

**“NIVEL DE CONFIANZA DE LOS CIUDADANOS EN LA POLICIA
CALEÑA”**

JUAN DAVID GONZALEZ

JUAN CAMILO CARDONA

PROYECTO DE GRADO II DESARROLLO DE CONFIANZA

PROFESOR:

JOSE ROBERTO CONCHA

UNIVERSIDAD ICESI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

PROGRAMA DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

29 DE NOVIEMBRE DE 2013

Contenido.

<i>RESUMEN:</i>	3
<i>PALABRAS CLAVES:</i>	3
<i>INTRODUCCION:</i>	4
<i>Muestra y Metodología.</i>	9
<i>Análisis de los datos.</i>	11
<i>Resultados</i>	12
<i>Segunda parte de los resultados.</i>	18
<i>Conclusiones</i>	23
<i>ANEXOS</i>	26
<i>BIBLIOGRAFIA</i>	29

RESUMEN:

El siguiente trabajo busca identificar la percepción de confianza que posee algunas personas de la ciudad de Cali en la policía de esa ciudad. Se busca hallar los puntos de preocupación por parte de algunos ciudadanos caleños frente a las actuaciones de la policía, en torno a temas que tienen que ver con la respuesta institucional frente a una petición ciudadana, el ejercicio de sus funciones relacionadas con garantizar la seguridad de las personas, la forma como se expresan frente al ciudadano para exigir el cumplimiento de una norma o responder a una solicitud ciudadana.

PALABRAS CLAVES:

Confianza, Seguridad, Respuesta, Servicio, Respeto, Intervención, Privacidad, Percepción, Policía, Protección.

INTRODUCCION:

La confianza se define como la capacidad de una persona o entidad de generar tranquilidad en los demás, a través de una acción o la pasividad, contribuyendo al bienestar y absteniéndose de infligirnos un daño. Esto significa que una persona puede confiar que una institución hará lo que se cree que debería hacer, o que va a comportarse de la manera que se espera de ella. **(Segovia C.Haye A.Gonzalez R.Carvacho H.Manzi J ,2008)**. La confianza es de suma importancia dentro de las comunidades ya que no todas las reglas son escritas sino hay muchas tacitas, o en otras palabras, que no se expresan formalmente pero se suponen y se sobrentienden. Es la expectativa que surge dentro de una comunidad regular, honesta y de un comportamiento cooperativo, es basado en normas comúnmente compartidas con otros miembros de esa comunidad. **(Fukuyama F,1998)**

Con datos de una encuesta de valores en Noruega, **Listhaug (1984)** se reporta que la satisfacción personal de los individuos influye significativamente, y de manera consistente, en la confianza en las instituciones siendo un concepto clave para entender las actitudes ciudadanas hacia el Estado de Bienestar. En países como Suecia, **Edlund (2006)** se argumenta que un componente central de la confianza está relacionado con las percepciones de capacidad del Estado para entregar resultados favorables aunque preguntarse si el Estado dará los resultados que ha prometido se vuelve, en el fondo, un asunto de desconfianza. Finalmente, **Clausen, Bianca, Aart, Zsolt. (2009)** documentan con base en una impresionante encuesta internacional realizada por Gallup, el fuerte vínculo que hay entre la corrupción y la desconfianza en las instituciones, lo cual, desde el punto de vista de los autores tiene efectos negativos en el desarrollo económico. Las instituciones juegan un papel sumamente importante dentro de los gobiernos por ese motivo se debe evaluar las bases de la confianza institucional que poseen tanto entidades públicas como privados y compararlas con otras democracias con mayor experiencia o similares. **(Morena A, 2010)**.

De igual manera, estudios realizados en el contexto laboral determinan que las relaciones que se generan a partir de la confianza dentro de las instituciones hacen vulnerables a las personas a actuar como sus compañeros, siendo influenciados por estos **(Khodyakov D, 2007)**. No obstante, las instituciones no pueden funcionar de manera óptima sin un nivel de confianza adecuado, en términos académicos y de formación de la confianza, es una forma de capital social, que sirve para reducir la incertidumbre y profundizar en el aprendizaje. **(Bowman R, 2011)**

Por otro lado, dentro de los equipos de trabajo en las instituciones el comportamiento de los miembros en cuanto a cómo se realiza el trabajo influye significativamente en la confianza de los demás y en la percepción que poseen hacia los integrantes modificando su actitud, integridad y comportamiento **(Sheng C, Tian Y, 2010)**. La integridad requiere confianza y deseo de actuar de una forma confiable, permitiendo que las tareas encomendadas se cumplan teniendo fe que se harán de la forma correcta **(Covey, 2004)**. La confianza equilibra las relaciones entre los empleados más vulnerables, que se encuentran en un proceso de búsqueda y aprendizaje, con los más experimentados que pueden aportar su conocimiento de una forma más extensa **(Schein, 2009)**.

La policía como institución es una fuerza de seguridad destinada a mantener el orden, el buen comportamiento, brindar seguridad al público y auxilio a quien reclame la ejecución de leyes y decisiones del poder judicial. Por lo general, cada país posee una sede central en la capital, donde se encuentra el mando central que posee autonomía en las decisiones que recaen con respecto al resto de la fuerza policial nacional. Existen otros países donde la fuerza policial posee diversas sedes y cada sede es autónoma en sus decisiones y no necesitan autorización para actuar por parte de otra sede. La policía está conformada por agentes entrenados en escuelas que están capacitados para atender eventualidades de orden público, llevar investigaciones criminales y arrestos dentro de su jurisdicción.

Cada cuerpo policial en el mundo tiene jurisdicción dentro de las fronteras de su país, lo que los limita para actuar dentro de otras naciones, por ese motivo surgió un cuerpo policial internacional llamado Interpol que permite el ejercicio policiaco fuera de las

fronteras de cada país. Con 190 países miembros, la Interpol es la mayor organización policial internacional, cuya función es permitir que las organizaciones policiales de todo el planeta colaboren con la seguridad mundial. Cuenta con una estructura técnica y operativa para hacer frente a las dificultades de la lucha contra la delincuencia en el mundo. **Interpol(2013)**

Las entidades públicas e instituciones deben garantizar una labor correcta y basada en el principio de obrar por el bien común generando la tranquilidad de la comunidad. Actualmente en latino américa las instituciones públicas no actúan acorde a las necesidades de la gente y esto se ve expresado en los altos niveles de desconfianza hacia este órgano, además la confianza que se posee entre las personas es muy baja lo que podría generar un poco desarrollo político y económico **(Jamison G,2011)**.

Las fuerzas policiales de Latinoamérica poseen un panorama distinto al mundo pues han sido cuestionadas en los últimos tiempos debido a las muestras de violencia y excesos en el cumplimiento de sus labores. Existen críticas acerca de la gran corrupción que existe en estos entes además de faltas de autonomía profesional con respecto el ejército y serios problemas de profesionalismo .Estos factores influyen directamente en el grado de confianza de la comunidad, mostrando poca confianza en esta institución en la región. **(Tudela P, 2007)**.Existen ciertos factores que afectan a los servicios policiales de américa latina como los son la fuerte dependencia de la política, retorno a la militarización y dificultad en los resultados esperados entre otros. **(Rico J, Chinchilla L, 2006)**

En Colombia, la única fuerza de naturaleza civil y con jurisdicción nacional, es la Policía Nacional de Colombia, tal institución está a cargo de la nación; cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que la población colombiana vivan en paz y esto se logra manteniéndola en el orden interno. La policía es una institución armada que debe mantener y controlar las libertades y la convivencia pacífica de las personas dentro del territorio nacional, basándose en el principio de confianza y el valor de obrar de la mejor manera posible respetando y protegiendo a los ciudadanos colombianos, además el servicio que presta esta institución se constituye en la medida en que estos

necesitan un entorno de respeto a la ley y al orden para funcionar correctamente. Históricamente la policía ha sido considerada un ente público correcto que ha efectuado sus labores con la mejor voluntad, pero en la última década han surgido diferentes controversias alrededor de este órgano que ha cambiado la perspectiva y la confianza que se le tenía por parte de los ciudadanos. Posee una sede central en la ciudad de Bogotá donde se encuentra la dirección general de la Policía nacional dirigida por el ministerio de defensa y por el presidente de la nación .En esta sede se encuentran las oficinas de planeación, telemática y comunicaciones estratégicas y se encuentran el Mayor general encargado del correcto funcionamiento de esta institución. Su administración puede ser centralizada a nivel nacional, o descentralizada, con fuerzas de policía local autónomas en gran medida, como por ejemplo la policía metropolitana de Cali.

La Policía Nacional de Colombia tiene grandes avances con respecto a sus acciones cívicas, mayor apoyo al ciudadano adolescente, infancia y adulto mayor. Hoy día tiene un enfoque más educativo, de mayor interacción, servicial, mostrando una mejor cara para convertirse en un amigo y guía más del habitante colombiano.

La actuación de la mujer en la institución, le ha asegurado éxito en todos los ámbitos, desde su participación en las funciones más sensibles y humanas hasta las más riesgosas del conflicto armado interno. La Policía Nacional de Colombia es la única Policía en Latinoamérica y una de las pocas en el mundo que presta servicios sin armamento, como la seguridad en algunos sistemas de transporte masivo como MIO, vigilancia de monumentos públicos, centros comerciales y aeropuertos.

Su función es preventiva, educativa, social, disuasiva, reactiva, de inteligencia e investigativa; pero dadas las condiciones del medio en que se desempeña y en cumplimiento de su función de preservar el orden público interno, garantizar libertades y derechos. La mayoría de las fuerzas policiales son organizaciones cuasi-militares, cuya principal obligación es desarraigar e investigar crímenes en contra de las personas o que afecten el orden público, así como el arresto de sospechosos, e informe a las autoridades competentes. También es responsable de reportar ofensas

menores por medio de citaciones que suelen terminar en el pago de una fianza, usualmente por violaciones a las leyes de tránsito. **Fuerza policial.**

Existen múltiples representaciones, la principal es mantener del orden público, la cual la logran con la prevención con todo aquello que puede perturbar la tranquilidad. Por otro lado como poder la policía como institución tiene la facultad para limitar derechos y libertades de los individuales para así tener el mayor beneficio para la comunidad. Siempre la policía debe garantizar el desarrollo de sus funciones preservando siempre un buen ambiente con la sociedad, y de esa forma garantizar los elementos necesarios para que el ciudadano pueda tener un desarrollo y un bienestar constante. Como norma la policía tiene la obligación de regular la ley, dichas leyes no pueden ser vulnerables y se dictan según las normas del país.

Durante lo corrido del 2013, Cali ha estado engalanada por diferentes eventos como los juegos mundiales, la cumbre Alianza del Pacífico y el mundial de salsa. En donde claramente la policía nacional ha tenido gran participación; no solo con policías de Cali, sino del todo el país. Observando grandes mejorías que viene dando dicha institución; en su servicio, vehículos, la atención al ciudadano, la prestación del servicio, en la cantidad de policías por las calles de la ciudad. Son muchos los aspectos que hacen que la policía tenga el respaldo de la ciudadanía, aunque es de aclarar que se presentan falencias.

En el documento se estudia las tendencias socio-policiales relevantes partiendo del perfil policial mundial, pasando luego a Colombia, posteriormente al Valle del Cauca y finalmente la policía en la ciudad de Santiago de Cali. En particular se analizara el panorama policial, luego se examina las tendencias y propuestas vinculadas a la reforma policial y sus características generales, su situación de origen, la historia y características de la reforma policial, los logros y los retos, identificándose las implicancias y consecuencia de la modernización policial. Llegando finalmente a la confianza que representa la policía en la ciudadanía caleña, dado los retos que deben manejar esta institucional para sentir ese respaldo del ciudadano.

El presente trabajo tuvo como propósito determinar el nivel de confianza de algunos los ciudadanos de Cali en una de las instituciones públicas más reconocidas en el municipio, como es la policía local, teniendo en cuenta que Cali es la capital del valle y posee una de las fuerzas policiales más grandes de Colombia.

Muestra y Metodología.

Tipo de estudio:

Se realizó un estudio descriptivo cuyo propósito fue determinar la confianza de una muestra de ciudadanos caleños hombres y mujeres en el rango de edad de 18 a 45 en la policía de esta ciudad. Para la recolección de los datos se aplicó una entrevista estructurada que incluyo variables como edad, sexo, percepción de la seguridad, respuesta ante solicitudes, ejercicio de las funciones policiales .

En el documento se estudian las tendencias socio-policiales relevantes partiendo del perfil del policía mundial, luego haciendo énfasis en Colombia, Valle del Cauca y finalmente adentrándonos en la policía de la ciudad de Santiago de Cali. Se analizó el panorama policial, sus características generales, las tendencias y propuestas vinculadas a la reforma, su origen, historia y características de la reforma, los logros y retos, identificando las implicaciones y consecuencias de la modernización policial y finalmente llegando a la confianza que representa la policía en la ciudadanía caleña, dado los retos que debe manejar esta institución para sentir ese respaldo del ciudadano.

La información se recogió en la ciudad de Santiago de Cali en el año 2013, por medio de un instrumento titulado: “¿Confianza en la policía caleña?”. El instrumento se desarrolló a partir del paper de estudio “**Why do the Finns trust the police**” (KAARIAINEN J, **2005**), utilizando preguntas que fueron modificadas de acuerdo con nuestro contexto. Se aplicó entre los meses de junio y agosto de 2013 de forma

personal a una muestra de 200 estudiantes universitarios y a ciudadanos caleños que se encontraban en un rango de edad entre los 18 y los 45 años. **Ver anexo 1.**

La primera parte incluía preguntas básicas y generales, continuando con preguntas que permitieron indagar sobre la percepción de las personas frente al accionar de la policía, la inseguridad experimentada, la proximidad de la policía, la agilidad y la calidad de la respuesta policial, variables relacionadas con la edad y género de los encuestados.

Población y muestra:

La población de estudio fueron hombres y mujeres de distintas edades residentes en el municipio contactado entre los meses de junio y agosto del 2013.

Tipo de muestra:

Investigación sobre percepción de confianza en la policía de Cali, seleccionando una muestra no probabilística de 200 personas residentes en la ciudad de Cali quienes voluntariamente aceptaron participar en el estudio.

Procedimiento:

Previamente a la recolección de la información se solicitó autorización a las personas participantes explicándoles los objetivos del estudio y los beneficios esperados. Se exploran el nivel de comprensión en la información brindada resolviendo las dudas existentes en los participantes y la libertad para retirarse del estudio en el momento en el que lo desearan.

Análisis de los datos.

El análisis de la información se realizó estableciendo frecuencias en las preguntas 2 a 5 de múltiple escogencia, y se representaron en diagramas circular los cuales se pueden evidenciar en los esquemas 1, 2, 3, 4,5.

La tabulación y análisis de los datos para la segunda parte de la encuesta se llevó a cabo mediante la utilización del programa SPSS. Este programa nos permite usar un análisis factorial que es una técnica que reduce los datos existentes para poder explicar las correlaciones entre dichas variables. El programa nos permitió reducir el número de factores a 7, donde los más importantes fueron los componentes de servicio y seguridad que se pueden evidenciar en el esquema 1.

Componente	Varianza total explicada	
	Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción	
	% acumulado	
1		16,242
2		27,025
3		35,974
4		42,388
5		47,979
6		52,919
7		57,557
8		
9		
19		
20		
21		
22		

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

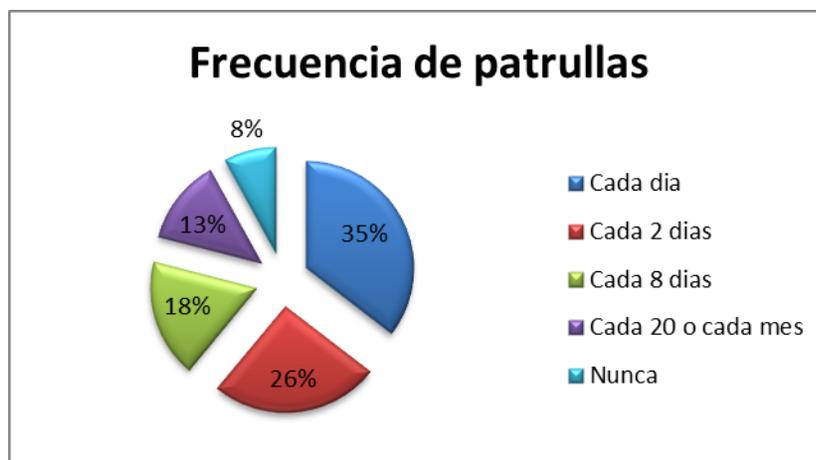
Resultados

Se analizaron los resultados de la primera y segunda parte de la encuesta, los cuales se refieren a las fortalezas, oportunidades y debilidades que tiene la policía caleña con su servicio. Se examinó la primera parte partiendo de la pregunta dos, esta pregunta fue realizada para medir la frecuencia de la presencia de policía por las calles de sus hogares.

Con esta pregunta no se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto a la frecuencia del patrullaje policial, es por eso que se toma el gráfico que muestra los resultados tanto del sexo masculino como femenino juntos, el 35,5% de los encuestados entre ambos sexos observan los policías diariamente, lo cual los ciudadanos agradecen porque sienten ese servicio cerca a sus residencias y esa seguridad que quieren tener para estar un poco más tranquilos, y no alarmados por tener que sufrir un delito por parte de los delincuentes. El restante 64,5% ven la presencia de miembros del policía en motos o en carros después de dos días hasta

pasado un mes o nunca la ven, lo anterior de ver la policía después de dos días o mas no es un buen indicativo, ya que, por lo menos diariamente se debería ver y que esta institución genere ese confianza que el ciudadano quiere seguir teniendo con ellos, por lo tanto es importante sentir su presencia y su buena labor pública.

Diagrama 1



Fuente. Gonzalez, Cardona.

En relación a la satisfacción expresada por los encuestados frente a los servicios ofrecidos por la policía y el ejercicio correcto de sus funciones las personas respondieron a esta pregunta, tomando como opción de lo que menos les agrada pero no tiene mucha importancia para el ciudadano a lo que menos les agrada pero si genera inconformidad en la persona cuando es detenido o requerido por un agente de la policía, esta pregunta se toma la gráfica en conjunto, dado que la opción con mayor respuesta fue igual tanto para el sexo femenino como masculino. En la pregunta tres el 44% de los encuestados manifestó que lo que menos le agrada es que le hablen mal, mientras que el 36% considera que les incomoda que los aborden buscando obtener algún provecho los agentes, tales beneficios en su mayoría quieren los policías que sea monetario.

Diagrama 2



Fuente. Gonzalez, Cardona

Cuando se solicita la presencia de la policía, lo cual todos están de acuerdo que debe ser una respuesta inmediata y un servicio eficiente por parte de la institución, el 43,40% de las mujeres respondieron que en la mayoría de ocasiones tarda una hora

en llegar por su parte el 32,98% de los hombres indicaron que también tarda una hora. Los encuestados indicaron que tarda 30 minutos con un porcentaje del 32% para los hombres y un 29% para las mujeres, lo cual es lo que todos quieren, que la policía este en el momento que es, a la hora que es y que finalmente se resuelva de la mejor forma la situación o incidente presentado, si la autoridad demora mucho en llegar al sitio del problema es muy difícil que los ciudadanos tenga respaldo hacia ellos y ese factor de confianza que va generando se va perdiendo. Tan solo el 11% tomando en conjunto la respuesta indica que nunca llega al lugar la policía.

Según la encuesta realizada, la opción que tuvo mayor repetición de respuesta fue la opción que la policía tarda una hora en llegar según el 38,50% de los encuestados.

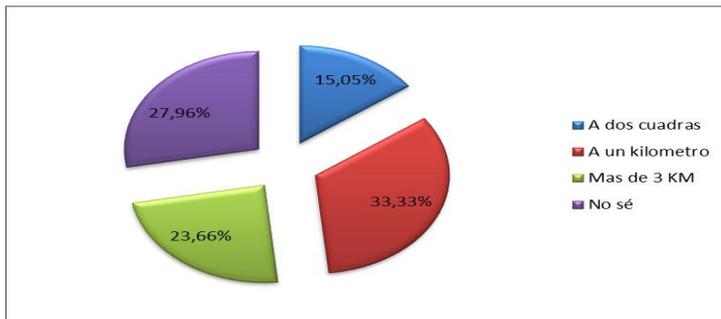
Diagrama 3 y 4



Fuente. González, Cardona

La última pregunta trata sobre la distancia en la que se encuentra la estación más cercana de la policía de su residencia. Entre hombres y mujeres se encuentra diferencia importante dado que por el lado de los hombres, estos si saben dónde está ubicada, aunque desconocen la distancia, mientras que por el lado de las mujeres es cuestionable la situación dado que no saben dónde está la estación de policía. La encuesta arrojó la opción de mayor elección para hombres, donde indicaron que se encuentra a un kilómetro con un porcentaje del 33,3 % la estación de policía cerca de su residencia como se ve en el diagrama 4, un kilómetro de distancia no es mucha distancia, pero sería mucha si la policía nacional no cambia la atención inmediata ante algún problema que requiere de su intervención, el cual es uno de los factores que se le critica y que donde tenga mejoría la confianza por parte del ciudadano mejoraría, ya que, esta institución debe garantizar reacción inmediata.

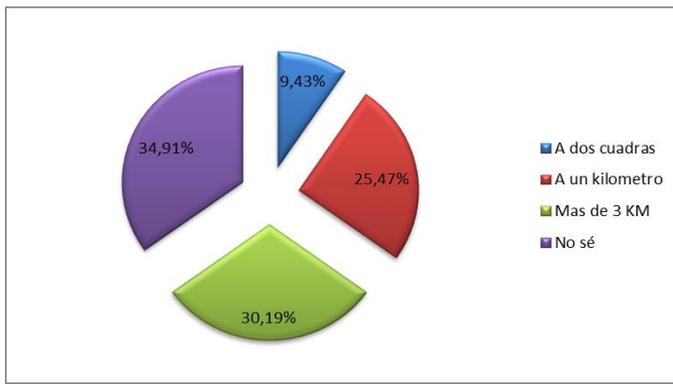
Diagrama 5



Fuente. Gonzalez, Cardona

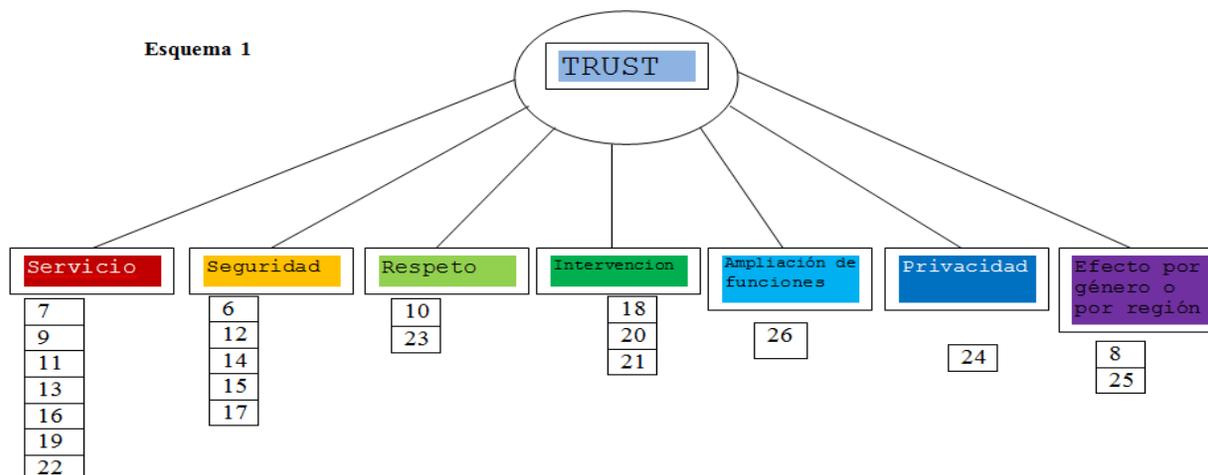
Para las mujeres saber dónde se encuentra la estación de policía cerca al lugar donde reside, si es un problema dado que no sabe dónde está ubicada con un porcentaje de 34,91 por ciento como se evidencia en el diagrama 5. Lo cual es algo preocupante dado que ante cualquier emergencia donde se requiere ir hacia la estación, no saben ellas hacia dónde ir, lo que puede generar demoras en la actuación de la institución. También el no saber por parte de las mujeres donde está ubicado su cuadrante, es debido a que la mayoría de los encuestados son personas universitarias las cuales muchas no muestran interés al hablar cuando a la policía se refiere.

Diagrama 6



Fuente. Gonzalez, Cardona

Segunda parte de los resultados.



Fuente. Gonzalez, Cardona.

Para el desarrollo de la segunda parte de la encuesta es justo referirse a un punto clave de la relación Policía-comunidad, como es la imagen y legitimidad policial ante la ciudadanía, lo cual está vinculado a la percepción de las personas sobre la equidad y la eficiencia con que la Policía trabaja. Para lograr esta aproximación se empleó el programa SPSS para así analizar las respuestas de los ciudadanos, dado que este programa sirve para observar las relaciones que existen entre preguntas mediante una de sus herramientas en la cual basamos nuestro estudio de la segunda parte, la cual fue el análisis factorial. Los resultados de análisis de factores se muestran en el esquema 1, donde los principales constructos que constituyen la confianza de los ciudadanos son los componentes de servicio, seguridad, respeto, intervención, ampliación de funciones, privacidad y efecto por género o por región, los anteriores componentes recibieron ese nombre, ya que, en base a las preguntas que tiene cada uno, encontrábamos la relación y en nombre que englobara todas estas en una sola palabra. Los componentes se obtuvieron con las preguntas 6 a 27 de la encuesta.

El primer componente agrupa las preguntas relacionadas con servicio, el cual lo conforman las preguntas 7 que nos hablaba de **Qué tan necesario cree usted la construcción de más estaciones de policía en Cali** a la cual la respuesta *muy buena idea* fue la opción que más escogieron lo encuestados. La pregunta 9 que era sobre **Tener policías las 24 horas cerca a sus residencias es**, el mayor número de respuestas fue para la opción *muy buena idea*, lo que hace ver que las personas les gusta estar con mayor respaldo policial y además sentir la protección y el servicio de la policía. La pregunta 11 habla sobre **Cuando tiene su carro polarizado y lo para la policía para revisar su carro y sus papeles lo considera**, la mayor elección fue *buena idea*, es muy importante para las personas que esta institución publica este muy cerca de ellos y los individuos sentir ese respaldo y que igualmente la policía sienta que si creen en su trabajo, ya que, dentro de los automóviles viajan tanto persona buenas como personas que se quieren ocultar a la hora de polarizar su carro, pero se necesita de mayor constancia y una mejor eficiencia policial, con respecto a no dejarse chantajear por los delincuentes. A la pregunta 13 **El apoyo brindado por el personal de la Policía Nacional lo considera**, el mayor número de respuesta lo tuvo la opción *buena idea*, tendría que mejorar la policía en su reacción y la llegada en el momento que es se necesita por parte de la policía para que las personas se den cuenta que el servicio por parte de esta entidad si es efectivo, y la policía sienta que si los ven como una prioridad y una entidad con gran servicio.

Las últimas tres preguntas la 16, 19, 22 engloban el componente de servicio, la primera de ella preguntaba sobre **Que la policía preste un servicio oportuno le parece**, la respuesta para las personas fue *muy buena idea*, dado que lo correcto sería que las personas quieren que los agentes cumplan con lo que indica la ley, tenga velocidad en su servicio y lleguen al momento que es y que no pase el tiempo sin tener reporte de ellos o finalmente lleguen cuando todo ha sucedido. La pregunta 19 preguntaba sobre el tiempo que tarda en llegar la policía cuando sucede un incidente y que esta debería llegar máximo en 20 minutos, el mayor número de respuesta fue para opción *muy buena idea*, porque todos queremos que si ha existido un robo, un asesinato, entre otras, la policía no debe tardar mucho, pero que pasa muchos agentes tienen demora para llegar al sitio del problema, lo cual hace que la gente pierda esa confianza en la

policía, pensando que siempre se van a demorar en llegar; pero por parte de la policía también pasa que muchas de las llamadas son para bromas, lo que finalmente se debe hacer es respetar el trabajo y nosotros como ciudadanos llamar para la necesidad o emergencia que se presenta y la institución acudir de manera eficaz.

Por último la pregunta 22 quería ver el pensamiento de las personas cuando son detenidas y si tienen algún delito donde tienen que ser detenidos, que se tenga un trato respetuoso, se lean los derechos y situación por la cual se lo deben llevar; las personas tomaron con mayor nivel de respuesta la opción muy buena idea, porque para el ciudadano es muy importante el saber que pasa.

El segundo componente agrupa las preguntas que tienen que ver con la seguridad que siente el ciudadano con la policía caleña y lo conforman las preguntas 6 la cual habla de la presencia de la policía y su acompañamiento hacia su destino al momento de sacar una suma importante de dinero, la mayoría de personas opinaron que es muy buena idea, dado que se siente esa confianza y esa seguridad de saber que la policía si los va a proteger y evitar algún asalto. La pregunta 12 ***En su trabajo diario la forma que contribuye la Policía a prevenir ocurrencias de delitos y contravenciones en el sector lo considera***, opinaron que buena idea aunque debería la entidad policial cambiar esa imagen y mostrar a la gente que el estar ellos cerca de su trabajo es un factor muy importante, para que desde el sitio donde viven como en sus trabajos sientan esa seguridad y labor.

El enunciado número 14 es la de buscar a la policía para la solución de problemas. Los ciudadanos indicaron que *ni es buena ni mala idea*, que es lo que pasa, la falta de ejecución, de llegar al momento indicado por parte de la policía, lo que hace que el ciudadano tenga esa respuesta, la institución debe dar ese cambio de imagen para que sean prioridad ante alguna dificultad donde ellos deban intervenir e ir dejando esa huella que buscamos con ellos. La 15 hablaba del uso de servicios de la policía, las personas opinaron que es *buena idea* que día a día la entidad tenga mejores recursos para ayudar al ciudadano, la última pregunta para el componente de seguridad es la 17 que habla de la ayuda que pide la policía ilegalmente cuando algún ciudadano ha cometido alguna infracción, a lo cual la mayoría opinan que es muy mala idea que

hagan eso, por un lado sienten que la policía dará seguridad a quienes ayuden al bienestar propio y por otro lado la pérdida de confianza de la ciudadanía a la hora que la policía no hace su labor como debería.

Tenemos el componente tres que agrupa las preguntas relacionadas con el respeto de la autoridad policial para con el ciudadano y está conformado por las preguntas 10, 23; la primera habla de la llegada de la policía cuando uno está en sitios públicos con los amigos escuchando música en los carros y llega la policía a revisar documentos, las personas opinan que es *muy buena idea* que se haga eso, ya que, se debe sentir la tranquilidad, y ver la seguridad en todo lugar pero más en sitios públicos.

El cuarto componente está compuesto por las preguntas 18, 20 y 21 que agrupan lo relacionado con la intervención de la policía en situaciones de cumplimientos de sus deberes y el mejoramiento del servicio prestado al ciudadano, ya sea mejorando sus herramientas de trabajo, ayuda a testigos, y la pregunta 18 relacionada con el no cumplimiento de la policía al momento de dejarlo ir sabiendo que usted no presento documentación a lo cual en su mayoría las personas opinaron que no es *ni mala ni buena idea*, esto no debería ser así debido a que toda las persona deben estar con su documentación.

El quinto componente se relaciona con la ampliación de las funciones policiales y está compuesto por la pregunta 26 habla de Que la **policía también pueda sancionar infractores de transito le parece**, los encuestados dijeron en su mayoría que es buena idea, siempre y cuando se haga el trabajo como es y no buscando ayudar al delito o al que comete la infracción.

Finalmente los componentes seis y siete muestran lo relacionado en el auxilio para el ciudadano caleño por parte de la institución, donde el primero habla del respeto a la privacidad por parte de la policía, compuesto por la pregunta 24 que pregunta acerca del pensamiento que tiene la gente cuando la policía mediante video graba la detención a la persona, los ciudadanos dijeron que no les parecía ni buena ni mala idea. El último componente arroja el efecto que tiene el aumento del número de mujeres policía y la implementación de policías de otras regiones del país en Cali, conformado por las

preguntas 8 que habla de la llegada de policías de otras partes del país y la 25 que menciona una mayor participación en la policía por parte de las mujeres, a lo cual los encuestados respondieron que es buena idea, puesto que siente mayor respaldo policía, lo cual generara dependiendo a su desempeño un mayor nivel de confianza, como sucedió durante los eventos del 2012 y principio de año en nuestra ciudad, donde se evidencio la gran cantidad de policías por las calles y la tranquilidad que se sentía en ir de un lugar a otro, la mayoría de quejas estuvo con el hecho que al terminar los eventos los policías no estaban en igual cantidad, se redujeron lo cual indican que no debería ser así .

Conclusiones

El objetivo de este estudio fue hallar los puntos de preocupación por parte de algunos ciudadanos caleños frente a las actuaciones de la policía, en torno a temas que tienen que ver con la respuesta institucional frente a una petición ciudadana, el ejercicio de sus funciones relacionadas con garantizar la seguridad de las personas, la forma como se expresan frente al ciudadano para exigir el cumplimiento de una norma o responder a una petición. Con base en los resultados concluimos que los ciudadanos encuestados no se encuentran satisfechos con el desempeño de algunos miembros de la institución que está llamada a garantizar el respeto por las normas constitucionales y la seguridad de los ciudadanos

En el momento de ser entregada la encuesta a las personas, esta generó reacciones ambiguas, tanto positivas como negativas. Mientras que los encuestados iban leyendo y respondiendo las preguntas expresaban sus sentimientos de inconformidad hacia la policía ya sea por su falta de respaldo hacia el ciudadano o porque muchos agentes se dejan chantajear. Aunque por otro lado, como resultado de los grandes eventos que tuvo nuestra ciudad en estos últimos años, como lo fue el Mundial de fútbol sub-20, la cumbre alianza del Pacífico, los World Games y el festival de salsa, otra parte de ciudadanos defienden y dan palabras de admiración y agradecimiento hacia la policía.

El apoyo y buen servicio que le brindó esta entidad a los ciudadanos y extranjeros a la hora de necesitar una información, la seguridad hasta altas horas de la madrugada por la ciudad, el ver un policía en cada esquina con una presentación impecable, la presencia continua de las motos y los carros de la policía, entre otros elementos que hicieron que muchas personas cambiaran su percepción y solo tuvieran palabras de mucho agradecimiento para con ellos.

Para los encuestados se tenía en la primera parte una introducción de preguntas hacia lo que se quería lograr con profundidad al tema de la confianza en la policía, es por eso que empezamos con preguntas muy generales para después ir más a fondo y poder generar preguntas donde se pueda interpretar y definir el tema de estudio que se quiere, como mencionamos anteriormente, descubrir los puntos de preocupación que genera la policía al ciudadano caleño, para que esta entidad sea menospreciada y genere desconfianza.

Dado lo anterior, la falta de confianza por parte de los ciudadanos hacia la policía es debido a una serie de elementos que identificó el estudio en donde esta entidad debe hacer correctivos. La frecuencia con que la gente observa las patrullas en la ciudad muestra un buen cubrimiento ya que por lo menos el 35% de los encuestados ven una patrulla cada día. Por otro lado se observa que más del 60% de las personas entrevistadas ve una patrulla cada dos días o más, generando tranquilidad entre los ciudadanos dado a su mayor cobertura de presencia o de cercanía cuando ocurra alguna eventualidad. Se pudo identificar que a el 44% de los encuestados lo que menos le gusta a la hora de ser abordado por los agentes es que le hablen mal, evidenciando una gran proporción de personas que están en desacuerdo con los procedimientos que se realizan por parte de la policía. Se debe mejorar la capacitación de los policías para que puedan ofrecer un mejor servicio óptimo e integral a la ciudadanía, y lograr así cambiar la opinión del ciudadano sobre la institución.

Cuando se les preguntó sobre el tiempo de respuesta de la policía al ser llamada a algún evento que necesitara de su control, el 32% de los hombres considera que en 30 minutos o menos llega una patrulla. El 65% respondió que se demoraban más de una hora creando desagrado y desconfianza en los ciudadanos para acudir a ellos en primera instancia. Finalmente, se dividió a los encuestados por género y se les preguntó donde quedaba la estación más cercana a su residencia, se pudo evidenciar que los hombres tenían mejor conocimiento de donde se encontraba la estación más cercana y el 50% sabía donde se encontraba. En otro panorama el 65% de las mujeres sabía que a 3km se encontraba y el 34.91% no sabía. Esto en ambos géneros crea un

sentimiento de abandono y de falta de presencia que hace que las personas no resuelvan los asuntos policiales por medio de esta institución, sino a través de ellos mismos.

Por otro lado en la segunda parte se encontraron los constructos de la confianza. Estos constructos están formados por 7 elementos que desarrollan la confianza en la policía y el elemento más poderoso es el factor servicio, donde la confianza se genera a partir de un buen servicio. Otro factor importante a la hora de desarrollar la confianza en los ciudadanos es el factor de seguridad.

Se debe mejorar la capacitación de los policías para que a partir de esto puedan ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, y una vez dado ese cambio impulsar al ciudadano para que tenga otra opinión de la institución. La confianza se genera a partir de un buen servicio. El interés de la policía como entidad pública debe ser principalmente servir al pueblo colombiano con respeto y efectividad, de esta manera las personas que ya tienen una imagen positiva lo seguirán teniendo, y las que no cambiarán su percepción en el momento que la policía capacite adecuadamente para responder al llamado del ciudadano.

ANEXOS

ANEXO 1, ENCUESTA ESTRUCTURADA.

¿Confianza en la policía Caleña?

Se busca conocer el grado de confianza por parte de los residentes de Cali acerca de la policía y todo lo relacionado con ellos; los investigadores realizaron una encuesta sobre dicho tema la cual realizaron a 200 estudiantes de la Universidad Icesi que se encuentren entre los 18 y 30 años de edad. Las encuestas se realizaron personalmente y después de realizadas estas se continuara con el proceso respectivo para dar conclusiones sobre el tema.

Número de personas a encuestar: 200 personas entre los 18 y 30 años de edad

Tiempo de llenado de la encuesta: 5 – 12 minutos aproximadamente por encuesta

Tipo de investigación: cualitativa.

¿Confianza en la policía caleña?

1. Sexo: F ____ M ____
2. Con qué frecuencia ve patrullas de la policía por su vecindario, marque con una x la frecuencia en días en los que ve una patrulla policial:

Cada día	
Cada 2 días	
Cada 8 días	
Cada 20 días o cada mes	
Nunca	

3. Qué es lo que menos le agrada cuando es detenido por agentes de la policía, marque de 1 a 3, siendo 1 la razón más importante y descendiendo de esta manera hasta 3:

Que le hablen mal	
Que buscan algún provecho monetario con usted	
Que le hagan perder tiempo	

4. Cuando ha tenido un incidente cuanto ha tardado la policía en llegar:

30 min	1
1 hora	2
Más de 2 horas	3
Nunca	4

5. A qué distancia se encuentra la estación más cercana de policía de su residencia:

A dos cuadras	
A un kilometro	
Más de 3 kilómetros	
No sé	

Para las siguientes preguntas marque de 1 a 5, siendo 1 muy buena idea y 5 muy mala idea

<i>Muy buena idea</i>	<i>Buena idea</i>	<i>Ni buena ni mala idea</i>	<i>Mala idea</i>	<i>Muy mala idea</i>
1	2	3	4	5

6. Cuando va a sacar una suma importante de dinero llamar a la policía para ser escoltado le parece	1	2	3	4	5
7. Qué tan necesario cree usted la construcción de más estaciones de policía en Cali	1	2	3	4	5
8. El traer policías de otras partes de Colombia lo considera	1	2	3	4	5
9. Tener policías las 24 horas cerca a sus residencias es	1	2	3	4	5
10. Cuando está en sitios públicos con su carro y compartiendo con sus amigos, y escuchando música y llega la policía a revisar y pedir documentos le parece	1	2	3	4	5
11. Cuando tiene su carro polarizado y lo para la policía para revisar su carro y sus papeles lo considera	1	2	3	4	5
12. En su trabajo diario la forma que contribuye la Policía a prevenir ocurrencias de delitos y contravenciones en el sector lo considera	1	2	3	4	5
13. El apoyo brindado por el personal de la Policía Nacional lo considera	1	2	3	4	5
14. Según su propia experiencia con la Policía Nacional, ¿buscar a la Policía para la solución de problemas o casos similares le parece?	1	2	3	4	5
15. El uso de servicios de la policía lo toma usted como:	1	2	3	4	5
16. Que la policía preste un servicio oportuno le parece:	1	2	3	4	5
17. Cuando ha cometido alguna infracción y los policías le piden dinero le parece.	1	2	3	4	5
18. La policía se entera que usted no tiene documentación, y lo deja ir esto le parece:	1	2	3	4	5
19. Cuando sucede un incidente le parece que la policía debería llegar al sitio en un lapso de tiempo entre 10 y 20 minutos	1	2	3	4	5
20. Que la policía cambie sus motos por automóviles le parece :	1	2	3	4	5
21. Que la policía pida a los testigos de crímenes dar su veredicto le parece :	1	2	3	4	5
22. Que la policía le aclare su situación y le explique sus derechos le parece	1	2	3	4	5
23. Que la policía lo trata mostrando ellos su autoridad le parece	1	2	3	4	5
24. Que la policía grabe mediante video toda sus detenciones le parece :	1	2	3	4	5
25. Que se aumente el número de policías mujeres le parece :	1	2	3	4	5
26. Que la policía también pueda sancionar infractores de transito le parece :	1	2	3	4	5
27. El tener el número del cuadrante de la policía en su celular es	1	2	3	4	5

28. Por favor escriba cualquier comentario que tenga usted sobre la confianza que le genera la policía de Cali.

BIBLIOGRAFIA

Bowman, F.R. **(2011)**.The need to trust and to trust more wisely in academe. Building trust in academe, Education Vol.132 No 4, 2011.

Clausen, Bianca, Kraay Aart y Nyiri Zsolt **(2009)**, “Corruption and Confidence In Publica Institutions: Evidence from a Global Survey”, *Policy Research Working Paper 5157*, Development Research Group, World Bank.

Covey, S. **(1994)**. *First things first*. New York: Fireside/Simon & Schuste.

Edlund, Jonas **(2006)**, “Trust in the Capability of the Welfare State and General Welfare State Support: Sweden 1997-2002”, *Acta Sociológica*, vol. 49, Núm. 4, pp. 395-417.

Fukuyama, F. **(1998)**. Trust FREE PRESS PAPERBACKS, A Division of simon and Schuster Inc. 1230 Avenue of the Americas,New York.

Fuerza policial. Artículo 2º del Decreto número 1355 de 1970 , Artículo 9, LEY 62 DE 1993 (Agosto 12), Sentencia No. C-453/94 2.3.

Jamison, G.D., **(2011)** Interpersonal trust in Latin America: Analyzing Variations in Trust using data from the Latinobarometro .Journal of Multidisciplinary Research, Vol. 3, No. 3, fall 2011 65-80.

KAARIAINEN J **(2008)**, Why Do the Finns Trust the Police?,Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention, ISSN 1404–3858 Vol 9, pp 141–159.

Khodyakov, M.D. **(2007)**. The Complexity of Trust-Control Relationships in Creative Organizations: Insights from a Qualitative Analysis of a Conductorless Orchestra. *Social forces*, Volume 86. Number 1, September 2007.

Listhaug, Ola **(1984)**, "Confidence in Institutions: Findings from the Norwegian Values Study", *Acta Sociológica*, vol. 27, núm. 2, pp. 111-122.

Moreno, A. **(2010)**. La confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada .Primera edición: diciembre de 2010.

Rico, Jose María y Laura Chinchilla **(2006)**: Las reformas policiales en América Latina: Situación, problemas y perspectivas (Lima, Open Society Institute e Instituto de Defensa Legal,2006),245pp.

Schein, E. **(2009)**. Helping: How to offer, receive, and give help. San Francisco: Barrett-Kohler.

Segovia C.Haye A.Gonzalez R.Carvacho H.Manzi J. **(2008)**. Confianza en instituciones políticas en Chile: un modelo de los componentes centrales de juicios de confianza. Chile; *Revista de Ciencias Políticas*, vol.28, num.2, 2008.Pontificia Universidad Católica de Chile.

Sheng, C.W., Tian, Y.F., Chen, M.C. **(2010)**. Relationships among teamwork behavior, trust, perceived team support, and team commitment. *Social behavior and personality*, 2010, **38**(10), 1297-1306.

Tudela,P.**(2007)**.Reforma Policial ,COP y POP: Perspectiva de aplicación y paradigma

de gestión policial dirigida a la comunidad.