



SEA Policía, cultura que se fortalece desde adentro

Resumen

El presente ensayo se basa en la reflexión de la autora frente a la importancia del SEA Policía como elemento de la Cultura Institucional, enfatizando en la cortesía policial y los comportamientos asociados a esta, en los que se demuestran prácticas coherentes con el significado de saludar, escuchar y actuar con responsabilidad. Como objetivo, se fijó identificar la incidencia de la cortesía policial en los comportamientos positivos e interacciones de los funcionarios de la institución, que se enmarcan en lo definido para el SEA Policía. Para ello, se utilizaron como fuentes la revisión en documentos institucionales y bases electrónicas, además de entrevistas y encuestas a funcionarios de planta en la Escuela de Policía Provincia de Sumapaz. Como resultados, se destaca que, aunque los policías reconocen la importancia de la cortesía como parte de la cultura, protocolos y simbología institucional, también perciben un deterioro en estas prácticas, lo que lleva a que se requieran actividades que refuercen estos comportamientos para mejorar el ambiente laboral y potenciar el trabajo en equipo que conlleve a alcanzar óptimos resultados en el desarrollo de la misionalidad institucional.

Palabras clave: buenas prácticas, comportamiento, cortesía policial, cultura institucional, respeto.

Diana Liner Rojas Moncada

Teniente coronel, Directora Escuela de Policía Provincia de Sumapaz Intendente Maritza Bonilla Ruiz. Fusagasugá, Cundinamarca. Administradora policial, Especialista en seguridad, Especialista en pedagogía para la docencia universitaria, Técnico profesional en dactiloscopia
diana.rojas@correo.policia.gov.co

Abstract

The essay is based on the author's reflection on the importance of the Police as an element of institutional culture, emphasizing police courtesy and the behaviours associated with it, in which practices are demonstrated, coherent with the meaning of greeting, listening and acting responsibly. As an objective, it was set identified the incidence of police courtesy in the positive behaviours and interactions that the institutions of the institution have and that are framed in what is defined for the SEA Police, for which the review in institutional documents and bases were used as sources, in addition to interviews and surveys to plant officials at the Sumapaz Province Police School. As results, it is emphasized that although the police recognize the importance of courtesy as part of the culture, protocols, and institutional symbology, they also perceive a deterioration in these practices, leading to the requirements of activities that reinforce these behaviours to improve the work environment and enhance teamwork that leads to optimal results in the development of institutional missionally.

Keywords: good practices, behaviour, police courtesy, institutional culture, respect.

Cómo citar:

Rojas Moncada, D. L. (2023). *SEA Policía, cultura que se fortalece desde adentro*. Preprint Dirección de Educación Policial, Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/ep.18>

Introducción

Cuando se hace referencia al SEA Policía, como se enuncia en la doctrina institucional, se aborda a la movilización de la cultura como medio para “convocar y persuadir a los demás a vincularse y ser parte activa en los espacios y actividades propuestos con el fin de cambiar comportamientos” (Oficina de Planeación, 2011) o, en otras palabras, implica vincular a todas las personas que integran la institución para que sean realmente un solo cuerpo de policía, que cree y actúa coherente con los valores, principios y políticas corporativas.

Esto puede asumirse como algo que se proyecta hacia afuera. Pero es necesario entender que su fortaleza depende del afianzamiento de la Policía, materializado en aspectos como las interrelaciones y el curso adecuado de los procesos institucionales e interinstitucionales. Ello propicia, en consecuencia, el despliegue de un servicio ajustado a la esencia policial, en la que priman aspectos como el profesionalismo, respeto, efectividad y cercanía al ciudadano.

Desde ese contexto, aquí se hace una reflexión frente a lo que significa el ejemplo que ejercen los comandantes en temas tan sencillos como la cortesía policial, pero que son el fundamento para que se forjen otros comportamientos que, al final, son parte de la ética, los principios y la filosofía institucional. Así, desde un alcance descriptivo, se trata de caracterizar el significado del respeto reflejado desde las buenas maneras y la educación como parte básica para el desarrollo de relaciones humanas positivas entre los equipos de trabajo, en una representación del respeto, la amabilidad y disposición para el servicio.

Para ello, se utiliza como fuente la revisión de diferentes bases electrónicas y documentos institucionales, y una encuesta en el personal de planta de la Escuela de Policía Provincia de Sumapaz, en una muestra definida intencionalmente para averiguar sus percepciones frente al tema y establecer algunas inferencias que sirven como argumento para la tesis expuesta. Todo ello intentando responder a la pregunta por cómo puede incidir la cortesía policial en los comportamientos positivos e interacciones de los funcionarios de la institución y que se enmarcan en lo definido para el SEA Policía.

En consecuencia, en la primera parte, se describen los aspectos teóricos frente al significado de

la cortesía en contextos laborales y su incidencia en la interrelación de las personas, sus comportamientos y clima laboral, para luego, centrarse en la cortesía policial, las prácticas comunes a esta y finalizar con la relación que tiene este tema con lo establecido dentro del SEA Policía. Ello, considerando que hace parte de la dimensión de servicio definida en el Modelo de Cultura Institucional, en el que se busca contribuir a “consolidar un servicio profesional, respetuoso, efectivo y cercano al interior de la Institución, con otras instituciones, organizaciones y con la comunidad” (Oficina de Planeación, 2011), representando, en otras palabras, esos comportamientos necesarios para que se instauren las características y condiciones que deben identificar al servicio de policía.

Aplicabilidad de la cortesía en los espacios laborales

El tema de la cortesía policial no es ajeno a otros ámbitos de trabajo, la diferencia está en cada uno se desarrolla de acuerdo con las condiciones de determinada profesión o contexto laboral. Puede hablarse de diferentes formas de cortesía que influyen directa o indirectamente, en los comportamientos de las personas de manera individual. También, como parte de una organización, en un aspecto que alcanza relevancia significativa al interior de las organizaciones y en su proyección externa.

Así, puede mencionarse, por ejemplo, a la cortesía lingüística, en la que se insertan las rutinas de comunicación del entorno social. Comunicar tiene origen latino, en el que se integra la raíz com-, que significa “estar juntos” y el sufijo “unir”, que hace referencia a un oficio, trabajo, obra. En suma, se refiere “hacer algo en común, compartir algo” (Verde, 2016). Esto, asociado al concepto de cultura tiene una relación muy estrecha si se tiene en cuenta que en ella se reúnen las creencias, normas, valores y las reglas de una organización, aspectos que deben ser compartidos y apropiados, pues determinan la forma de comportarse para sus miembros, lo que también asigna diferentes significados para la interacción social.

En ese contexto, la comunicación, ya sea oral o escrita, en la que se involucran factores cognitivos, el aprendizaje obtenido en el ambiente, variables de naturaleza social y costumbres, entre otros, puede aportar en la construcción de una

comunicación positiva, en la se expresen las individualidades, sin ofender o atacar a los otros, y usando los valores personales o de los que definan a la organización a la cual se representa mediante un comportamiento asertivo.

La cortesía lingüística representa, entonces, “una forma de comportamiento humano universal y en sus manifestaciones hay una serie de diferencias interculturales, así como en su función interactiva, de normas vigentes en cada cultura” (Verde, 2016). En otras palabras, lo anterior hace referencia a comportamientos en los que se demuestran las creencias, valores y principios característicos y que la hacen actuar a cada persona de manera determinada en una representación de su identidad personal y social.

Cortesía policial, bases de la interacción y la cultura institucional presente en el SEA Policía

La Policía Nacional, desde su naturaleza civil, tiene rangos definidos en los que los subalternos son responsables de ejecutar órdenes que les son impartidas. Es una autoridad administrativa, con funciones preventivas y no represivas, que se presenta como una organización en la que sus integrantes deben someterse al poder disciplinario y de instrucción ejercido por su superior jerárquico (Sentencia No. C-444/95, 1995).

Lo anterior conlleva a que los individuos también asuman “creencias, valores, costumbres, actitudes, normas, ideas, hábitos y percepciones” (Policía Nacional de Colombia, 2022) que delimitan su conducta y formas de ver o decidir, frente a las situaciones presentes en su entorno laboral, se crea, por así decirlo, una simbiosis entre las bases personales y las definidas para la institución, ya que estas últimas son internalizadas para ajustarse a las definidas en el Modelo de Cultura para la Policía Nacional. Esta es una herramienta para el gerenciamiento del talento humano y el cumplimiento de la función policial, que redundan en el ofrecimiento del óptimo servicio a la sociedad.

La movilización de la cultura involucra ser, saber y saber hacer de los policías, evidenciados en los comportamientos donde se expone la competencia, confianza y compromiso requeridos en la institución y de los que hace parte la cortesía policial, como uno de los códigos que materializan los factores presentes en “las relaciones humanas, la identificación, la capacitación, la motivación labo-

ral, la comunicación y el soporte físico” (Bernedo, 2017). Ello, como parte de las interacciones entre sus uniformados identificándolos también con su institución y los paradigmas implementados por ella (p. 283). Este planteamiento es coherente con lo que manifiesta Keller (2012, referido por Bernedo, 2017), cuando se refiere a representaciones que reflejan componentes cognitivos (conocimientos), afectivos (opiniones) y connotativos (acciones), que pueden ser modificados positiva y negativamente, a través de las acciones de sus integrantes.

Por su parte, el SEA Policía, como la manifestación de los comportamientos que vinculan expresiones de respeto, escucha de los sentimientos e ideas y la actuación coherente con los compromisos, deberes y obligaciones institucionales, se relaciona directamente con la cortesía policial. En esta, se plasman esos factores que identifican la interrelación de los policías dentro y fuera de la institución, ya que, a partir de ella, se movilizan actividades que inciden en la modificación de comportamientos que afectan negativamente a los integrantes de la Policía Nacional. Su significado es tan sustancial que, en la encuesta realizada, la totalidad de los participantes manifestó conocer qué significaba; y el 97% consideró que existía una relación directa entre la cortesía y la cultura policial (figura 1).

Por tanto, el valor práctico del saludo y las buenas maneras, manifestaciones de la cultura y la cortesía policial, deriva del cumplimiento de esos códigos institucionales que hacen parte de los protocolos culturales que se siguen en la interacción jerárquica. Además, reflejan una

Figura 1. Percepción de la relación entre cultura y cortesía policiales

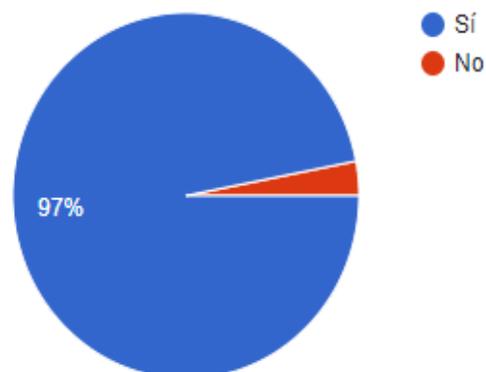
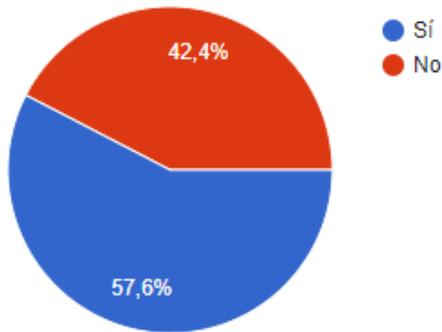


Figura 2. Opinión del ejercicio de la cortesía policial en los comandantes

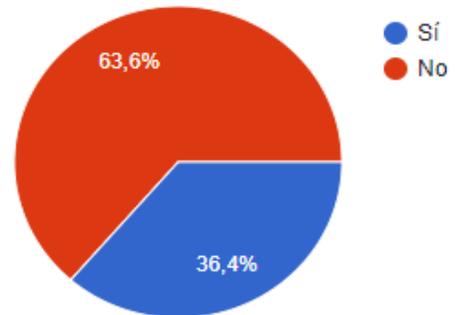


postura individual en la que las prácticas y costumbres personales se mezclan con las de la institución, interiorizadas para convertirse en integrantes de ella.

Ahora, partiendo desde el ejemplo que demuestran los comandantes, tiene aún más peso, ya que, ellos son los referentes del subalterno, especialmente del que está recién egresado de las Escuelas de Formación y que ve en su superior un modelo a seguir por las órdenes que imparte, así como por su comportamiento, que evidencia la apropiación de la cultura policial.

No obstante, cabe decir que esto no se cumple a cabalidad o, por lo menos, no se efectúa como en años anteriores. Ello se debe al cambio generacional, las condiciones del contexto y otras variables, que han llevado la cortesía policial se deje a un lado y prácticas tan sencillas como el saludo no sean un hábito común de subalternos a superior-

Figura 3. Práctica de los comportamientos relacionados con la cortesía policial en la totalidad de los integrantes de la institución



res o viceversa. Incluso, dentro de la encuesta realizada a 33 policías que hacen parte del personal de planta de la Escuela de Policía Provincia de Su-mapaz Intendente Maritza Bonilla Ruiz (ESSUM), el 42,4% respondió que no a la pregunta “¿Cree que los comandantes ejercen adecuadamente la cortesía policial con los subalternos?”, lo que, si bien no es el porcentaje mayor, sí conforma un alto porcentaje de población que percibe que esta práctica no se lleva a cabo (figura 2).

A lo anterior se adiciona la opinión frente a la práctica adecuada de los comportamientos relacionados con la cortesía policial. De la totalidad de los integrantes de la institución, el 63,5% consideró que no existe y, por tanto, ratifica lo expuesto frente al abandono de estas acciones que hacen parte tanto de la cultura como de los protocolos institucionales. Esto es clave, pues no solo inciden en la percepción del funcionario al interior de la

Figura 4. Consecuencias de no practicar la cortesía policial ni los comportamientos relacionados con el respeto a compañeros y superiores



policía, sino también de su proyección en su interacción con el ciudadano.

Sin embargo, situando el rol del Comandante en el desarrollo del SEA Policía, se preguntó frente a “¿quién tiene mayor responsabilidad en el fortalecimiento de los comportamientos afines con el SEA Policía?” En lo que, de forma proporcional, los participantes en el estudio (97%) determinaron que esto es compromiso de comandantes y subalternos. Es decir, aunque se reconoce el significado del ejemplo de parte de los comandantes, también existe una consciencia de que esto no solo depende de ellos, sino que exige el concurso de todos los miembros de la institución, en una apropiación real de la cultura policial (figura 3).

La cortesía policial es un instrumento capaz de aportar a la mejora de las interacciones en los grupos de trabajo. A través de ella, se derriban barreras que pueden obstaculizar el trabajo en equipo, ampliando la oportunidad de interacción positiva entre los integrantes de un equipo para conseguir resultados óptimos de desempeño.

Partiendo de esta inferencia, se preguntó a los policías “¿cuál cree que es la mayor consecuencia de que no se practique la cortesía policial ni los comportamientos relacionados con el respeto a sus compañeros y superiores?” A lo cual el 51,4 % respondió que se afectan las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Expusieron que la cortesía policial no es un factor superficial, sino que su influencia puede tener alcances significativos frente a lo que representa la imagen institucional y el ambiente laboral, en un correcto ejercicio de las funciones y el logro de resultados efectivos. Es de anotar que el 39,4% de los participantes manifestó que también se originan comportamientos que afectan el desempeño del servicio y la percepción de la comunidad, variables que reflejan una aplicación incorrecta de la cultura y del significado del SEA Policía (figura 4).

Conclusiones

En el objetivo de identificar cómo incide el reforzamiento de la cortesía policial en los comportamientos positivos y las interacciones de los funcionarios de la institución, enmarcados en lo definido para el SEA Policía, se observaron varios puntos. En primer lugar, que la cortesía es un aspecto necesario para lograr una mejor interacción, tanto dentro de la institución como en el

servicio que presta a la comunidad. Por ello, aspectos como el saludo y los protocolos institucionales que hacen parte de su simbología y marcan los comportamientos de sus integrantes resultan fundamentales en la construcción de comportamientos positivos que mejoren las actitudes de los policías y, a su vez, impacten en la optimización del trabajo en equipo para alcanzar las metas de la misionalidad de la institución.

Existen diferentes tipos de cortesía que pueden ser aplicables a la institución y que fortalecen su cultura desde la comunicación asertiva, en la que se vincula también al SEA Policía, destacando además se reconoce la debilidad de estas prácticas, ya que es algo que ha decrecido con el tiempo y que se evidencia en comportamientos cotidianos como la falta del saludo. Igualmente, pudo comprobarse que el personal tiene claro que hay una responsabilidad compartida entre comandantes y subalternos, para fortalecer y mantener acciones como saludar, escuchar y actuar con responsabilidad ya que unos deben dar el ejemplo y aplicar lo aprendido en su formación, manifestando apropiación de la cultura institucional.

Recomendaciones

Los Policías deben ser capaces de desarrollar habilidades para interactuar con su entorno. En consecuencia, la cortesía policial y los comportamientos respetuosos inciden directamente en cómo se impacta y se proyecta en los ciudadanos. Por ello, la carencia de estas competencias puede causar brechas entre policía y comunidad, que entorpecen el despliegue del servicio.

Es posible considerar a la cortesía un punto clave de este análisis. Aunque puede parecer un asunto superficial, su uso o no puede ser definitivo para el logro de un mejor ambiente laboral, en el que se propenda también por reflejar los valores institucionales derivados del respeto, el compromiso y la responsabilidad con una ciudadanía que merece las mejores habilidades para interactuar con los policías. Por ello, se recomienda:

1. Inculcar la doctrina y cortesía policial sin importar la antigüedad, ya que esto debe ser un aspecto reforzado para todos.
2. Organizar actividades que incrementen la empatía entre compañeros.
3. Concienciar al policial en todos los grados, sobre la educación y cortesía policial, lo que

puede aportar a la institución desde la práctica del buen ejemplo hacia adentro y hacia la comunidad.

4. Mayor difusión, sensibilización del SEA Policía, a través de una movilización. Como comandantes, debemos ser quienes demos el ejemplo de cortesía policial. Debe quitarse ese concepto de las especialidades, puntualmente las que trabajan de civil, eliminar la falsa doctrina de que no pueden ser corteses por trabajar en esas especialidades. Asimismo; reforzar el respeto del subalterno hacia los superiores y viceversa.
5. Implementar un modelo doctrinal para estandarizar protocolos de atención al ciudadano (ciudadano externo a la institución y ciudadano interno uniformado), generando comportamientos ceñidos a la norma doctrinal y no al parecer de cada funcionario, cuyo contenido sea difundido en los programas de formación como de educación continua, puestos en práctica por todo el personal de la Policía Nacional, indistintamente de su cargo o grado, en una exposición de lo que significa la cultura basada en la disciplina.

Propuesta Institucional

Se propone una actividad semestral que se denomine #elSEAen21días, lo cual significa la organización de una campaña que incluya diferentes actividades. Se define este periodo de tiempo, considerando que de acuerdo con muchos investigadores entre los que está el psicólogo William James, en 21 días puede crearse un hábito, apoyándose en la repetición de una conducta, teoría apoyada por la programación neurolingüística. Cabe precisar que, para los contradictores de esta tesis, hay otros factores que inciden en la creación de un hábito y no se encuentra un estudio científico que respalde esa afirmación; para otros, el período ideal es 66 días, pero considerando las condiciones de trabajo y las responsabilidades que implica el ejercicio policial se asume como alternativa más viable el lapso de 21 días.

La campaña incluye material audiovisual relacionado con la cortesía policial, enfatizando en el saludo, aprovechando redes institucionales, decá-

logos y afiches informativos en las oficinas, para afianzar la difusión a través de canales con los que ya cuenta la institución. Igualmente, puede proyectarse un incentivo que haga parte incluso de la noche de los mejores o de eventos institucionales, donde se premien las acciones de los policías destacados. Esto, considerando que el SEA Policía y la cultura son pilares fundamentales de la doctrina institucional y su despliegue en el servicio que se presta al ciudadano, al final de las dos jornadas anuales pueden seleccionarse los uniformados que, de acuerdo a votación de sus compañeros, son los mejores exponentes de valores, costumbres, creencias y comportamientos propios de la naturaleza policial.

Otra actividad para desarrollar en estos 21 días incluye una campaña con comparendos pedagógicos en los que se resalten los principios del SEA y de la cortesía policial, lo que originaría también una sanción o correctivo también de carácter educativo, para que se refuercen las buenas prácticas y los policías eviten actuar de manera contraria a lo que define la institución. Finalmente, en las actividades también pueden incluirse capacitaciones y charlas con expertos, talleres, coaching y actividades recreativas, entre otras que refuercen las buenas prácticas y la cortesía policial.

Referencias

- Bernedo, V. (2017). Cultura organizacional de la región policial del sur y la influencia en la calidad de los servicios a la comunidad. *Revista de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez*, 1(2), 281-296.
- Corte Constitucional. Sala de Casación Penal (1995). *Sentencia No. C-444/1995*. Magistrado Ponente Hernando Herrera Vergara.
- Oficina de Planeación. Policía Nacional de Colombia (2011). *Guía 1.1 para movilizar la cultura institucional*. Autor.
- Policía Nacional de Colombia. (2022). *Cultura*. <https://bit.ly/45dMq15>
- Verde, A. (2016). Cortesía lingüística, educación vs descortesía lingüística, incorrección. *Pedagogía Profesional Revista de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique J. Varona* 14(1), 1-14.