

Recibido: 17 | 07 | 2017 Aprobado: 13 | 12 | 2017

Mónica Fajardo Vesga¹, Antonio Alonso Gonzalez², Jorge Wilson Serna López³, Laureano David Angarita Becerra⁴, Reyna Margarita Aguilera Hernández⁵

Reporte de Caso

Percepción de los estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda sobre la policía nacional de Colombia

Perception of the students of the university sergio arboleda on the national police of Colombia

JEL: I00

¹Profesional en marketing y negocios internacionales, Escuela Internacional de Administración y Marketing – EIAM, Universidad Sergio Arboleda, monica.fajardo@correo.usa.edu.co

²Decano Académico de Marketing y Negocios Internacionales, Escuela Internacional de Administración y Marketing – EIAM, Universidad Sergio Arboleda. Presidente de la Asociación de Programas de Mercadeo – ASPROMER, antonio.alonso@usa.edu.co

³Teniente Coronel de la Policía Nacional de Colombia, Jefe de Planeación de la Región de Policía n° 8 Zona Caribe. Executive MBA por la Universidad Sergio Arboleda, jorge.serna@correo.policia.gov.co

⁴Doctorando en Psicología, Universidad de Palermo, Argentina. Magister y Especialista en Psicología Clínica, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Colombia. Asesor, Supervisor de la Policía Nacional de Colombia y la F.U. Konrad Lorenz, laureanod.angaritab@konradlorenz.edu.co, macroler@yahoo.com

⁵Profesora Tecnológico de Monterrey, Campus de Aguascalientes, México. reyna_aguilera@msn.com

Resumen. Desde el año 2014, la Universidad Sergio Arboleda en conjunto con la Policía Nacional de Colombia, ha venido implementado un programa para mejorar la percepción de estudiantes universitarios respecto a la institución policial, dentro del contexto social colombiano, mediante el uso del deporte y actividades lúdicas. El presente artículo, representa una descripción y análisis sobre la efectividad de dicho programa. Se desarrollaron e implementaron instrumentos y métodos mixtos entre 59 estudiantes universitarios, tales como encuestas y grupos focales. En general, se encontró que los participantes mejoraron su percepción respecto a la Policía Nacional, y a su rol en la sociedad luego de experiencias en actividades compartidas. Los resultados sugieren que, una interacción basada en deporte y esparcimiento, entre el cuerpo de policía y la ciudadanía, especialmente en los segmentos más jóvenes, logra una percepción positiva, que facilita la confianza entre los ciudadanos hacia los funcionarios y la institución policial.

Palabras clave → Percepción Social, Policía, Marca Institucional, Deporte, Actividades de esparcimiento, Educación Superior

Abstract. Since 2014 year, Sergio Arboleda University in conjunction with the Colombian National Police, has implemented a program to improve the perception of university students regarding the police institution, within the Colombian social context, through the use of sports and outdoor activities. This article presents a description and analysis of the effectiveness of such program. Mixed instruments and methods were developed and implemented among 59 university students, such as surveys and focus groups. In general, it was found that the participants improved their perception regarding the National Police, and their role in society after experiences from shared activities. The results suggest that an interaction based on sport and recreation, between the police force and citizens, especially in the younger segments, achieves a positive perception, which facilitates trust

between citizens towards the officials and the police institution.

Keywords → Social Perception, Police, Institutional Brand, Sport, Outdoor activities, high Education.

“Mucho hemos sufrido frente al fusil o el garrote de unos u otros, pero hemos buscado menguar la discordia y el odio, compitiendo juntos, avivados por las sonrisas y la esperanza de aquellos hermanos”

Los autores.

Introducción

La importancia del cuerpo de policía en cualquier ciudad es innegable, y por tanto las relaciones interpersonales con los ciudadanos, que se generan en torno a la gestión de dicha institución, tienen repercusiones sociales, en donde la confianza y la percepción que se tenga, influyen en el ejercicio y logro de las responsabilidades del funcionario policial. La naturaleza personal de las interacciones dadas entre miembros de la fuerza pública y estudiantes universitarios, están poco documentadas a nivel científico. Lo que implica, una necesidad de profundizarlas. Los estudiantes universitarios bogotanos suelen tener un concepto negativo de la Policía Nacional, que se traduce en una percepción de desconfianza hacia los miembros de la institución. Por otro lado, dichos estudiantes, como potenciales futuros profesionales, que podrán tomar decisiones importantes para la sociedad colombiana, en donde las fuerzas policiales y militares se encuentran implicadas, hacen que la percepción de la ciudadanía, y en particular la juventud, tenga un papel significativo prospectivamente para esas relaciones.

La cercanía de la Universidad Sergio Arboleda con la Policía Nacional en los últimos años, permitió evidenciar aspectos de la problemá-

tica, y en este marco se decidió crear un convenio con la Escuela de Cadetes General Santander, para generar escenarios de interacción entre estudiantes y policías, en un ambiente seguro y dinámico, que facilitara un cambio en las relaciones entre las partes involucradas. El convenio consistió en habilitar espacios dentro de la Escuela General Santander para que los estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda realizaran actividades deportivas y de esparcimiento como natación, baloncesto, voleibol, etc.

Por tanto, la investigación subyacente buscó considerar la efectividad del programa en función de la percepción de los estudiantes, comparando las percepciones de estudiantes que participaron de las actividades versus las de estudiantes que no participaron. El desarrollo de este artículo, será en líneas generales el siguiente: en la primera sección se abordará el marco teórico de la investigación, en la segunda sección se presenta la metodología y los objetivos planteados. Por último, se analizan los resultados obtenidos, y se presentan las conclusiones y recomendaciones para futuras líneas de investigación alrededor de la cuestión central del estudio.

Marco Teórico

La Policía Nacional dentro del Contexto Social.

La percepción de los cuerpos de Policía Nacional por parte de la sociedad, debe girar siempre en torno a conceptos de legitimidad y buena imagen dentro del contexto de la población, con el fin de que dichas instituciones puedan desempeñar sus funciones sin pérdida de confianza por parte de la sociedad, y así aplicar y hacer cumplir el orden y las normas dentro de su jurisdicción (Alonso y Brussino, 2012).

Es por ello que, esta legitimidad de las fuerzas armadas es un factor estratégico, al proporcionar la seguridad y confianza necesarias para el correcto desempeño de su labor (Requena-Hidalgo, 2016). Tener legitimidad dentro de una sociedad es la base fundamental para la armónica coexistencia entre comunidad y el orden público. Un ejemplo de esto se ve reflejado en el trabajo de Izurieta-Ferrer (2015), que analiza la imagen de legitimidad que los ciudadanos de los Estados Unidos de América tienen de sus policías, atribuyéndoles valores relacionados con el respeto, autoridad y la confianza. También el autor realiza análisis sobre la percepción de la Policía en otros países, como por ejemplo Chile, donde desde 2012 a 2014 se han venido desarrollando proyectos para emplear miembros de las fuerzas armadas en tareas de seguridad, por la confianza que éstos generan, destacando el autor que la percepción de la ciudadanía en el cuerpo de Policía es muy diferente de unos países respecto a otros.

Policía Nacional de la República de Colombia y su rol en la sociedad

Los lineamientos por los cuales se rige la Policía Nacional Colombiana están contemplados en el decreto 1790 del 2000, facultado por el artículo 1 del decreto 1428 de 2007, el cual define que las fuerzas militares tienen la facultad de “asegurar la independencia, la integridad del territorio nacional y del orden constitucional” (Decreto 1790, 2000).

Sin embargo, por lo anteriormente expuesto, es importante analizar cómo percibe la sociedad colombiana la imagen o legitimidad de la institución policial. Aquí, el campo de la percepción es clave, la cual se vincula con procesos como el reconocimiento de los eventos, la expe-

riencia, y la elaboración de juicios de valor en torno a reacciones emocionales ante el ambiente físico y social, que inciden directamente en la creación de una imagen asociada a tales eventos (Vargas-Melgarejo, 1994). A su vez, esta imagen o percepción está relacionada con el tipo actividades que se priorizan desde la Dirección General de la Policía, enfocándose en algunos de los programas y funciones que están vinculados con esta institución, y por el rol que desempeñan: servicios sociales a la comunidad, atención al público, programas de ayuda o apoyo a programas de salud, emergencias sociales, etc. (León et al., 1994).

En el caso de la Policía Nacional de Colombia, podemos destacar el programa que está incluido en la Guía de Gestión Documental de la institución llamado “Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral”, y que contiene la normatividad y jerarquía de la Policía, con todos los requisitos y características de cada cargo, incluyendo las conductas dentro de la institución y a nivel profesional, según el área de desempeño y las competencias para desarrollar dicha labor (Ministerio de Defensa Nacional, 2014). Lo cual es significativo dentro de la presente argumentación, ya que los conocimientos y procedimientos internos de la institución repercuten en la gestión de los uniformados, y así en las percepciones que la sociedad tiene acerca de la Policía Nacional. Lo que se asocia con convenios con instituciones públicas y privadas con el fin de medir, evaluar y corregir estas valoraciones negativas que la sociedad suele mantener sobre la institución policial.

Específicamente en Colombia, cada comisaría se encarga de cierto número de rondas y asigna las patrullas policiales para atender sus necesidades. Las dimensiones y población de cada ronda varían según

la geografía de la zona, pero también varía, de forma análoga, la disponibilidad de agentes de policía. Es importante resaltar dos condicionantes que según Naciones Unidas (2010) se deben considerar en las interacciones de los miembros de la Policía Nacional con la ciudadanía, en el ejercicio de sus labores de supervisión del cumplimiento de la ley: la capacidad de respuesta o redireccionamiento del cuerpo de Policía, respecto a situaciones fuera de su alcance o jurisdicción; el tipo de respuestas ante la efectividad de la Policía en la solución de problemas, y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Así, una respuesta satisfactoria mejora la percepción del servicio y la eficiencia de mando, mientras que una respuesta insatisfactoria conlleva a una percepción negativa.

Un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Bogotá (2008), en la ciudad de Bogotá y sus vecindarios, sobre el rol que desempeña la Policía Nacional en la ciudad, mostró mejora en: la percepción de algunas competencias en el desempeño del servicio de atención al ciudadano, la imagen de la institución, la convivencia, entre otros. Otros datos, muestran una percepción favorable de la ciudadanía en aspectos como: la gestión del espacio público, la gestión del transporte y el uso de medios de comunicación.

Es también destacable observar que, estas percepciones sobre el desempeño de la Policía Nacional, pueden generar divergencias dependiendo del rango de educación y nivel socio-económico del ciudadano. Respecto a la población estudiantil, como se verá más adelante en el presente trabajo, algunos de los resultados obtenidos, indicaron que los estudiantes tienen una percepción baja de la Policía Nacional, debido principalmente a los elemen-

tos de capacidad de repuesta y servicio a la comunidad en situaciones de inseguridad ciudadana, sugiriéndose que frente a temas de convivencia, la percepción de este segmento poblacional mejora proporcionalmente a la frecuencia de contacto e interacción con la entidad.

Percepción de la sociedad sobre la imagen de la Policía Nacional

El término percepción podría definirse según Vargas (1994), en aspectos vinculados con actitudes, valores o creencias culturales, y que dependen del punto de referencia del observador, que de manera subjetiva emite un juicio. Es por ello que, desde el punto de vista de la psicología, la percepción se define como 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 unos eventos. Estas imágenes, son la síntesis y simbolización asociadas a conceptos elaborados por personas o grupos de ellas. Por ejemplo, en el caso de las Fuerzas Armadas, el hecho que sean cuerpos uniformados, puede producir un proceso cognitivo muy distinto para cada individuo, dependiendo de la experiencia anterior que se haya tenido, pudiendo representar dicho uniforme distintos valores y atributos positivos como el respeto, el honor, pero también negativos como la opresión y falta de libertad.

Dentro de los tipos de percepciones que la sociedad colombiana puede tener de la Policía Nacional, se puede argumentar que, están vinculadas con los diversos contextos culturales colombianos, razón por la cual se debe tener en cuenta que, las Fuerzas Armadas han tenido un papel preponderante en la historia de Colombia. Pero esto, se

relaciona con juicios positivos y negativos, los cuales afectan la percepción social, debido a reacciones frente a los diversos acontecimientos políticos, sociales, culturales e históricos en los que la Policía Nacional de Colombia ha sido partícipe o protagonista (Vargas, 1994).

La percepción social del cuerpo de Policía, está ligada a varios factores como el nivel de educación, el servicio desempeñado, el rendimiento de la institución, y en algunas ocasiones a la victimización que ocurre frente a determinados eventos. Así mismo, los medios de comunicación como la televisión, radio, periódicos, internet y redes sociales son instrumentos y herramientas que han influido en estas percepciones y juicios de valor (Peck, 2015).

Todos estos factores anteriormente mencionados, afectan la percepción que se tiene de la Policía Nacional de Colombia. Investigaciones sobre burnout o fenómeno conocido como “quemarse en el trabajo”, aplicado al caso colombiano, muestra que los policías tienen una alta exposición y vulnerabilidad, debido al constante contacto que mantienen con la comunidad y la mala percepción que estos sienten que transmiten, siendo en muchas ocasiones afectados con problemas de salud mental, con lo cual puede generar síntomas vinculados con el burnout (Corredor, 2013).

Otras variables que hay que poner a consideración dentro del trabajo de los policías, es que están sujetos a factores externos e internos, directamente relacionados con sus carreras individuales como son: su situación socioeconómica, académica, jerárquica y su ambiente particular, tanto fuera como dentro de las instituciones militares, en donde han tenido desempeño. En este sentido Skogan (2007), habla sobre las asimetrías del impacto derivados del contacto de la ciudadanía con

los cuerpos de Policía, haciendo referencia al problema de variables no controladas por los individuos.

Así mismo, es conveniente mencionar que, actualmente se está dando un cambio generacional en la Policía, y derivado de este proceso, los miembros más jóvenes del cuerpo, están modificando muchas veces involuntariamente los comportamientos y percepciones que se tienen sobre el cuerpo, pues muchos de estos jóvenes, van creando normas más afines con los nuevos tiempos, en comparación con los miembros de mayor antigüedad en la entidad (Skogan, 2007). Como consecuencia de esto, se puede lograr un cambio de percepción, no solo institucional sino también global con impacto potencial en la sociedad.

Estudios relacionados con la interacción entre policías y sociedad

Algunos estudios realizados en la Universidad de Birmingham, demostraron que, de la interacción entre estudiantes y policías en actividades lúdico-deportivas, no se observaba ningún impacto significativo en principio. Sin embargo, sí se mostró mejoría en la experiencia indirecta con jóvenes de color, que tenían percepciones negativas sobre la institución. Las conclusiones aportadas por este estudio, demuestran que los medios de comunicación pueden ser persuasivos dentro de una comunidad y además pueden afectar la percepción de la institución frente a la población (Peck, 2015).

Otros trabajos realizados en Vancouver, con el propósito de analizar la percepción y experiencia entre policías y personas que sufren de discapacidad, sugieren que la mayoría de las personas, mostraron satisfacción por efecto de la experiencia, aunque un no despreciable 32% de los participantes tuvieron alguna

experiencia negativa (Livingston et al., 2014). No obstante, un estudio realizado en diversas localidades de Honduras entre 2007 y 2008, que se centró en el desempeño policial y satisfacción de la ciudadanía, arrojó resultados que demuestran que existe una correlación directa, entre el nivel educativo de la Policía y su desempeño (Salomón, 2004).

Es importante destacar que, de este tipo de interacciones también se pueden obtener mejoras a nivel individual en las competencias y habilidades de los participantes, siendo el desarrollo de estas competencias, de suma importancia para la integración ciudadana y laboral de los individuos en sociedad, como defienden en su estudio los autores Lozano, Cardozo y Alonso (2017). Otros autores como Alonso, Díaz y Peris (2016), también defienden la importancia de esta educación basada en competencias para la construcción de modelos, que las integren en sus sistemas educativos de educación superior, mediante la generación de alianzas estratégicas entre los distintos actores de la sociedad para la generación de valor agregado, como explican Alonso, Peris, y Mauri (2017). La posibilidad de dirigir estas actividades, hacia poblaciones en riesgo de exclusión social y hacerlas partícipes de actividades e iniciativas que potencien sus competencias emprendedoras, también puede ser una buena práctica según Alonso, Palacios, Rueda, y Peris (2017).

Sin embargo, en un estudio realizado por Zubietta, Delfino y Fernández (2008), con 254 universitarios argentinos, que analizó su percepción en relación a diversos factores como: el clima social, confianza en las instituciones y problemas sociales, dio como resultado una percepción negativa del clima, baja confianza en las instituciones, además una alta percepción en problemáticas sociales de inseguridad focaliza-

das en algunas localidades argentinas, con alta sensibilidad hacia las vulnerabilidades personales y sociales, que generaban desconfianza por parte de la ciudadanía hacia el cuerpo de policías en dichas zonas.

Nuevas estrategias de interacción entre la Policía y la Comunidad

Cabe mencionar que, según estudios como los de Herrera y Tudela (2005), en algunos países se han creado nuevos mecanismos e iniciativas de interacción entre la Policía y diversos grupos de la sociedad, a partir de la necesidad de generar confianza entre la ciudadanía y las distintas instituciones gubernamentales, incluidas sus Fuerzas Armadas. Por ejemplo, en la ciudad de Santiago de Chile se desarrolló el programa Community Policy, enfocado en la mejora de la relación de la Policía con la comunidad, centrándose en la reducción de la discriminación por edades, con el fin de fomentar la confianza a través de trabajo comunitario con aliados estratégicos de la sociedad. Se mejoraron temas de interés para la comunidad como resolución de conflictos, comisión de delitos, conocimiento de la cultura policial, capacidad de reacción y servicio a la comunidad, entre otros. De tales iniciativas se desprende que, cuando ante un trabajo comunitario y en conjunto, donde se logra la interacción entre cuerpos de policía y la ciudadanía, la confianza, la imagen y la percepción cambia dentro de la comunidad, en contextos de servicio y respeto mutuo.

Para el escenario colombiano, Alonso, Serna, Angarita, Suarez, y Hernández (2017), realizaron un estudio que describe y analiza el desarrollo de vínculos entre deporte, fomento de la integración e inclusión social, e imagen corporativa de la institución policial, en el contexto de eventos deportivos entre policía, fuerzas armadas, instituciones de

educación superior, y ciudadanía, principalmente jóvenes estudiantes en Colombia. Ese estudio, apuntó al papel e impacto que la Policía Nacional tiene mediante el uso del deporte como elemento de integración, y considerando la marca e imagen institucional de la Policía. Los resultados en general sugieren que, la promoción de la práctica deportiva y el establecimiento de alianzas estratégicas entre distintas entidades, son herramientas significativas para fomentar el desarrollo humano y social para el logro efectivo de integración e inclusión, y permiten sugerir acciones para fortalecer la imagen corporativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales que se persiguen dentro de la compleja realidad nacional actual.

Metodología

Tipo de estudio, diseño, alcance e instrumentos

Se trata de un estudio con metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), diseño transversal-fenomenológico y alcance exploratorio-descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para la recolección de los datos, se usó una encuesta (Casas, Repullo y Donado, 2003), diseñada para el estudio (Anexo 1), y el desarrollo de grupos focales (Hamui y Varela, 2013). Para el análisis de datos se implementaron métodos de triangulación de fuentes y análisis del discurso (Vallejo y Finol, 2009; Vivar, McQueen, Whyte y Canga, 2013).

Participantes y procedimiento básico

En total se contó con 59 sujetos, hombres y mujeres mayores de edad, siendo estudiantes universitarios de pregrado y postgrado de la ciudad de Bogotá, con estratos socioeconómicos 3 a 5, seleccionados por méto-

do de muestro no probabilístico por conveniencia (Pimienta, 2000). La investigación, inició con un estudio preliminar mediante focus group, sobre 20 estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda, desde donde se estableció un banco de preguntas que luego, mediante la encuesta diseñada y aplicada vía online a 39 estudiantes, permitió explorar la percepción de los participantes sobre la Policía Nacional de Colombia. Para establecer mayor nivel de contraste entre los resultados, se implementó la herramienta metodológica del grupo control (Ato, Rabadán, Galindo, 1999), que permitió diferenciar los resultados entre aquellos estudiantes que participaron de las actividades de esparcimiento con personal policial, de aquellos que no lo hicieron, lo cual facilitó la identificación de diferencias entre las percepciones de ambos grupos.

Conjeturas de investigación

Para la realización del presente estudio se formularon las siguientes conjeturas de investigación:

- La percepción de los estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda ha cambiado de manera positiva, con respecto a los miembros de la Policía Nacional a partir del convenio existente desde el 2014.
- Este tipo de convenios, tienen mayor efecto luego de experiencias de esparcimiento entre miembros de la fuerza policial y las comunidades.
- A partir de este tipo de convenios vinculantes entre dos instituciones, se puede generar algún tipo de relación positiva entre estudiantes y cuerpos de fuerzas armadas del Estado.

Objetivos

Los objetivos que se formularon fueron:

1. Explorar la opinión de los estudiantes respecto a ciertas atribuciones referentes a la Policía Nacional.
2. Indagar y describir las percepciones de los estudiantes sobre los miembros de la Policía Nacional.
3. Analizar los efectos en la percepción de los estudiantes, luego de tener actividades deportivas y de esparcimiento con miembros de la policía nacional.

Resultados

Aspectos sociodemográficos

En general, se observa la caracterización de la población estudiantil que participaron en el Focus Group, donde el 55% de los estudiantes fueron de sexo masculino y el 45% de sexo femenino; 40% estrato dos, 30% estrato tres, 15% estrato 4 y 15% estrato 5. Ver figuras 1 y 2.

En la figura 3, se observa a la vez el rango de edades de los (20) estudiantes de diferentes programas de la Universidad, tanto de pregrado co-

mo de posgrado, participantes en el Focus Group.

En segundo lugar, se realizó una encuesta aplicada sobre una muestra de estudiantes universitarios de la Sergio Arboleda, donde se contaban con dos grupos divididos así: estudiantes de un grupo de control, los cuáles no tuvieron participación dentro del programa de interacción entre estudiantes y miembros de la Policía, y estudiantes que sí estuvieron participando dentro del programa.

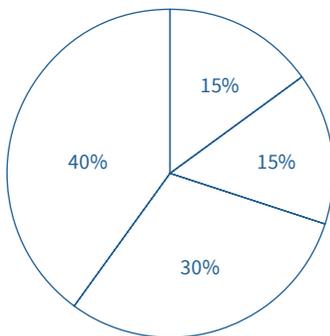
Focus Group

En el estudio inicial realizado a través de focus group sobre 20 estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda, se tuvieron los siguientes resultados agrupados en tres categorías: percepciones positivas, mixtas y negativas, en función de las diferentes preguntas realizadas, ejemplos de respuestas típicas que resumen la naturaleza de los textos obtenidos fueron:

• ¿Cómo percibe usted a la Policía Nacional de Colombia? ¿Qué imagen tiene de ella?

- **Percepciones positivas:** institución que merece respecto y gratitud, ya que cumple en su labor de velar por el bienestar, la protección y la seguridad al servicio de los ciudadanos; con excelentes personas y muy colaboradores.
- **Percepciones mixtas:** la imagen no es muy positiva, pero como en toda institución hay buenos y malos. Responsable en muchos casos, pero a veces son muy corruptos, sobre todo en los altos mandos, prefiriendo el dinero al bien de la sociedad. Una institución demasiado sufrida y están muy mal remunerados; se queda corta a la hora de velar por el cuidado de los ciudadanos.
- **Percepciones negativas:** pésima imagen, por observación directa en nuestros barrios.

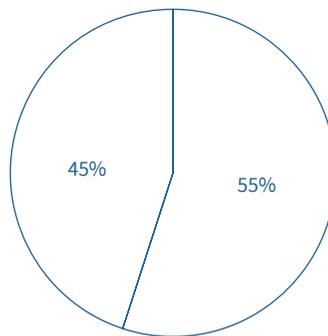
Estratos de los participantes en el Focus Group de estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda



40% | Estrato Dos
30% | Estrato Tres
15% | Estrato Cuatro
15% | Estrato Cinco

Figura 1. Estratos de los participantes en el Focus Group de estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda. Fuente: Elaboración Propia, 2017.

Género de los participantes en el Focus Group de estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda



45% | Femenino
55% | Masculino

Figura 2. Género de los participantes en el Focus Group de estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda. Fuente: Elaboración Propia, 2017.

Rango de edades de los participantes en el Focus Group de estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda

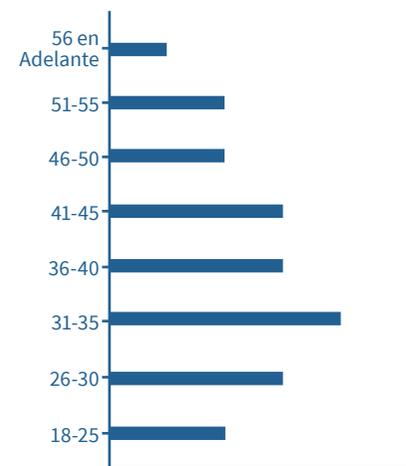
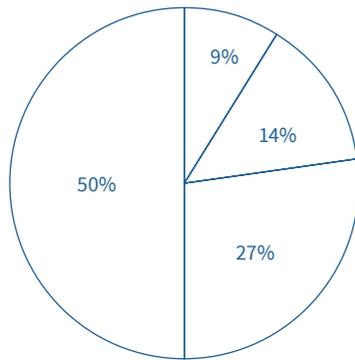
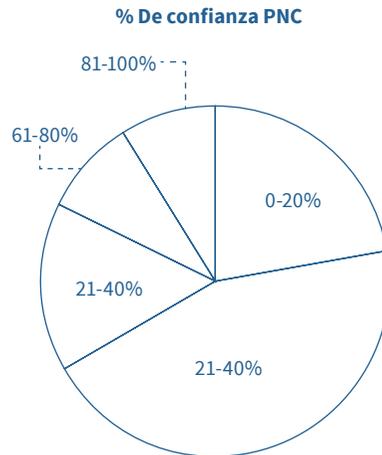


Figura 3. Rango de edades de los participantes en el Focus Group de estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda. Fuente: Elaboración Propia, 2017.



9% | Depende de la necesidad
 14% | Si
 27% | Si, Por que no tengo otra alternativa
 50% | No

Figura 4. Respuestas de los estudiantes del Focus Group a la pregunta *En circunstancias de necesitar apoyo de la Policía Nacional de Colombia, ¿confía plenamente en que le ayudarán a resolver su problemática?* Fuente: Elaboración Propia, 2017.



% | Personas
 0-20% | 5
 21-40% | 8
 41-60% | 3
 61-80% | 2
 81-100% | 2

Figura 5. Respuestas de los estudiantes del Focus Group a la pregunta *¿En qué porcentaje usted cree que le van a resolver o a ayudar? Del 0 al 100%* Fuente: Elaboración Propia, 2017.

Aplican la ley cuando les conviene y cuando uno los necesita nunca están. Tiene muchas falencias, porque se dejan manipular con dinero y les falta carácter para ejercer autoridad sobre los demás.

- **A su consideración, ¿con qué aspectos positivos cuenta la Policía Nacional de Colombia (PNC)?**
 - **Percepciones positivas:** la seguridad que brindan, su esfuerzo por la estabilidad del país, son muy colaboradores. Aplican ley y orden cuando hay manifestaciones. Ofrecen buen servicio y resultados, con capturas y valentía para enfrentar situaciones difíciles. En términos generales tienen buena imagen.
 - **Percepciones mixtas:** regular, ya que muchos de los integrantes de la pnc no brin-

dan la ayuda suficiente a los ciudadanos, pero algunos miembros de la institución si hacen quedar bien al país, ayudando a los que necesitan y haciendo su trabajo correcto.

- **Percepciones negativas:** para mí, realmente no tienen nada bueno.
- **A su consideración, ¿con qué aspectos negativos cuenta la Policía Nacional de Colombia?**
 - **Percepciones positivas:** lo que uno escucha en las noticias.
 - **Percepciones mixtas:** neutra. No me he involucrado en algún asunto directo con la policía nacional. Las condiciones que ellos tienen los hacen muy corruptibles. Es un problema muy grave.
 - **Percepciones negativas:** les falta más interés en las personas y respeto a la ciudadanía en

cuanto a las formas y los modales, a veces abusan de su poder. Tardan en responder a las incidencias y a veces evaden su responsabilidad en ciertas situaciones. Corrupción y sobornos, tanto a pie de calle como en el interior de la institución y en los altos mandos. Excesiva burocracia y falta de recursos.

- **En circunstancias de necesitar apoyo de la Policía Nacional de Colombia, ¿confía plenamente en que le ayudarán a resolver su problemática? ver figura 4.**
- **¿En qué porcentaje usted cree que le van a resolver o a ayudar? Del 0 al 100%. ver figura 5.**
- **¿Cómo califica el desempeño en general de la Policía Nacional de Colombia ante el proceso de paz? (conflicto y posconflicto)**
 - **Percepciones positivas:** fundamental, porque han sido garantes de que el estado ha asumido una posición seria frente al tratado y la policía no los ha abandonado.
 - **Percepciones mixtas:** regular, porque no ha tenido mucha intervención, sin voz o ni voto en el proceso de paz. Están en una posición difícil porque se tienen que involucrar mucho. Habrá que brindarles empleo a las personas que se van a desmovilizar, y muchas de esas personas se van a ir por la ruta fácil de delinquir otra vez. La policía debería capacitarse para estos nuevos desafíos.
 - **Percepciones negativas:** no están ligados e involucrados en el proceso de paz, a diferencia del ejército y el gobierno.

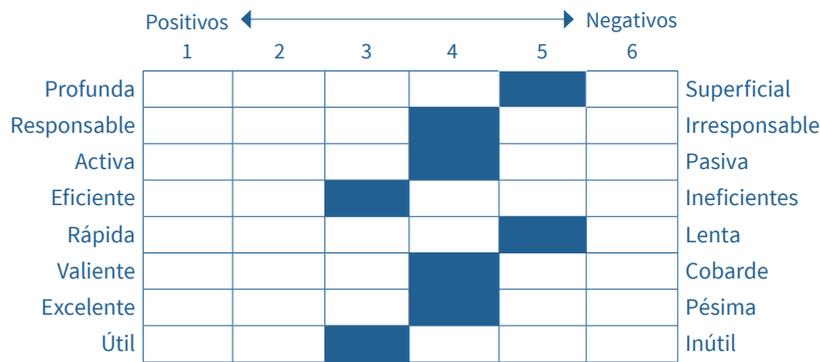


Figura 6. Respuestas de los estudiantes del Focus Group a la pregunta ¿Cuál sería su valoración de la PNC respecto a las siguientes listas de características? Fuente: Elaboración Propia, 2017.

¿Cuál es la percepción que tiene sobre la Policía Nacional

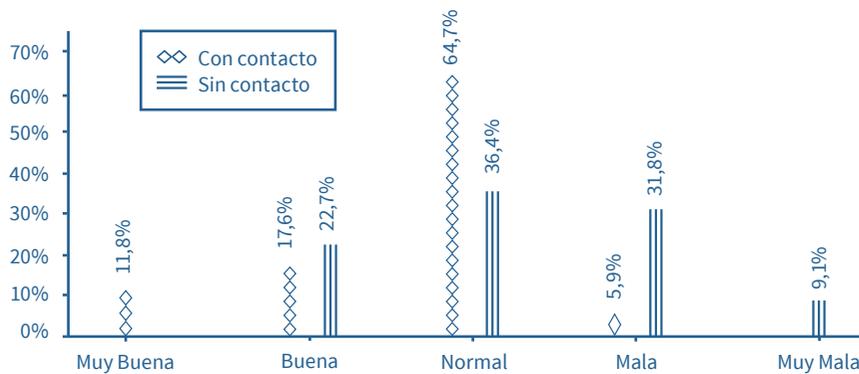


Figura 7: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿Cuál es la percepción que tiene sobre la Policía Nacional? Fuente: Elaboración Propia, 2017.

Puede ser debido a que el conflicto se ve más en las zonas rurales, porque no se han visto resultados, o porque se percibe que los niveles de delincuencia siguen igual o incluso aumentan. No les conviene el proceso de paz, por la corrupción.

• ¿Cómo se imaginan la Policía Nacional de Colombia ideal?

- **Percepciones positivas:** la posición de la policía es muy importante para defender los valores y principios humanos, y ahora mantienen un buen desempeño.
- **Percepciones mixtas:** la policía ideal sería que, los policías realmente aplicaran tal

cual dice la constitución y las leyes, como cuando empezó: eficiente y eficaz en la ayuda al pueblo, atenta y empática con la comunidad, con una respuesta más rápida y actuando con respeto, autoridad y autonomía. Un cuerpo de policía más fuerte, estructurado, y mejor remunerado.

- **Percepciones negativas:** que se pudiera confiar en el uniforme que llevan. Hay muchos policías corruptos que, siempre quieren sacar partida de algo y abusan de su poder institucional.
- **¿Cómo sería la Policía Nacional de Colombia que us-**

ted quisiera tener en 10 años después del postconflicto?

- **Percepciones positivas:** igual a la que es hoy. Más allá de los conflictos y guerras, que combata la delincuencia, que proteja a toda la ciudadanía. Bien formada, educada, calificada y remunerada, sistematizada, organizada y con mejor tecnología. Más sólida, con el número de agentes necesarios para mejorar el ambiente y la calidad de vida en la ciudad.
- **Percepciones mixtas:** comprometida con la gente de la calle, como hacía antes, y no tanto en trabajos de papeleo y oficinas.
- **Percepciones negativas:** es probable que siga igual o empeore. Tiene que mejorar mucho, pues hay mucha corrupción. Hoy por hoy se detienen a delincuentes y se sueltan al día siguiente. Eso tiene que cambiar.

• ¿Cuál sería su valoración de la PNC respecto a la siguiente lista de características?

Se observa en la figura 6, las valoraciones positivas de características con los números 1, 2, 3 y valoraciones negativas de las características con los números 4, 5, 6.

Encuesta

Los resultados obtenidos en las encuestas individuales, se recolectaron vía online a través de un formulario virtual en la plataforma Google Forms, por lo tanto, no fue posible incidir sobre el entrevistado y tampoco observar la reacción de las personas, en el momento en que respondían a las preguntas de la encuesta, garantizando que los estudiantes respondieran sin ser coaccionados y respetando su libertad y honestidad en las respuestas.



Figura 8: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta Atribuciones del Rol de la Policía Nacional con los estudiantes del convenio. Fuente: Elaboración Propia, 2017.



Figura 9: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta Atribuciones del Rol de la Policía Nacional con los estudiantes, que no estuvieron dentro del convenio. Fuente: Elaboración Propia

La encuesta está dividida en 15 preguntas cerradas de respuesta múltiple relacionadas con criterios cualitativos y criterios cuantitativos. La encuesta también refleja la actividad en la cual los estudiantes participaron, así como el rango de los miembros de la Policía Nacional de Colombia con los cuales interactuaron los estudiantes durante el programa.

La primera pregunta referida a la percepción en general que se tiene sobre la Policía Nacional (Figura 7), evidenció que más de la mitad de los estudiantes que participaron del convenio tienen una percepción positiva; sin embargo, se puede apreciar

que la mayoría de estudiantes en general, tienen una percepción normal, lo que significa que no han formado ni una percepción positiva ni negativa. También se puede concluir que, existen polaridades ya que cerca del 10% de los estudiantes que tuvieron contacto tienen una percepción muy buena, no existiendo casos con percepciones muy malas, contrario a los estudiantes que no tuvieron contacto, los cuales tienden a tener una percepción negativa e incluso muy mala, y nunca muy buena.

En la segunda pregunta de la encuesta, se evaluaron una serie de atributos relacionados con el rol del

cuerpo de la Policía Nacional de Colombia, y a diferencia de los resultados polarizados de la pregunta anterior, en esta se evidencia una visión bastante pesimista en los dos grupos de estudiantes, cuando se les pide evaluar valores específicos del cuerpo de la policía. Aunque se puede notar que, las personas del primer grupo (Figura 8), no tienen índices tan altos en lo que se refiere a percepciones negativas en comparación con el segundo grupo (Figura 9), lo que da pie a pensar que, las actividades impactaron a los estudiantes, pero no en gran medida.

¿Alguna vez usted ha llamado al 123, servicio de emergencias de la Policía Nacional?

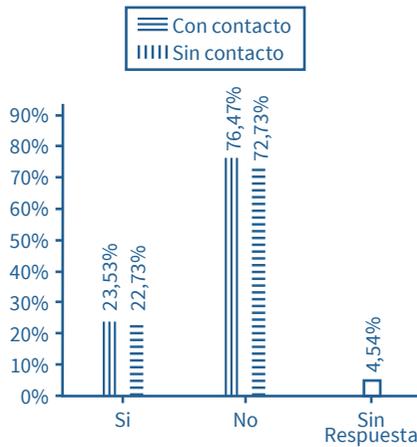


Figura 10: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿Alguna vez usted ha llamado al 123, servicio de emergencias de la Policía Nacional? Fuente: Elaboración Propia, 2017.

En la tercera pregunta, se quiso determinar si alguna vez el encuestado había utilizado la línea de atención a los ciudadanos (servicio 123 línea de emergencia) y los resultados fueron homogéneos (Figura 10): se podría decir que en general, sólo el 20% de los estudiantes universitarios han usado alguna vez la línea de atención, pues el hecho que la policía sea más cercana a los jóvenes, no implica que estos se vean en situaciones en las cuales deban usar la línea de atención. Al parecer la mayoría de jóvenes, conoce este medio de comunicación para emergencias, pero no se han visto obligados a usarlo.

En la cuarta pregunta, se quiso calificar la eficiencia de la Policía Nacional, ante cualquier solicitud realizada por los estudiantes universitarios que utilizaron los servicios de la institución, a través de esta línea de emergencias. El gráfico (Figura 11), demuestra que la mayoría de personas que tuvieron contacto, califican la eficiencia de manera positiva, mientras que, las personas que no tuvieron contacto, se ubican

¿Cómo calificaría la eficiencia de la Policía Nacional ante su solicitud?

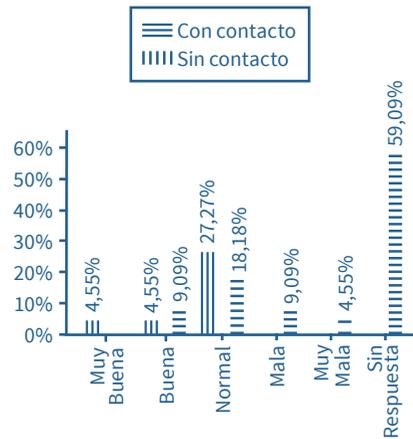


Figura 11: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿Cómo calificaría la eficiencia de la Policía Nacional ante su solicitud? Fuente: Elaboración Propia, 2017.

en un segmento más negativo. Sin embargo, es claro que la gran mayoría de encuestados, no han solicitado los servicios de la Policía Nacional, lo que concuerda con los resultados de la pregunta anterior. Esto evidencia, de nuevo, la falta de necesidad de utilización de los estudiantes, de estos servicios de la institución.

La pregunta 5 (Figura 12), indaga lo que se refiere al grado de confianza que los estudiantes sienten hacia los miembros de distintos rangos de la institución militar, y en este caso se observa, una notoria indiferencia, ya que la mayoría de encuestados del primer grupo perciben una confianza “normal” en los rangos, lo que se puede traducir en una falta de conocimiento de los distintos rangos y sus respectivas labores, dentro de la jerarquía policial. Sin embargo, cuando estos resultados se comparan con los hallados en el segundo grupo, se puede apreciar que la percepción si mejoró, ya que en los estudiantes que no participaron del convenio persiste una confianza casi nula. Las respuestas de estos

resultados demuestran que, las actividades del convenio debieron estar enfocadas también, a educar a los estudiantes sobre la Policía Nacional de Colombia.

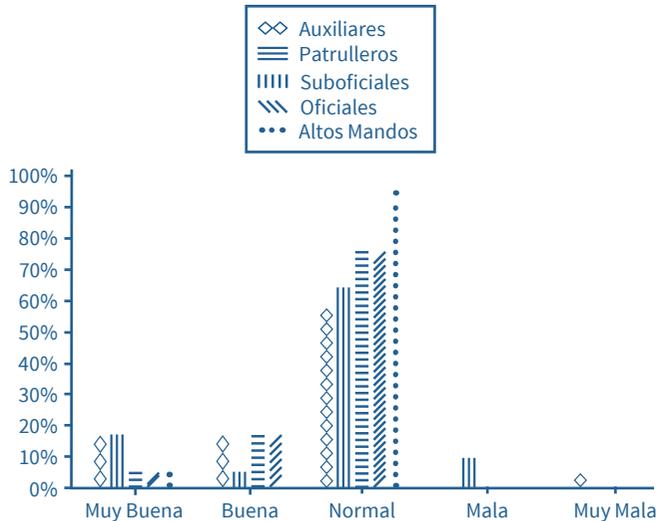
La sexta pregunta, apunta a evaluar la percepción del rol de la Policía Nacional dentro de la ciudad de Bogotá; los resultados (Figura 13), fueron bastantes similares a los obtenidos en la primera pregunta (percepción en general), ya que muestra polarización de pensamiento: el primer grupo que sí participo en el convenio tiende a un pensamiento positivo y el segundo que no participó a un pensamiento negativo, aunque la mayoría se encuentran en un segmento medio.

En la séptima pregunta, se abordó el nivel de atención al ciudadano por parte de la Policía Nacional, y se observa una tendencia negativa en los dos grupos evaluados (Figura 14), si bien una parte importante de la muestra sigue ubicándose en un segmento medio o normal, la mayoría se centra en criterios de percepción malo o muy malo, evidenciando que, aunque la policía sea cercana a los estudiantes, no refleja el que tenga una atención eficiente hacia los ciudadanos.

En la pregunta octava, referente a si los estudiantes compartirían experiencias académicas con policías, se puede observar que a la gran mayoría de estudiantes no les incomodaría (Figura 15), ya que optaron por el sí o una respuesta indiferente. Sin embargo, sorprendentemente, en la respuesta negativa el primer grupo supera al segundo que no tuvo contacto, lo que sugiere que la experiencia de esparcimiento no siempre resulta en percepciones positivas.

En la pregunta número nueve, se quiso indagar sobre la opinión de cómo la educación podría influir en la calidad del trabajo de la Policía Nacional (Figura 16 a y b), se obser-

¿Usted cómo estudiante participante del convenio, cómo calificaría el grado de confianza de los diferentes rangos de la Policía Nacional?



¿Usted cómo estudiante no participante del convenio, cómo calificaría el grado de confianza de los diferentes rangos de la Policía Nacional?

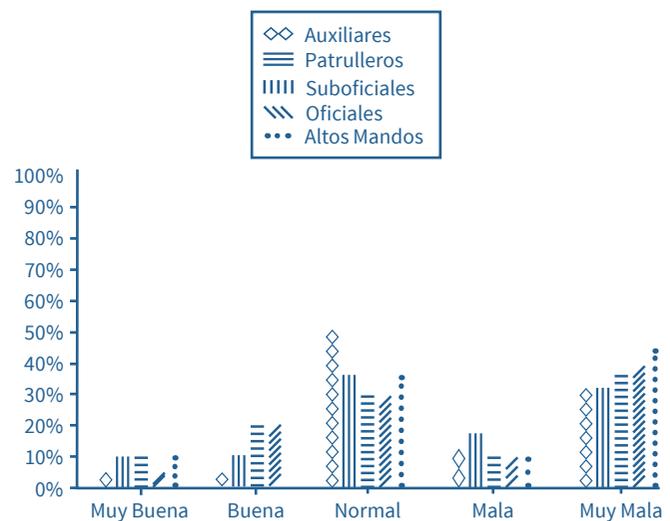


Figura 12: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿Usted cómo estudiante cómo calificaría el grado de confianza de los diferentes rangos de la Policía Nacional? Para estudiantes que participaron en el convenio (figura de la izquierda) y a los que no (figura de la derecha). Fuente: Elaboración Propia, 2017.

va que, las respuestas del grupo de estudiantes que estuvo dentro del programa, reflejaron opiniones positivas en todas las atribuciones evaluadas. Esto contrasta con el grupo que no tuvo contacto, donde las respuestas siguen siendo en su mayoría positivas, pero se observa, la presencia de percepciones malas o muy malas, lo que sugiere que al tener contacto los estudiantes reparan en que la institución puede mejorar a través de la educación, mientras que el segundo grupo advierte que ciertos problemas son más profundos y no se pueden resolver sólo con educación.

La pregunta número 10, apunta a evaluar si los estudiantes tenían conocimiento de dicho convenio, independiente si habían participado o no de las actividades, y sorprendentemente el 100% de los encuestados habían escuchado hablar del convenio de la Universidad Sergio Arboleda con la Policía Nacional. Así mismo, también el 100% de los en-

cuestados, aseguraron que por lo menos una vez habían hecho uso de las instalaciones, resultados reflejados en la pregunta 11; por lo cual, se

puede deducir que la Universidad Sergio Arboleda se ha esforzado por promocionar dicho convenio entre sus estudiantes, y se asume que los

¿Cómo calificaría la eficiencia de la Policía Nacional ante su solicitud?

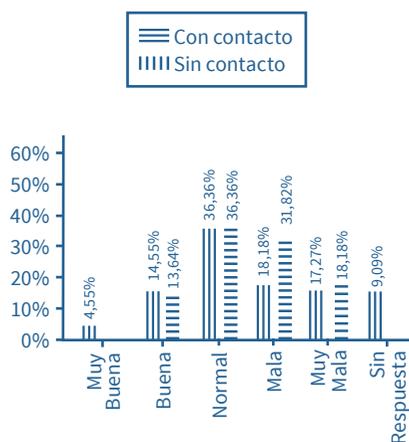


Figura 13: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿Usted cómo calificaría el rol que ejerce la Policía Nacional dentro de la ciudad de Bogotá? Fuente: Elaboración Propia, 2017.

¿Cómo considera el nivel de atención al ciudadano por parte de la Policía Nacional?

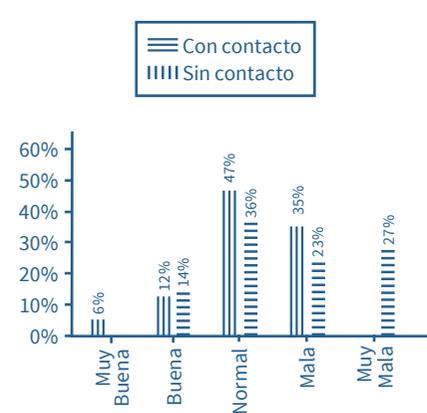


Figura 14: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿Cómo considera el nivel de atención al ciudadano por parte de la Policía Nacional? Fuente: Elaboración Propia, 2017.

¿Usted se sentiría cómodo, al compartir un aula de clase con un integrante de la Policía Nacional?

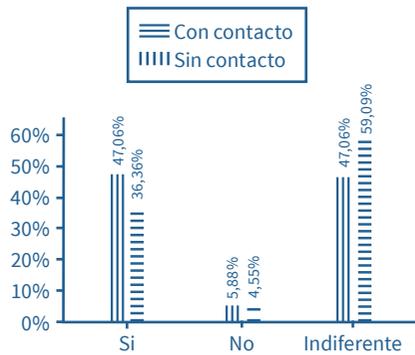


Figura 15: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿Usted se sentiría cómodo, al compartir un aula de clase con un integrante de la Policía Nacional? Fuente: Elaboración Propia.

en otros espacios.

En la doceava pregunta, se indaga sobre las relaciones que se generaron entre estudiantes y miembros específicos de la jerarquía policial. Los resultados (Figura 17), muestran que las personas del primer grupo que participaron en el convenio, tuvieron contacto con casi el 100% de la jerarquía; mientras que, las personas del segundo grupo obviamente al no participar del convenio, no obtuvieron interacción con los distintos rangos policiales (respuestas no sabe, no responde o sin respuesta). Estos resultados son relevantes ya que, si bien no hubo una identificación clara desde el principio, a raíz de las actividades los estudiantes eran capaces (en su mayoría) de distinguir los distintos rangos de la institución.

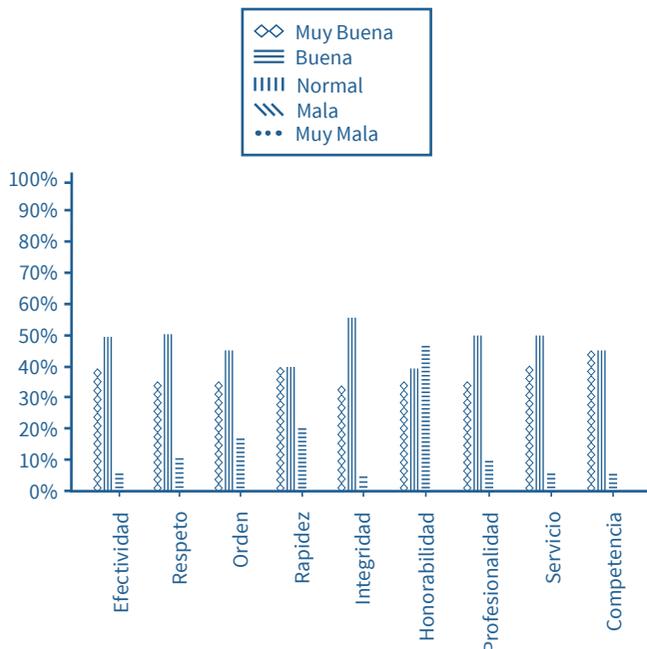
Los resultados a la pregunta número 13 (Figura 18), evidencian de

una manera similar a la pregunta anterior que, si bien el 100% de los encuestados han usado las instalaciones, sólo el primer grupo ha tenido contacto directo con miembros militares, por lo que se deduce que las actividades, si han generado espacios para la interacción entre estudiantes y policías, y en su mayoría positivas.

La pregunta 14 continúa con la línea de análisis de las dos preguntas anteriores, al indagar el tipo de actividades, en las cuales se generaron las relaciones entre estudiantes y policías. Como se puede observar (Figura 19), los estudiantes que hicieron parte del convenio tuvieron contacto en espacios deportivos y en las mismas instalaciones; mientras que, los estudiantes del segundo grupo, demuestran haber tenido contacto con miembros de la policía en espacios ajenos al convenio o incluso no tener ningún contacto sig-

estudiantes que no participaron del convenio, han hecho uso de las instalaciones de la Escuela de Cadetes

¿Usted considera que la educación influye dentro del trabajo de la Policía Nacional? (Estudiantes dentro del Convenio)



¿Usted considera que la educación, influye dentro de la calidad del trabajo de la Policía Nacional? (Estudiantes no vinculados al convenio)

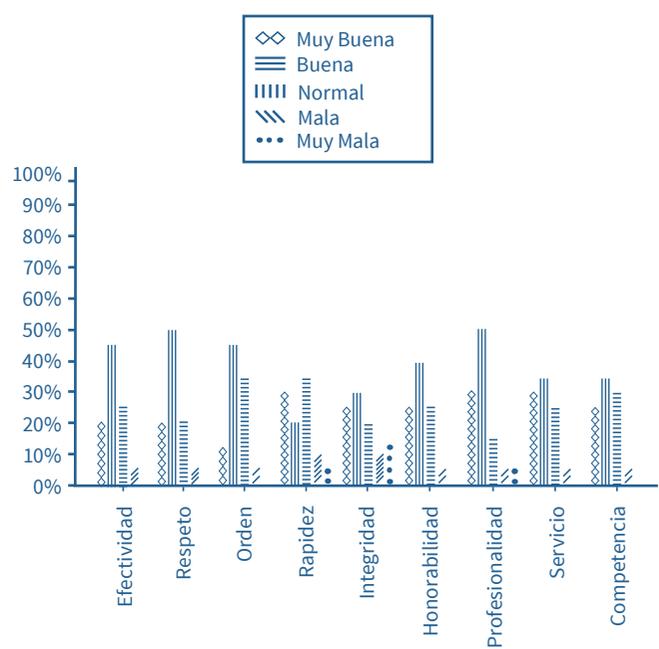


Figura 16 (a y b): Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿Usted considera que la educación, influye dentro de la calidad del trabajo de la Policía Nacional? En estudiantes que participaron en el convenio (figura superior) y a los que no (figura inferior). Fuente: Elaboración Propia, 2017.

¿Con qué rango de policías, usted ha interactuado dentro de la Escuela de Cadetes Generales Santander, con más frecuencia?

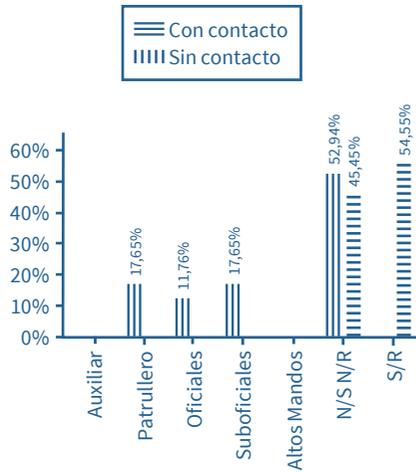


Figura 17: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿con qué rango de policías, usted ha interactuado dentro de la Escuela de Cadetes General Santander, con más frecuencia? Fuente: Elaboración Propia

¿Cómo ha sido su convivencia con los policías, en las instalaciones de la Escuela de Cadetes General Santander?

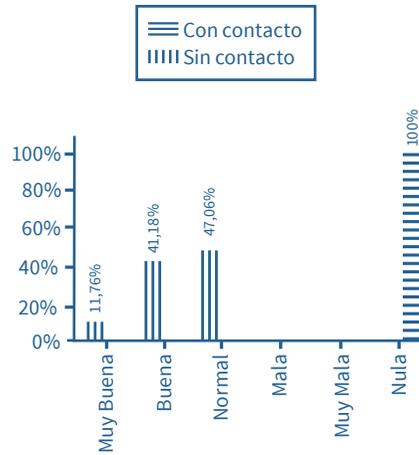


Figura 18: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿cómo ha sido su convivencia con los policías, en las instalaciones de la Escuela de Cadetes General Santander? Fuente: Elaboración propia, 2017.

nificativo con la institución, resultados que siguen rectificando afirmaciones anteriores, pues el convenio sí generó espacios de interacción.

Por último, se evalúa la opinión de los estudiantes respecto a este tipo de actividades y convenios entre la Universidad Sergio Arboleda e instituciones públicas como la Policía Nacional. Los resultados (Figura 20) de esta pregunta, terminan por reafirmar que las opiniones de los estudiantes son extremas y que, en general, el convenio mejoró la percepción hacia los miembros de dicha institución, ya que las personas que sí tuvieron un contacto directo, consideran que estas actividades se deben seguir realizando, mientras que la gran mayoría del segundo grupo, percibe como negativas dichas interacciones.

¿En qué actividad o lugar, usted ha tenido mayor contacto con los miembros de la Policía Nacional?

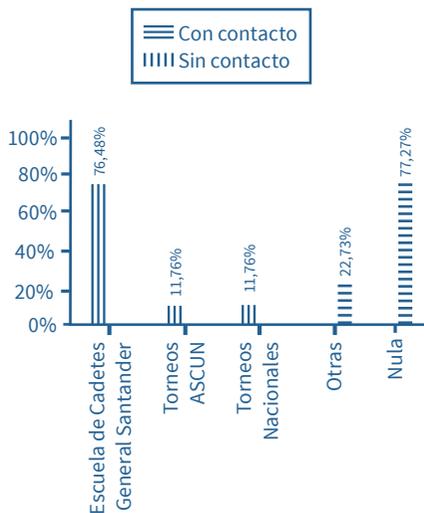


Figura 19: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿en qué actividad o lugar, usted ha tenido mayor contacto con los miembros de la Policía Nacional? Fuente: Elaboración propia, 2017.

¿Cómo considera usted, que son este tipo de convenios institucionales entre Universidad y la Policía Nacional?

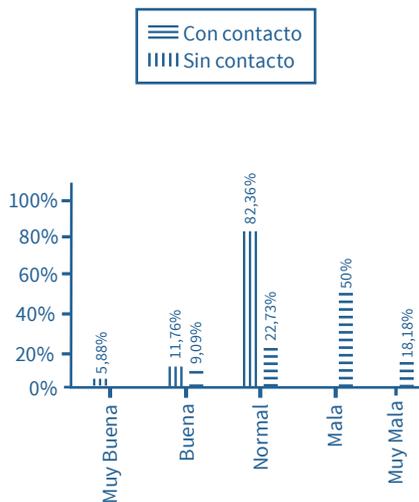


Figura 20: Respuestas de los estudiantes de la encuesta a la pregunta ¿cómo considera usted, que son este tipo de convenios institucionales entre la Universidad y la Policía Nacional? Fuente: Elaboración propia, 2017.

Conclusiones y futuras líneas de investigación

Luego de la presente investigación, se puede concluir que, la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda acerca de la Policía Nacional de Colombia, mejora a partir de las interacciones directas, mediante actividades deportivas y de esparcimiento, sin embargo, debe profundizarse en el uso de este tipo de actividades entre las partes para que la percepción de los estudiantes alcance niveles más significativos. Es importante resaltar que, dentro el ámbito laboral, la percepción que la sociedad tiene sobre la Policía Nacional de Colombia, se asocia con los acontecimientos y hechos ocurridos en el país, sobre todo durante las últimas décadas, en medio de contextos caracterizados por violencia armada y conflictos internos, además de hechos de corrupción dentro de las Fuerzas Armadas del Estado, que han afectado la percepción de la ciudadanía res-

pecto a tales instituciones.

Se debe añadir que, dentro de la influencia sobre la percepción que se tiene de la Policía Nacional, los medios de comunicación, tanto locales como internacionales, parecen tender a ofrecer opiniones e información sesgadas, lo cual puede contribuir con la formación de juicios de valor errados o negativos en la comunidad, según sea los intereses particulares o líneas editoriales que, subyacen a la información que se le brinda al público.

En cuanto al estudio realizado, se identifica que la percepción en general mejora luego de actividades compartidas entre miembros de la comunidad y de las fuerzas policiales. No obstante, se puede apreciar que la opinión puede mejorar ostensiblemente. Aspectos específicos claves están relacionados con: la confianza, la seguridad, el liderazgo y la honestidad, entre otros, así como con el ejercicio de una autoridad eficiente, que los mismos miembros de la policía manifiestan. A pesar de que los estudiantes tuvieron contacto directo, éstos siguen percibiendo que, a un nivel más cercano y particular, la labor y el rol de la Policía Nacional en la sociedad moderna tienen muchísimo margen para mejorar.

Finalmente, se pudo evidenciar que los segmentos más jóvenes de la población, no cuentan con espacios naturales para interactuar con los miembros de la Policía Nacional, y prefieren evitar cualquier tipo de contacto directo con ellos, por lo tanto, los impactos tanto sociales como institucionales de este tipo de convenios, pueden llegar a ser mucho mayores, si se acompañan de mecanismos de información y comunicación, que permitan retroalimentar eficientemente tanto los logros alcanzados por la institución policial, como las opiniones de los

estudiantes que son cruciales para la construcción de un tejido social perdurable, en un marco de entendimiento y acuerdo social.

Se sugiere fomentar e implementar distintos tipos de proyectos, convenios y actividades, enfocados hacia escenarios académicos y deportivos para el desarrollo y en conjunto con la comunidad, tratando aspectos concretos que afecten la percepción de la Policía Nacional, mediante programas de información que integren las actividades de la Policía con la ciudadanía, replicando en lo posible los ejercicios y aprendizajes en otras localidades del país, apoyados en alianzas estratégicas con las demás instituciones o cuerpos de las fuerzas del Estado y en conjunto con representantes de distintas facciones de la sociedad civil.

Referencias

- ALONSO, D. R., & Brussino, S. A. (2012). Legitimidad y percepciones generales de justicia de las autoridades legales de Córdoba (Argentina): Un abordaje desde las valoraciones de justicia procedimental. *Interdisciplinaria*, 29(2), 271-286.
- ALONSO, A., Díaz, A., y Peris, M. (2016). Enhancement of Entrepreneurship in Colombian Universities: Competence Approach Plus Personalized Advice (CAPPA) Model. In *Education Tools for Entrepreneurship* (pp. 101-112). Springer International Publishing.
- ALONSO, A., Palacios, L. A., Rueda, C., y Peris, M. (2017). Collaborative Networks Between Colombian Universities and Population at Risk of Social Exclusion: The Sergio Arboleda University Experience. In *Social Entrepreneurship in Non-Profit and Profit Sectors* (pp. 65-72). Springer International Publishing.
- ALONSO, A., Peris, M., y Mauri, J. (2017). Collaborative Networks Between Corporate Universities, Customers, and SMEs: Integrating Strategy Towards Value Creation. In *Cooperative and Networking Strategies in Small Business* (pp. 197-205). Springer International Publishing.
- ALONSO, A., Plata, D., Peris, M., y Rueda, C. (2017). Entrepreneurial Initiatives in Colombian Universities: The Innovation, Entrepreneurship and Business Center of Sergio Arboleda University. In *Entrepreneurial Universities* (pp. 151-163). Springer International Publishing.
- ALONSO, A., Serna, J. W., Angarita, L. D., Suarez, V. y Hernández, A. C. (2017). Inclusión Social y Marca Institucional desde el Deporte en la Policía Nacional de Colombia. *Revista Civilizar de Empresa y Economía*, 8(13).
- ATO, M., Rabadán, R., y Galindo, F. (1999). Dos enfoques analíticos del diseño con grupo control no equivalente para variables dependientes categóricas. *Psicothema*, 11(3), 663-678. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72711318>
- CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. (2008). *Encuesta de Percepción y Victimización: Bogotá y las Localidades*. Cámara de Comercio de Bogotá, Colombia.
- CASAS, J., Repullo, J.R., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-38. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- CORREDOR, N. E. (2013). Burnout en miembros de la Policía Nacio-

- nal de Colombia: Un análisis crítico. *Sinapsis*, 5(5), 62-73.
- DECRETO 1790. (14 de septiembre de 2000). *Diario Oficial* No. 44.161. Colombia.
- FRANCISCO, M. L., López, B., Santamarta, M. C., Hernández, L., & Molero, S. (1994). Los Servicios Sociales en la Dirección General de la Policía. *Cuadernos de Trabajo Social*, 7:265-273.
- HAMUI, A., y Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(1), 55-60. Recuperado de http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF
- HERNÁNDEZ, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.). México: McGraw Hill.
- HERRERA, A., & Tudela, P. (2005). Modernización policial: la relación de la Policía con la Comunidad como campo de gestión y referente de cambio en la Policía de Investigaciones de Chile. *Persona y Sociedad*, 19(1):157-178.
- IZURIETA-FERRER, O. (2015). Percepciones Sobre Las Fuerzas Armadas en el Continente Americano. *Revista Política y Estrategia*. 126:105-132
- LIVINGSTON, J. D., Desmarais, S. L., Verdun, S., Parent, R., Michalak, E., y Brink, J. (2014). Perceptions and experiences of people with mental illness regarding their interactions with police. *International journal of law and psychiatry*, 37(4), 334-340.
- LOZANO, A., Cardozo, J. M., y Alonso, A. (2017). Creación de normas de competencia laboral con la Universidad Sergio Arboleda. *Revista Especializada en Tecnologías Transversales de la Organización*. RETO, 4(4), 55-64.
- MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. (2014). *Manual Específico de Funciones y Competencias para Empleados Públicos y no Uniformados*. Policía Nacional, Dirección de Sanidad.
- NACIONES UNIDAS (2010). *Seguridad Pública y Prestación de Servicios Policiales*. Oficina Nacional de las Naciones Unidas Contra Drogas y Delito - UNODC. New York: Naciones Unidas.
- PECK, J. H. (2015). Minority perceptions of the police: A state of the art review. *Policing: an international journal of police strategies & management*, 38(1), 173-203.
- PIMIENTA, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, 13, 263-276. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>
- REQUENA, J. (2016). La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía. *InDret*, (2):2-42.
- SALOMÓN, L. (2004). *El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía*. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD. Tegucigalpa, Honduras.
- SKOGAN, W. G. (2006). Asymmetry in the impact of encounters with police. *Policing & Society*, 16(02):99-126.
- VALLEJO, R., y Finol, M. (2009). La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 7, 117-133. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063110>
- VARGAS, L. M. (1994). Sobre el Concepto de la percepción. *Alteridades*, 4(8):47-53.
- VIVAR, C., McQueen, A., Whyte, D., y Canga, N. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. *Nurse Researcher*, 14(3), 60-73. doi: <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300007>
- ZUBIETA, E. M., Delfino, G. I., y Fernández, O. D. (2008). Clima social emocional, confianza en las instituciones y percepción de problemas sociales: Un estudio con estudiantes universitarios urbanos argentinos. *Psykhé* (Santiago), 17(1), 5-16.

Anexo

Encuesta de percepción convenio Policía Nacional con la Universidad Sergio Arboleda

Estudio desarrollado por la Escuela Internacional de Administración y Marketing - EIAM, con el objetivo de evaluar la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda sobre el cuerpo de la Policía Nacional, por medio de la siguiente encuesta.

1. ¿Cuál es la percepción que tiene sobre la Policía Nacional?

- Muy Buena
- Buena
- Normal
- Mala
- Muy Mala

2. Califique de acuerdo a las siguientes categorías qué le inspira la Policía Nacional. Teniendo en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta

	1	2	3	4	5
Seguridad	<input type="radio"/>				
Confianza	<input type="radio"/>				
Honestidad	<input type="radio"/>				
Justicia	<input type="radio"/>				
Liderazgo	<input type="radio"/>				
Servicio	<input type="radio"/>				
Equidad	<input type="radio"/>				
Excelencia	<input type="radio"/>				
Disciplina	<input type="radio"/>				

3. Como estudiante, ¿alguna vez usted ha llamado al 123 servicio de emergencias de la Policía Nacional? (Si usted responde Si continúe con la pregunta No 4, si la respuesta es No continúe con la pregunta No 5)

- No
- Si

4. ¿Cómo calificaría la eficiencia de la Policía Nacional ante su solicitud?

- Muy Buena
- Buena
- Normal
- Mala
- Muy Mala

5. ¿Qué grado de confianza tiene usted en la Policía Nacional en relación a los diferentes rangos?

	Muy Alta	Alta	Indiferente	Baja	Muy Baja
Auxiliares	<input type="radio"/>				
Patrulleros	<input type="radio"/>				
Suboficiales	<input type="radio"/>				
Oficiales	<input type="radio"/>				
Altos Mandos	<input type="radio"/>				

6. ¿Usted cómo calificaría el rol que ejerce la Policía Nacional dentro de la ciudad de Bogotá?

- Muy Bueno
- Bueno
- Normal
- Malo
- Muy Malo

7. Como estudiante ¿cómo considera el nivel de atención al ciudadano por parte de la Policía Nacional?

- Muy Buena
- Buena
- Normal
- Mala
- Muy Mala

8. ¿Usted se sentiría cómodo al compartir un aula de clase con un integrante de la Policía Nacional?

- Si
- No

9. ¿Cómo considera usted que la educación influye en la calidad del trabajo de la Policía Nacional?

	Muy Positivamente	Positivamente	Indiferente	Negativamente	Muy Negativamente
Efectividad	<input type="radio"/>				
Respeto	<input type="radio"/>				
Orden	<input type="radio"/>				
Rapidez	<input type="radio"/>				
Integridad	<input type="radio"/>				
Honorabilidad	<input type="radio"/>				
Profesionalidad	<input type="radio"/>				
Servicio	<input type="radio"/>				
Competencia	<input type="radio"/>				

10. ¿Usted tiene conocimiento del convenio que hay entre la Policía Nacional y la Universidad Sergio Arboleda?

- Si
- No

11. ¿Ha tenido oportunidad de utilizar las instalaciones deportivas de la Escuela de Cadetes General Santander? (Si responde Si, continúe con la encuesta; si la respuesta es No, de por terminada la encuesta)

- Si
- No

12. ¿Con qué rango de policías usted ha interactuado dentro de las Escuela de Cadetes General Santander con más frecuencia ?

- Auxiliares
- Patrulleros
- Suboficiales
- Oficiales
- Altos Mandos
- No sabe, no responde

13. ¿Cómo ha sido su convivencia con los policías en las instalaciones de la Escuela de Cadetes General Santander?

- Muy Buena
- Buena
- Normal
- Mala
- Muy Mala

14. ¿En qué actividad o lugar usted ha tenido mayor contacto con los miembros de la Policía Nacional?

- Escuela de Cadetes General Santander
- Torneos Nacionales
- Torneos ASCUN
- Aulas de Clase
- Otras instalaciones

15. ¿Cómo considera usted que son este tipo de convenios institucionales entre Universidad y la Policía Nacional?

- Muy Buenos
- Buenos
- Normales
- Malos
- Muy Malos

Enviar