía (p. 21).

Por todo lo anterior, se evidencia que la institución comprende la importancia de las dinámicas cambiantes de la organización para la permanencia, la necesidad de adaptarse a los nuevos retos que le imponen los cambios tecnológicos y la innovación, las tendencias de los contextos socioculturales y el reto que representa ello para el cumplimiento misional de garantizar las condiciones de seguridad y convivencia en todo el territorio nacional. Es así que, además de replantearse y mejorar las estrategias operativas para contrarrestar el actuar delictivo, de primera mano debe asegurar a su talento humano, las condiciones suficientes de motivación y reconocimiento a su trabajo, en el entendido de que un policía que conoce que su labor es valorada y exaltada será más productivo y desempeñará mejor sus actividades, lo que redundará en la prestación del servicio de policía.

Como complemento de esta exploración de auto percepciones del policía, se aprecia la necesidad de la disminución de los niveles medios-altos de burnout, entre otros factores, los cuales inciden en su desarrollo personal. Al respecto, se hace necesario fortalecer una perspectiva desde la Psicología para detectar, prevenir e intervenir al policía desde el servicio que presta en el modelo, lo que permita mejorar sus condiciones vitales y laborales.

No obstante, como se ha mencionado anteriormente, la Policía Nacional dispone de herramientas para el mejoramiento del bienestar de su personal. Sin embargo, eviden-

ciar la efectividad de estas medidas y el acceso a sus beneficios va a estar sujeto al cargo y funciones que desempeñen los uniformados, del lugar geográfico en donde laboren, de los superiores jerárquicos, de los recursos económicos asignados, de la misma dinámica institucional, entre otras circunstancias; siendo difícil su operacionalización.

En conclusión, es esencial establecer la relación entre el bienestar emocional individual de cada uniformado y el papel profesional que realizan en la institución. Es claramente evidente que se relacionan y van de la mano; si no hay buen direccionamiento de operatividad, la parte emocional del policial varía por la exigencia del trabajo. Por tal motivo, es considerable tener en cuenta la estabilidad personal y laboral para desempeñar un buen trabajo y generar resultados positivos a la hora de intervenir con la ciudadanía, generando un estado de bienestar en todo su nivel al personal policial.

Percepción de la calidad del servicio por parte de la ciudadanía

Por otro lado, la ciudadanía expresa su satisfacción en la prestación del servicio policial de manera crítica abarcando varios aspectos, tales como el desconocimiento de los mecanismos de funcionamiento de los cuadrantes y los policías asignados a la zona, la dinámica del patrullaje, la atención a los llamados de emergencia, entre otros. Se caracterizaron las diferentes comunas identificando sus debilidades en seguridad y convivencia; con esto se pudo encontrar que no son homogéneas y debe desarrollarse un plan diferencial por sectores.

Partiendo de que las percepciones como proceso propio del ser humano se genera desde la valoración que se les otorga a diferentes eventos del entorno social, uno de los aspectos más importantes es cómo se ve al otro como ser humano cuyas valoraciones van a incidir en relaciones posteriores. Desde esta perspectiva, es necesario identificar las concepciones que tienen los ciudadanos frente al funcionario policial como persona, puesto que cuando se ve como solo una persona con informe, se despersonaliza, desconociendo los atributos del ser humano. Es así que, de acuerdo con lo que se pudo establecer en la muestra seleccionada, fue evidente que la ciudadanía denota que la prestación del servicio de policía en la localidad donde residen es muy regular, con el 55%. Este porcentaje es muy alto para todo lo que el policía realiza en su servicio en cada barrio, lo cual es importante en el entendido de que las relaciones de mando están mediadas por una relación jerárquica que se construye desde la parte social y toma como referente el modelo familiar donde el padre asume este papel y se le legitima desde la experiencia que posee.

De acuerdo con la pregunta ¿cuál es la percepción de seguridad en el barrio donde reside?, la ciudadanía responde en 49% que sigue igual. Como teorización para este estudio, se parte de que la percepción de inseguridad es la sensación de miedo o temor que se percibe en la construcción social del individuo y los colectivos a partir de las experiencias de violencia vividas o evidenciada por otros que comparten un espacio en común. Se puede inferir, entonces, que esta percepción de inseguridad es diferente a partir del momento en que la persona tiene la experiencia de un evento que atenta contra su seguridad de manera violenta, bien sea hurto, intimidación con armas, presencia

de tráfico y consumo de sustancias psicoactivas, hurto en su domicilio, entre otros. Esta experiencia, sumada y reforzada a la dinámica social donde se escuchan historias similares o más difíciles, hace que la persona perciba inseguridad en su entorno y tema porque la situación que vivió se vuelva a presentar.

Esta percepción de inseguridad se ve influenciada de manera constante por las noticias, los informes y estadísticas de las ocurrencias de conductas delictivas, los desaciertos que comete la Policía a nivel individual que influyen en el deterioro de la imagen institucional, permitiendo que la ciudadanía cada vez genere mayor resistencia a colaborar con las autoridades y hacer efectiva su participación como ciudadano perteneciente a su localidad. Los desafíos que enfrenta la Policía exigen de la labor efectuada por sus policías un desempeño efectivo y visible al ciudadano, siendo contrastado con los imaginarios sociales que se han instalado en las comunidades frente a esa expectativa de un servicio de policía que garantice las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana.

En efecto, uno de los aspectos más controversiales y que de forma repetida se aborda dentro de la eficacia del servicio policial es la percepción que tiene el ciudadano del accionar de las autoridades, especialmente en aquellos delitos considerados de alto impacto y la atención de los casos que se presentan en las ciudades. Si bien es cierto que abordar el tema de la percepción de los ciudadanos sobre el estado de la seguridad no coincide necesariamente con el estado verídico de la criminalidad, la inseguridad percibida por las personas es homologable a la criminalidad vivida como propia. Lo anterior debido a que, a través del diálogo y la construcción de los imaginarios sociales, lo que se evidencia en la comunidad se da, por cierto, por lenguajes y poderes que se expresan, muchas veces haciendo la obviedad de ser ciertos. Se construye una realidad percibida a partir de experiencias ajenas, en ocasiones ocurridas en otros espacios o tiempos.

De allí que la historicidad de los eventos se da como actual a pesar de haber ocurrido tiempo atrás y solo en una o pocas ocasiones. Pero así se expresa la cultura, constituida por espacios públicos y privados que son vulnerables ante la incursión de amenazas, bien sean reales o percibidas, de donde parte el lenguaje hacia lo público, sin evidencias, sin certezas tejidas entre el imaginario de ciudad. Esto muchas veces partiendo de mitos, de hechos inciertos. Lo anterior se evidencia de una violencia que una comunidad sufre, como el caso del terrorismo, la delincuencia, el sicariato; construye miedo y temor por hechos futuros.

Como respuesta a la pregunta de investigación formulada, se puede decir que, desde el policía, no existe una buena apreciación para el manejo del MNVCC, ya que dicho modelo es exigente desde todo el direccionamiento laboral y se olvida de que el policía es un ser humano que requiere de una atención desde su calidad de vida.

Asimismo, se evidencian afectaciones en la medición de la percepción de seguridad por parte de la ciudadanía, dejando ver demoras por parte de la Policía ante el llamado de los habitantes de la comunidad. Esto puede llevar a inferir que el policía no está

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes
y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

atento a la seguridad de un municipio y que su tardanza en responder a los diferentes delitos que se presentan afecta su imagen, deviniendo en inconformidad por parte de la ciudadanía tuluëña. En tal sentido, se debe analizar desde un DOFA cuáles serían los beneficios y falencias del MNVCC.

CONCLUSIONES

El municipio de Tuluá, presenta debilidad en el índice de delincuencia y violencia. Se evidencia que el contexto elegido para este estudio presenta un alto índice de delincuencia y hace que el policía deba estar pendiente de las situaciones delictivas y de la seguridad del ciudadano, teniendo en cuenta que el delito por hurto es el más alto.

Se logró observar que existe un excelente direccionamiento en la organización de cuadrantes en el municipio de Tuluá, logrando que la atención a cualquier delito sea oportuna.

Los policías que laboran en la vigilancia se ven afectados por factores afines o propios del funcionamiento del modelo, por lo cual en Tuluá no aceptan la manera que se evalúa su desempeño policial y los turnos asignados.

En relación con la evaluación de la categoría calidad de vida, los policías dicen que en Tuluá, son pésimas las actividades de bienestar social y la calidad de tiempo con su familia, logrando concluir que se afectan todas las esferas del policía en su percepción de las condiciones en las cuales desarrolla su trabajo.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la evaluación de autopercepción de los uniformados que laboran en la vigilancia en la Estación de Policía de Tuluá permiten identificar que perciben como satisfactorio su trabajo en la Policía y motivados en alguna medida para seguir laborando.

Respecto a la autopercepción del policía, existe un descontento general frente a políticas de la institución como los ascensos y sus condiciones inequitativas con sus pares, así como las condiciones salariales.

Se evidencia, además, que el mayor porcentaje de policiales percibe que el tiempo de trabajo determinado por los turnos frente a las jornadas de descanso son pésimos. La carga laboral es alta (cumplimientos por cuotas estadísticas) y el desgaste en otras actividades distintas de la acción preventiva que deben desarrollar no permite alcanzar las metas como se lo proponen en muchas ocasiones.

Los policiales son enfáticos en mencionar que los turnos de apoyo son extensos y poco provechosos. Asimismo, se percibe que el trabajo no es reconocido, lo cual es congruente con lo que se expresó en las entrevistas, donde los uniformados exponen que están inconformes con la forma en que son evaluados en su desempeño.

Se evidencia un punto positivo en el estudio desde la autopercepción de los uniformados, en la medida en que aceptan que se encuentran capacitados y entrenados, además de tener las habilidades necesarias para cumplir con sus funciones y, de la misma forma, que se encuentra bien relacionado con sus compañeros para trabajar en equipo.

Un aspecto que se identifica y debería ser evaluado posteriormente es lo expresado acerca de los vehículos y motocicletas asignados, los cuales se encuentran en las mejores condiciones, sin el mantenimiento adecuado.

Gran parte del comportamiento del policía se ve afectado por la carga emocional y que esta, a su vez, permea la situación laboral, familiar, económica y social. Los esfuerzos pueden dirigirse a analizar los aspectos que puedan mejorar esas realidades.

La ciudadanía expresa su satisfacción de manera regular en la prestación del servicio policial; esto abarca varios aspectos como desconocimiento de los mecanismos de funcionamiento de los cuadrantes y la asignación del policía en sus cuadrantes, la dinámica del patrullaje y atención a los llamados de emergencia, entre otros.

De acuerdo con las sugerencias de la ciudadanía, se repite la solicitud de mayor presencia policial mediante patrullajes y una oportuna reacción ante los llamados ciudadanos a través de las líneas de emergencia.

Asimismo, se observa un escaso reconocimiento de la ciudadanía al trabajo de los uniformados en los cuadrantes debido al poco contacto ciudadano y la falta de interacción de la autoridad en los sectores barriales, encontrando que existe un incumplimiento a la finalidad del MNVCC, el cual encaminó su creación a dirigir los esfuerzos de la Policía a un acercamiento hacia la ciudadanía para el desarrollo de un trabajo colaborativo en materia de seguridad y convivencia ciudadana.

La comunidad ignora información concerniente a los resultados operativos del sector, así como a recomendaciones de autoprotección de seguridad en los lugares más vulnerables y otras variables que podrían contribuir asertivamente a las problemáticas de inseguridad identificadas en los barrios.

En líneas generales, y con base en la información recolectada a través del estudio realizado, se colige que es imprescindible generar una nueva cultura policial, es decir, un cambio filosófico que se traduzca en mentalidad y metodología diferentes por parte de los uniformados. Lo anterior apunta a su proceder, que es proteger al ciudadano, pero además ejercer la autoridad en el marco del respeto de las leyes y de los derechos humanos, donde prevalezca la ética, su afán por capacitarse, cultivar su persona y man-

tener su vocación de servicio. Asimismo, ese cambio de pensamiento debe ser asumido por los ciudadanos, quienes deben entender que es necesario un trabajo mancomunado funcionario policial-ciudadano para que sea posible optimizar los planes preventivos para la disminución de los índices criminales. De la misma manera, ir hacia un control de las acciones delictivas en las comunidades a objeto de capturar a quienes cometen hechos punibles.

Evidentemente, no puede obviarse que la seguridad ciudadana se instituye como la garantía del Estado de derecho de todos los habitantes de una nación, lo que obliga al Estado a conformar cuerpos de seguridad con ciertas condiciones favorables de tipo laboral, profesional y salarial. Con ello, se reconoce su condición de ser humano, de ciudadano y de miembro de una familia, puesto que, al enriquecer los distintos estadios de su vida, estará con mayor disposición a cumplir con su deber como uniformado, a mejorar sus vínculos con los ciudadanos y a mantener mayor conexión y una relación más cercana con su familia.

Por último, se desprende de la experiencia investigativa realizada la necesidad de seguir ahondando en los aspectos estudiados y, adicionalmente, explorar otros aspectos asociados a la labor del policía desde su campo profesional en congruencia con su ser interior. Ello permitirá ir optimizando el papel del uniformado en el mejoramiento de las relaciones con las comunidades, mejorar la lucha contra la delincuencia, tener una visión distinta de la figura del policía dependiendo del ámbito y variable de estudio, además de incorporar a la población a atender los problemas de inseguridad que les aqueja, pero, sobre todo, trabajar en bloque para lograr una mejor nación.

Recomendaciones

Se sugiere plantear otros indicadores de evaluación para las actividades que desarrolla la policía de vigilancia en los distintos cuadrantes, dando valor a la acción preventiva. El tema de resultados operativos respecto de capturas e incautaciones en Tuluá resultan efectivos para la Policía, pero no representativos para la ciudadanía. Incluso, las cifras pueden ser controvertidas frente a la realidad social y las necesidades de la comunidad en materia de seguridad y convivencia ciudadana. Potenciar las actividades de prevención podría contribuir a mitigar las necesidades de presencia policial que reclama la comunidad, cerraría las brechas existentes entre el policía y el ciudadano haciendo más recíproca su relación y mejoraría igualmente la comunicación. En alguna medida incentivaría el desempeño laboral del uniformado por las tareas que cotidianamente efectúa en los barrios y que son subvaloradas.

Es primordial que la Policía diseñe una alternativa de estímulos dirigida especialmente al personal de la vigilancia, que incluya también actividades tendientes al fomento de la higiene mental, en aras de fomentar la calidad de vida de los uniformados y de su familia, teniendo en cuenta que este personal soporta toda la carga misional de la institución y requiere de cuidados, motivación e inclusión por parte de la Policía.

REFERENCIAS

- Alcaldía de Tuluá. *Boletín de Prensa*. Comunicado de Prensa No. 280.56.1.839. <https://www.tulua.gov.co/noticias/tulua-primero-en-el-pais-en-actualizar-su-plan-integral-de-seguridad/>
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.
- Arce Navarro, M. G. (2008). La profesionalización del recurso humano policial. Aspectos curriculares que se deben contemplar. *Revista Educación*, 32(1), 27-44.
- Briceño, Y. (2009). La calidad de vida y su relación con el servicio policial. *Capítulo Criminológico*, 37(2), 5-23.
- Bulla, P. & Guarín, S. (2016). *Formación policial y seguridad ciudadana ¿Cómo mejorar el servicio de Policía? Retos y desafíos de la policía en contextos de transición hacia la paz*. Fescol.
- Buendía, L., Colás, M. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *Formación Médica Continua*, 5, 491-492.
- Castilla, C. A. (2006). *Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas*. Horizontes pedagógicos, 8(1).
- Chacón, P., Quiñones, E. y Vigoya, A. (2004). *La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: instrumentos para su gestión*. Departamento Administrativo de la Función Pública. https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/calidad-de-vidalaboral/28585938
- Chuñá, O. (2015). *Optimización del clima institucional para alcanzar desempeños exitosos que impacten positivamente en la calidad del servicio policial* [tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13635/Trabajo%20Final?sequence=1>
- Código Penal Colombiano (2000). *Ley 599 de 2000*. Congreso de la República. <https://encolombia.com/derecho/codigos/procedimiento-penal/der-codigo-penal10/>
- DANE (2017). *Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana*. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/2017/Bol_ECSC_2017.pdf
- Defensoría del Pueblo (2017). *Informe Defensoría de las amenazas y las extorsiones*. <http://>

www.defensoria.gov.co/public/pdf/XXIV_Informe_al_Congreso_Republica_2017_primeraparte.pdf

- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (2004). *La calidad de vida laboral para una cultura de lo público, instrumentos para su gestión*. http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/calidad_de_vida_laboral.pdf
- Departamento Nacional de Planeación (2017). *Utilizando fuentes oficiales*. Terridata <https://terridata.dnp.gov.co/#/diccionario>.
- Dirección General de la Policía Nacional (2010). *Estrategia institucional para la seguridad nacional: Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes*.
- García, A. (2015). *Definición y principales características del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes -PNVCC- y del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes en la Policía Nacional de Colombia* [trabajo de grado, especialización Administración de la Seguridad, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6339/Garc%20C3%ADaVelandiaAriellIgnacio2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grimaldo, M. (2010). Calidad de vida profesional en estudiantes de ciencias de la salud. *Revista Psicología*, 12, 51-80.
- Husserl, E. (1992). *Invitación a la fenomenología*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- León, J. (2010). *Estrategia institucional para la seguridad ciudadana: Plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes* (PNVCC). Policía Nacional de Colombia.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47.
- Mc Connell, A. (2010). *Understanding Policy Success: Rethinking Public Policy*. MS&E.
- Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, (8), 47-53.
- Monsalve, Y. (2009). Seguridad ciudadana, desempeño policial y la calidad de vida en las políticas Sociales. *Revista venezolana de Economía y Ciencias sociales*, 15(1), 37-47.
- Montero Yaya, K. L., Cortés Olarte, G. A., & Hernández González, Á. U. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43. <https://doi.org/10.22335/rict.v12i2.1161>
- Morales, C. & Valderrama, J. (2012). Calidad de vida en policías: avances y propuestas. *Papeles del Psicólogo*, 33(1), 60-67.
- Muñoz, M. (2017). Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 2(7), 143-225.
- Nieto, J. (2017). *Policía Nacional de Colombia. Modelo de gestión del talento humano y cultura institucional*. Imprenta Nacional.
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Calidad de Vida*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/55264?locale-attribute=fr&>
- Pinzón, N. E., Vergara, C. y García, J. T. (2017). Movilización histórica de los imaginarios sociales instituidos sobre la formación en la Policía Colombiana. *Revista Brasileira de Educação de Jovens e Adultos*, 5(9), 95-115.
- Policía Nacional de Colombia (2007). *Modelo de gestión del talento humano y cultura institucional*. <https://policia.gov.co/contenido/modelo-gestion-del-talento-humano-y-cultura-institucional>

- Policía Nacional de Colombia (2014). *Actualización Tomo 2.2. Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes*. Dirección General - Dirección de Seguridad Ciudadana.
- Policía Nacional de Colombia (2017a). *Noticias y actividades destacadas*.
- Policía Nacional de Colombia (2017b). *Proceso de modernización y transformación institucional (MTI)*. Imprenta Nacional de Colombia.
- Proença, J. D. y Duarte, É. E. (2007). Estudios estratégicos como base reflexiva de la defensa nacional. *Revista Brasileira de Política Internacional*, 50(1), 29-46.
- Proença, J. D. y Oliveira, J. (2008). *Bases conceptuales de métricas y padrones de medida de desempeño policial*.
- Román., M. y Cárdenas., S. (2015). Efectividad del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes en cuatro barrios de Cali, Colombia. *Cartografías del Sur. Revista de Ciencias, Artes y Tecnología* (2).
- Rojas, B. (2010). *Investigación cualitativa: fundamentos y praxis*. FEDUPEL.
- Sabaté, J. (1984). La profesión policial en España: un análisis sociológico. *Revista de sociología*, 21, 133-152.
- Salazar, M., Corredor, N. E., Mejía, S. E. y Quintero, N. F., (2020). *Comportamiento ético policial de egresados de la Escuela de Policía Simón Bolívar*. Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/EDNE.16>
- Salomón, L. (2004). *El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/desempeno.pdf>
- Socha., D. (2013). *Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes: Un análisis al modelo de Policía en Bogotá desde la Epistemología del Sur* [tesis de maestría en Estudios políticos, Universidad Nacional de Colombia].
- Solís, J. & González, T. (2015). Síndrome de *burnout* y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, (5).
- Torres, J. (2013). *Análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Policía Metropolitana de Santiago de Cali* [tesis de maestría, Universidad de Manizales].
- Tudela, P. (2010). *Aportes y desafíos de las Ciencias sociales y la Antropología social a la organización y la actividad policial: una agenda en desarrollo*. En: *Memorias del Primer Congreso Internacional de Ciencia de Policía (2009)* (pp. 179-224). Policía Nacional de Colombia.
- Tudela, P. (2012). La evaluación del desempeño de la Policía: explorando relaciones entre opinión pública y labor policial en Chile. *Revista Criminalidad*, 54(1), 379-404.
- Tudela, P. & Montero, L. (2016). *Satisfacción, confianza y percepción del desempeño policial en Chile*. Evolución 2010-2015. Antecedentes para el estudio de la relación Policía-comunidad.

ANEXO 1 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN POLICIAL

| ENCUESTA DE LA PERCEPCIÓN POLICIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|--------------------------------------|---|----|-----------------------------------|-----------------|---|--|----|---------------------|----|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <p>Objetivo: Conocer la percepción del uniformado acerca de la efectividad del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes en el Municipio de Tuluá como dinamizador del mismo.</p> <p>La información que se recaudará es netamente con fines académicos, de carácter confidencial, por lo cual agradecemos responder de manera totalmente honesta.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área de trabajo (Señale con una X su área de desempeño) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| COORDINADOR DE CUADRANTE (Comandante y/o Subcomandante) | | | | LIDER DE CUADRANTE (Comandante de CAI) | | | | EQUIPO DE CUADRANTE (Integrante de Patrulla) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cuadrante en que labora: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td> </tr> <tr> <td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td> </tr> </table> | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OFICIAL | | | | SUBOFICIAL | | | NIVEL EJECUTIVO | | | | PATRULLEROS/AGENTES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MY | CT | TE | ST | SM | SP | SV | S | CM | SC | U | IT | SI | PT | AG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EDAD: <input type="text"/> | | | ESTADO CIVIL: | | | NÚMERO DE HIJOS: | | | TIEMPO DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GÉNERO: | | | SOLTERO <input type="checkbox"/> | | | 0 <input type="checkbox"/> | | | De 1 a 3 años <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FEMENINO <input type="checkbox"/> | | | CASADO <input type="checkbox"/> | | | 1 a 3 <input type="checkbox"/> | | | De 4 a 6 años <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MASCULINO <input type="checkbox"/> | | | UNION LIBRE <input type="checkbox"/> | | | Más de 3 <input type="checkbox"/> | | | Más de 6 años <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | OTRO <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>No existen respuestas correctas o incorrectas, por favor conteste sinceramente según su criterio, recuerde responder la totalidad de las preguntas.</p> <p>Valore los siguientes aspectos según su percepción, marcando con una X la casilla que considere representa su opinión, teniendo en cuenta que 0 es pésimo y 10 es óptimo.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad de vida | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pésimo Óptimo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Mi grado de satisfacción por trabajar en la Policía</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Las actividades de bienestar social que se realizan</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Mi salario me permite una buena calidad de vida</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Me siento motivado para desempeñar mi trabajo</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Paso tiempo de calidad con mi familia</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>La Institución ha contribuido para lograr mis metas</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> | | | | | | | | | | | | | Mi grado de satisfacción por trabajar en la Policía | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Las actividades de bienestar social que se realizan | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Mi salario me permite una buena calidad de vida | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Me siento motivado para desempeñar mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Paso tiempo de calidad con mi familia | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | La Institución ha contribuido para lograr mis metas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mi grado de satisfacción por trabajar en la Policía | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Las actividades de bienestar social que se realizan | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mi salario me permite una buena calidad de vida | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Me siento motivado para desempeñar mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Paso tiempo de calidad con mi familia | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La Institución ha contribuido para lograr mis metas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Clima laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pésimo Óptimo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>El tiempo de trabajo (turnos vs descanso)</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>La carga de trabajo</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Me siento capacitado para desempeñar mi labor</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Mis superiores lideran el equipo de trabajo</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Tengo autonomía para realizar mi trabajo</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Percibo el apoyo de mis superiores en mi trabajo</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Mi trabajo es reconocido frente a los resultados</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>La comunicación entre el equipo de trabajo</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Trato que recibo de mi jefe directo</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> | | | | | | | | | | | | | El tiempo de trabajo (turnos vs descanso) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | La carga de trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Me siento capacitado para desempeñar mi labor | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Mis superiores lideran el equipo de trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Tengo autonomía para realizar mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Percibo el apoyo de mis superiores en mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Mi trabajo es reconocido frente a los resultados | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | La comunicación entre el equipo de trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Trato que recibo de mi jefe directo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El tiempo de trabajo (turnos vs descanso) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La carga de trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Me siento capacitado para desempeñar mi labor | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mis superiores lideran el equipo de trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tengo autonomía para realizar mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Percibo el apoyo de mis superiores en mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mi trabajo es reconocido frente a los resultados | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La comunicación entre el equipo de trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trato que recibo de mi jefe directo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Autopercepción del policía frente al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes
y la percepción ciudadana del municipio de Tuluá

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| La interrelación con mis compañeros | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Tengo las habilidades requeridas para mi cargo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Desempeño y satisfacción del servicio de policía

| | Pésimo | | | | | | | | | | Óptimo | | | | | | | | | | | |
|---|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El MNVCC ha mejorado la seguridad en mi cuadrante | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Los horarios actuales que dinamizan el MNVCC | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Las PDA facilitan el trabajo en mi cuadrante | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Los requerimientos TAMIR aportan a mi labor | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Se articulan las actividades entre cuadrantes | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La actual distribución de los barrios en cuadrantes | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Los recursos logísticos para desarrollar mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Los resultados operativos aportan al MNVCC | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El MNVCC es una estrategia flexible y eficiente | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El servicio de policía es reconocido por el ciudadano | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El MNVCC es efectivo en mi lugar de residencia | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Pregunta abierta

Según su experiencia laboral, qué le aportaría o cambiaría al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC) para optimizar el servicio

Agradecemos su valioso aporte

ANEXO 2 ENCUESTA DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

ENCUESTA DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

Objetivo: Conocer la percepción del ciudadano acerca de la efectividad del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes en el Municipio de Tuluá.

La información que se recaudará es netamente con fines académicos, de carácter confidencial, por lo cual agradecemos responder de manera totalmente honesta.

(Señale con una X su respuesta)

| | |
|-------------------|--|
| Barrio donde vive | |
| Estado Civil | |
| Sexo | |

No existen respuestas correctas o incorrectas, por favor conteste sinceramente según su criterio, recuerde responder la totalidad de las preguntas.

Valore los siguientes aspectos según su percepción, marcando con una X la casilla que considere, representa su opinión.

1. *Cuál es la Percepción de la prestación del servicio de policía en la localidad donde reside usted?*

| | |
|---------|--|
| Bueno | |
| Regular | |
| Malo | |

2. *Usted considera que la seguridad de su barrio es:*

| | |
|---------------|--|
| Ha aumentado | |
| Ha disminuido | |
| Sigue igual | |

3. *Opinión acerca de la percepción de seguridad en el barrio donde reside*

| | |
|---------------|--|
| Ha aumentado | |
| Ha disminuido | |
| Sigue igual | |

4. ¿Cuáles de las siguientes conductas delictivas se cometen en su barrio con mayor frecuencia?

| | |
|---------------------------|--|
| Homicidio | |
| Lesiones Personales | |
| Venta y consumo | |
| Accidentes de tránsito | |
| Extorsión | |
| Hurto a comercio | |
| Hurto a vehículos o motos | |
| Hurto a residencias | |
| Hurto a personas | |
| Violencia intrafamiliar | |

5. ¿Conoce a los integrantes de su cuadrante?

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

6. Considera que el plan cuadrante ha sido efectivo en su localidad

| | |
|--------------|--|
| SI | |
| NO | |
| NO RESPONDEN | |

Pregunta abierta

¿Cuáles serían sus sugerencias a los cuadrantes de su barrio?

Agradecemos su valioso aporte

ÍNDICE ALFABÉTICO

A

Actitud: 15,30

Autopercepción: 1,2,3,4,10,15,17,19,33,
34,37,51,70,71

C

Calidad de vida: 10,15,16,28,29,30,34,35,
37,40,52,53,65,66,69,70,71,72,73,74

Calidad del servicio: 4,11,67,68,70,73

Ciudadanía: 6,10,11,12,15,16,20,21,22,24,
26,34,39,42,57,59,63,64,65,67,68,69,70,71,
72,75

Clima laboral: 12,32,36,40,52,53,54,66,75

Convivencia: 11,12,16,17,19,20,21,22,25,
31,35,37,43,44,45,46,47,56,67,68,69,71,
72,73

D

Delincuencia: 13,17,23,31,44,60,69,70,72

F

Factores de riesgo psicosocial: 40

M

Modelo Nacional de Vigilancia Comuni-
taria por Cuadrantes: 1,2,3,4,9,11,12,24,
34,37

P

Percepción: 1,2,3,4,9,10,11,12,15,16,17,18,
19,29,30,31,32,33,34,37,51,52,53,54,59,61,
62,66,67,68,69,70,71,73,74,75,76,78

Percepción de seguridad: 9,12,16,31,33,
64,68,69

Policía: 1,2,4,6,10,11,12,13,15,16,17,18,
19,20,21,22,23,25, 26,27,28,31,32,35,36,37,
39,40,41,43,45,48,49,51,52, 53,54,55,56,57,
58,59,61,63,65,66,67,68,69,70,71,72,73,
74,75

S

Seguridad: 6,9,10,11,12,16,17,19,20,22,
25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,39,41,43,
44,45,46,47,53,54,55,56,58,59,60,62,63,64,
65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75

Seguridad ciudadana: 10,11,12,17,19,21,
22,24,25,26,27,29,30,31,32,46,47,59,73,
74,75

U

Uniformado: 4,8,9,15,16,17,18,19,20,23,
27,28,29,30,33,34,39,41,42,52,56,57,58,65,
66,67,68,70,71,72

