



UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Facultad de Comunicación

**PERCEPCIÓN DE FAVORABILIDAD DE LOS CIUDADANOS DE BOGOTÁ D.C.,
EN RELACIÓN A LA FUNCIÓN QUE CUMPLE LA POLICÍA**

Trabajo de grado para optar al título de:
Comunicación Social y Periodismo

Autor: Andrés Felipe Espinosa Barbosa

Asesor: Juan David Cárdenas Ruiz

Bogotá – Julio 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
Objetivos de la investigación.....	6
Objetivo General:.....	6
Objetivos Específicos:	6
Justificación	7
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
Victimización y percepción de inseguridad en Bogotá.....	10
Plan de cambio contra la corrupción en Colombia.....	11
Puesta en práctica del Plan Anticorrupción de la Policía Nacional de Colombia.....	12
Estado del arte	16
La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía.....	17
El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía.....	18
Inseguridad y temor en la Argentina: el impacto de la confianza en la policía y la corrupción sobre la percepción ciudadana del crimen	19
CAPÍTULO III	23
MARCO METODOLÓGICO	23
Diseño de la Investigación	23
Tipo de Investigación	24
Población y Muestra.....	24
Población	24
Población objetivo.....	25
Muestra.....	25
Unidad de observación	25
Cobertura geográfica	26
Periodo de referencia	26
Obtención del tamaño de la muestra.....	26
Estratificación de la muestra.....	27
Distribución de la muestra según el tamaño de cada localidad.....	28
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	29

Instrumento de Recolección de Datos.....	30
CAPÍTULO IV.....	31
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	31
Análisis de variables socio - demográficas para caracterizar los habitantes de Bogotá	33
Segunda parte.....	39
Análisis de la percepción de favorabilidad policial en función de la inseguridad y corrupción	39
CAPÍTULO V.....	53
CONCLUSIONES	53
BIBLIOGRAFIA	55

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la percepción de favorabilidad que tienen los ciudadanos de Bogotá en relación a la función que cumple la Policía Nacional de Colombia, que se puede definir como el nivel de aceptación que tiene este cuerpo de seguridad del estado por parte de los ciudadanos. La característica principal de la favorabilidad es una percepción u opinión muy personal de cada individuo.

Para analizar la percepción de favorabilidad es necesario mencionar sus causas. Una de ellas la sensación de inseguridad. Hay que diferenciar entre lo que es inseguridad subjetiva e inseguridad objetiva que según el Centro de Estudio de Opinión de la Universidad de Antioquia (2.005), “La primera, hace mención a la disposición emocional de sentir vulnerabilidad y miedo a la oscuridad o lugares poco transitados. La segunda se refiere a la existencia objetiva de focos de coacción que atentan contra las personas o los bienes”, la sensación de inseguridad se deriva de una vivencia personal o del ambiente de entorno inmediato.

La corrupción es otra causa a mencionar y se entiende por corrupción al abuso de poder para beneficio propio en el caso policial, según Estévez (2.005), “La definición tradicional de corrupción es introducción de vicio o abuso en la relación entre hombres o cosas”. La investigación de la percepción de la favorabilidad hacia la Policía Nacional se realizó por el interés de conocer cuál es la opinión de los ciudadanos de Bogotá en cuanto a la sensación de inseguridad y corrupción institucional en este cuerpo de seguridad.

Según el informe del Latinobarómetro del año 2018, la Policía Nacional de Colombia se encuentra en el cuarto lugar de Latinoamérica donde mejor imagen y favorabilidad tiene la institución. Sin embargo, según los resultados de la encuesta de cultura política realizado por el seminario de comunicación pública de la Universidad de La Sabana, los habitantes de Bogotá tienen una imagen menos favorable de la misma institución. La implementación del nuevo código de policía, la gran visibilidad de hechos de abuso de autoridad y corrupción de la policía en medios de comunicación y otros acontecimientos, han venido dañando la imagen de esta institución drásticamente desde la finalización del segundo periodo

presidencial del expresidente Álvaro Uribe Vélez, y decayendo así en los dos periodos presidenciales de Juan Manuel Santos hasta el actual gobierno de Iván Duque (Gallup, 2019).

Uno de los principales retos para esta investigación fue relacionar el accionar de la policía a través del tiempo con la comunidad y cómo este ha ido cambiando respecto a los ejes coyunturales del país. Primero, es importante resaltar la diferencia entre la policía y las fuerzas armadas para entender la diferencia de percepción ciudadana entre las dos instituciones. Por mandato Constitucional, las Fuerzas Militares tienen el deber y la responsabilidad de garantizar la soberanía nacional y la integridad territorial, mientras que la Policía Nacional debe responder por el control del orden interno (Armada, s/f) .

La policía es un agente del estado que está para garantizar las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades, La Real Academia de la Lengua Española lo define así: *“Cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos, a las órdenes de las autoridades políticas”* (2001) . Sin embargo, a partir de varios acontecimientos históricos se observa cómo este objetivo se ha descaminado para ejercer medidas de control social y de restricción individual, siguiendo fenómenos tales como los movimientos políticos, sociales y los gobiernos de turno (Becerra, 2011, p.254).

La desconfianza de los bogotanos hacia la policía también puede aumentar la percepción de inseguridad en la capital del país. Según Eckstein (1988), la confianza ciudadana hacia las instituciones está asociada a los aprendizajes y experiencias sociales de cada uno. Es decir, según su experiencia con la policía en diferentes ocasiones, ya sea por su tiempo de respuesta, su forma de respuesta o si llegan al lugar, cada ciudadano forma su criterio frente a estos y será muy difícil cambiarlo. “Así, no es el fenómeno objetivo de la criminalidad per se el que direcciona la sensación de inseguridad, sino la ausencia de instituciones públicas que detenten la confianza ciudadana”, (Dammert, 2014).

Asimismo, la desconfianza en la policía y el sistema judicial también se debe al sentimiento que la justicia no es equitativa con todos, teniendo en cuenta los abusos

policiales o la forma de condenar delitos según el tipo de persona. Esto también es clave al momento de entender el nivel de desconfianza de los habitantes de la capital.

La presente investigación se enmarca dentro de la investigación de campo no experimental, ya que se toma en consideración la información recaudada mediante la aplicación de un instrumento a los ciudadanos de la ciudad de Bogotá D.C., residentes de diferentes sectores seleccionados en una muestra aleatoria probabilística de 781 individuos, seleccionados a través del muestreo aleatorio estratificado polietápico.

La finalidad u objetivos del desarrollo de este trabajo de investigación fue analizar la percepción de los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C, sobre el desempeño de la policía, teniendo como referencia el indicador de favorabilidad; para ello fue necesario definir la favorabilidad de la policía nacional en Bogotá de acuerdo con la impresión de inseguridad ciudadana y corrupción del organismo.

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, donde se aborda la favorabilidad policial, según la percepción ciudadana, que puede ser interpretada como el nivel de aprobación que las personas le dan a la gestión que cumple ese organismo de seguridad del estado. Esto se puede relacionar al sentimiento de tranquilidad que los ciudadanos desean experimentar diariamente al saber que, en caso de necesitar la presencia policial, van a ser atendidos oportunamente con la rapidez esperada. En el capítulo II se desarrolló el Marco Teórico, considerando aspectos de la normativa de la función policial, abordando el tema de la corrupción e inseguridad. En el capítulo III se describen los aspectos relacionados al Marco Metodológico donde se destacan procedimientos utilizados, las técnicas e instrumentos al momento de recaudar la información y la manera en que es procesada la misma. En el capítulo IV se incluye el análisis de los resultados donde se muestran tablas y gráficos que permitieron analizar los datos obtenidos en la entrevista y por último se presenta el capítulo V que contiene las conclusiones de la investigación y las recomendaciones del investigador.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tratar de explicar la favorabilidad policial en la ciudad de Bogotá, abarca diferentes aspectos asociados a la imagen. Según Salomón (2004), el desempeño en el cumplimiento del deber determina la forma como la imagen de la policía es percibida por la comunidad; es precisamente el abismo entre el incremento de delincuencia y la respuesta policial lo que determina la imagen de la institución.

A mayor diferencia entre delincuencia y capacidad de respuesta, mayor es la desconfianza hacia la Policía y la labor que deben cumplir. La capacidad institucional de la policía va más allá de la percepción de las persona, involucra a una institución cuyo deber es garantizar la seguridad ciudadana. En este estudio se planteó analizar la favorabilidad policial en función de la percepción de los ciudadanos, abordando los temas de inseguridad y corrupción.

La favorabilidad policial, se asocia a la aprobación que las personas le dan a la gestión que cumple ese organismo de seguridad del estado, se relaciona con el sentimiento de tranquilidad que los ciudadanos desean experimentar periódicamente. La percepción de los ciudadanos es la manera de medir las realidades en la sociedad de un territorio. La percepción que se tiene sobre el país, las instituciones o las políticas públicas, es frecuentemente utilizada como un mecanismo para evaluar el rendimiento y la eficacia del gobierno en diferentes asuntos públicos.

Gélvez (2017), señala que, en materia de seguridad, tradicionalmente se emplea la percepción del crimen como una manera de valorar la gestión que cumple la policía, fiscalía, el departamento de inteligencia colombiano y demás instituciones cuya función es garantizar la seguridad. La policía ha perdido credibilidad debido a la percepción negativa que los ciudadanos tienen de seguridad y labor policial, debido a las dificultades de comunicación para presentar resultados positivos en materia de seguridad.

Estudiar la percepción de inseguridad en la ciudad de Bogotá, DC, es importante (Gélves, 2017), por dos razones; primero los acuerdos de paz con la guerrilla; esto ha permitido que otros asuntos públicos como la educación, la corrupción o la seguridad ciudadana sean considerados entre los asuntos importante que atiende Colombia. Se piensa que el incremento del conflicto armado en las principales ciudades es consecuencia directa de los acuerdo de paz firmados por el gobierno. En segundo lugar, la Policía Nacional de Colombia ha implementado nuevos métodos de vigilancia, como lo es el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes; Gélves (2017) indica que “no existe evidencia suficiente que demuestre si estos tipos de planes de vigilancia tienen relación alguna con la tasa de percepción de inseguridad”.

Para Monsalve (2009), la participación “de los funcionarios policiales en conductas delictivas da cuenta del deterioro de la función policial y de la falta de reconocimiento de su operatividad para el alcance de las metas y objetivos de las políticas públicas”; dejando entre ver la percepción poco favorable que tienen los ciudadanos de más escasos recursos de la imagen de la policía.

La falta de castigo en los actos de corrupción Policial en Colombia, se vinculan al hecho de ser actuaciones secretas y ocultas no reveladas; que no dejan de ser procesadas judicialmente al ser conocidas, (Pineda, 2016). Al comprobarse la participación de un policía en situaciones irregulares y contrarias a la labor que debe cumplir, inmediatamente es pasado a la instancia disciplinaria dentro de la institución y se procede a realizar una revisión del expediente del funcionario en busca de otros delitos o sanciones previas.

Pineda (2016), realizó un estudio de casos relacionados con la corrupción en la policía de Colombia, entrevistando a policías detenidos, encontrando que, aunque en la actualidad se encuentran privados de la libertad, señalaron: “era mejor correr el riesgo de realizar el acto corrupto, para obtener el beneficio que se estaba buscando, aunque este durara poco”, dejando claro que a pesar de conocer de antemano las consecuencias que acarrea cometer actos ilegales, el costo-beneficio representa la mejor opción para aumentar los ingresos económicos; sin embargo, esta perspectiva cambia por completo cuando son descubiertos y sentencias por sus delitos.

De acuerdo con la opinión de Salomón (2004), “al ciudadano común le interesan los resultados concretos para definir su percepción del desempeño policial”, por lo tanto, al ciudadano no le interesa la relación que pueda existir entre el incremento de la delincuencia y el desempleo, a pesar de que en ocasiones se puede considerar como detonante la pérdida de valores y la falta de oportunidades laborales. A los habitantes de cualquier ciudad les interesa saber que pueden salir a caminar y trasladarse de un lugar a otro sin correr el riesgo de ser robado, asaltado, herido o muerto.

En términos de esta investigación se plantean las interrogantes de ¿Varía el nivel de favorabilidad de la policía nacional según la percepción de inseguridad por localidad? y ¿La corrupción institucional percibida por los ciudadanos disminuye la credibilidad e imagen de la policía?

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Analizar la percepción de los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C, sobre el desempeño de la policía con base al indicador de favorabilidad.

Objetivos Específicos:

1. Determinar si a medida disminuye la favorabilidad de la policía nacional en Bogotá, la percepción de inseguridad aumente entre los ciudadanos.
2. Establecer si la corrupción institucional percibida por los ciudadanos disminuye la credibilidad e imagen de la policía en Bogotá.

Justificación

El ciudadano común es beneficiario directo de la labor que cumple la policía, es el principal informante del desempeño que estos tienen en las diferentes labores de prevención del delito y atención inmediata ante las denuncias por presuntos delitos (Salomón, 2004), de allí que su opinión es la que interesa y por ello se hace necesario a través de una encuesta conocer su valoración. Ser policía es una profesión, no un oficio, de allí que para ejercer la función hay que estudiar y para optar a un ascenso dentro de la institución y desempeñar mejores cargos se debe estar en constante preparación; la sociedad cada vez demanda más y mejores policías, con la suficiente preparación y experiencia para enfrentar las diferentes situaciones que se le presentan en el acontecer diario.

La Policía Nacional de Colombia es una de las instituciones que constantemente está en la perspectiva de la sociedad, ya que se ve involucrada en el panorama de violencia, inseguridad y corrupción día a día en la mayoría de los medios de comunicación locales y regionales. “Desde sobornos y abusos de autoridad hasta tráfico de estupefacientes es constante las denuncias que periodistas, estudiantes y ciudadanos del común interponen ante otras instancias de justicia en Colombia debido a las malas prácticas que miembros de la Policía Nacional realizan en las labores día a día” (El Político, 2019)

A pesar de la creación de campañas para mejorar la imagen de la institución en la ciudad y en el resto del país, los diferentes casos en los que se ve perjudicado el organismo hacen que estas fracasen y vuelvan a un nivel de impopularidad que puede afectar su trabajo y la forma cómo interviene en situaciones de emergencia o de vital importancia debido a la desconfianza hacia ellos.

La policía tiene el deber Constitucional de proteger a las personas frente a situaciones que constituyen amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes (Monsalve, 2009). La seguridad y por tanto la función policial, suponen una responsabilidad compartida entre la sociedad civil y el Estado.

La percepción que la comunidad tiene de la policía va a depender siempre de su actuación y de la imagen que proyectan; como ya se ha dicho, el uso de la fuerza en el caso de que sea exagerado es mal visto y afecta su imagen, de forma similar la percepción de corrupción en el cuerpo policial desmejora la favorabilidad de la que gozan, en términos sencillos corrupción en la policía puede significar obtener ventajas, beneficios, indulgencias o lucro indebido y de forma fraudulenta (Universidad de Antioquia / Centro de Estudios de Opinión, 2005). “La policía es el componente más obvio y visible del sistema de justicia penal y un servicio policial respetado es condición indispensable para la percepción positiva de la justicia” (UNODC, 2010)

Hacer que una institución como la policía funcione no es fácil, su correcto desempeño requiere mayor seguridad y protección de los derechos de las personas, de allí que los resultados que arrojan los indicadores que miden la criminalidad y la eficiencia del desempeño policial posicionan una imagen positiva y confiable entre los ciudadanos.

El ciudadano tiene la inclinación a considerar que la Policía no implementa la eficiencia, eficacia y efectividad en la lucha contra la delincuencia, por no tener el suficiente recurso humano y el apoyo logístico necesario para estar oportunamente en la escena del delito y brindar así un eficiente servicio a la ciudadanía. De manera intuitiva piensa que debe modernizarse el sistema policial y reforzar una de las áreas más importantes como es la investigación criminal (Salomón, 2004). “La legitimidad policial es un factor estratégico de las políticas públicas de seguridad, un activo imprescindible para que la institución policial y las organizaciones policiales puedan llevar a cabo su actividad cotidiana y perdurar en el tiempo”. (Requena, 2016)

La atención a las víctimas o personas que han sufrido los embates de algún delito constituye un aspecto por el que las personas están a la expectativa. La comunidad valora el desempeño policial; la capacidad de mediación y resolución de conflictos para no utilizar la fuerza sino la persuasión, así como el trato digno y respetuoso de los agentes policiales para con las víctimas de la delincuencia, respetando también a los propios delincuentes que cometen las fechorías, sin dejar por fuera la consideración que le pueden tener a los familiares de las víctimas y de los delincuentes, motivado al hecho de que una persona al comete un delito,

rápidamente involucra a su familia que se ve forzada a interactuar con la policía para conocer la situación de su familiar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el trabajo denominado, ¿Cuáles determinantes se relacionan con la percepción de inseguridad?, Gélves (2017), realiza un análisis estadístico y espacial para la ciudad de Bogotá, D.C., indicando que la percepción de los ciudadanos es la manera más incluyente de medir las realidades sociales de un territorio. La imagen que se tiene del país, las instituciones y de las políticas públicas, se utiliza como mecanismo para evaluar el desempeño y la efectividad del gobierno en diferentes asuntos públicos.

En materia de seguridad, por costumbre se utiliza la percepción del crimen como una manera de valorar la gestión que cumple la policía, fiscalía, el departamento de inteligencia colombiano y demás instituciones cuya función es garantizar la seguridad. No obstante, la certeza y la experiencia en esta área dan cuenta que el paso del tiempo no cambia esta realidad, la imagen de la gestión policial no va a presentar cambios importantes.

Por otro lado, según Gélvez (2017), se ha detectado que los residentes de una comunidad objetivo acogen con gratitud el aumento de la actividad policial, sin que dicho aumento genere una disminución en la sensación de seguridad. Los hallazgos más relevantes de dicha revisión, contribuyen con una fuerte creencia al pensamiento de que las estrategias de vigilancia dirigidas a la ciudadanía aumentan el nivel de satisfacción con la Policía, el nivel de legitimidad de la institución y la percepción de desorden (Gélves, 2017). El análisis del resultado de dichas estrategias puede cambiar dependiendo del tipo de crimen que se evalué.

Victimización y percepción de inseguridad en Bogotá

Las referencias consultadas hacen mención a circunstancias que influyen en la inseguridad y el temor a sufrir un daño: victimización, vulnerabilidad física y social y redes sociales. Las explicaciones que se basan en ellos están relacionadas y sirven de base para construir indicadores de percepción de seguridad (Avile y Barca, 2019). El capital social proyecta el nivel de relación y apoyo en la sociedad, y las redes sociales determinan la acción pues las comunidades con mayor cohesión tienen mayor capacidad para responder en conjunto ante el asesinato, y así mejoran la percepción de tranquilidad y bienestar.

La sensación de inseguridad en Bogotá se ha mantenido igual en el tiempo, aproximadamente el 30% de los habitantes de la ciudad se sienten inseguros en la localidad o zona donde tienen la vivienda (Gélves, 2017). Es necesario mencionar y analizar que, a pesar de las variaciones en la percepción de inseguridad, dichos cambios no son significativos. La diferencia de opinión que se asocia a la imagen de inseguridad en la ciudad y en el barrio se considera la literatura como una apreciación normal, producto de que las personas por lo general sienten mayor seguridad y resguardo en sectores pequeños.

La indefensión de los ciudadanos ante la inseguridad no se limita al aspecto físico, también se observa a nivel social y de convivencia cotidiana. La idea de que cierto grupo de personas es potencialmente vulnerables surge como consecuencia del entorno que les rodea y deja en evidencia la incapacidad de ciertas comunidades para prevenir los actos delictivos y recuperarse de los daños ocasionados (Avile y Barca, 2019).

Plan de cambio contra la corrupción en Colombia

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción (en adelante el Programa Presidencial), está orientado a combatir las diferentes formas de corrupción en la administración pública colombiana, orientado en su ejecución por las sugerencias planteadas a través del Comité de Expertos del Mecanismo de Seguimiento de la implementación de la Convención Interamericana Contra la Corrupción (MESICIC). A partir de marzo 2005, inició la puesta en práctica de ciertas tareas que conllevan a un avance en la ejecución del funcionamiento de la Convención, es decir, en su intención de luchar contra la corrupción (Pineda, 2016).

En primera línea propone una política de Estado para luchar contra la corrupción que considera adicional al contexto y las diferencias regionales, la experiencia de las personas que trabajan en la prevención, judicialización y sanción de los actos corruptos en cada uno de estos lugares, teniendo en cuenta la intención de visualizar las áreas específicas de corrupción, con el propósito de luchar incansablemente para alcanzar su desaparición.

El Plan de cambio contra la corrupción, también propone en segunda línea una estrategia territorial que consiste en una alianza entre gobernaciones, departamentos y municipios que se afianza en los pactos por la transparencia, donde voluntariamente los funcionarios dan su aprobación para que la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil, realicen un balance de la ejecución, evaluación y control social a las actividades y procesos administrativos que realizan.

A partir del 2005, las reuniones anuales que se desarrollan entre gobernación, departamentos y municipios en asociación con los comités de seguimiento, evaluación y control, tienen la intención de diseñar estrategias de acción que les permita fortalecer su gestión. Como una tercera línea de acción se sugirió la implementación de un plan denominado Cultura de la Legalidad, diseñado como herramienta de autorregulación individual y control social solicitado por los ciudadanos, a fin de que exista cierta armonía entre el respeto por la ley, las convicciones morales y las tradiciones y convenciones culturales, es decir, que su propósito es establecer normas y acciones que incentiven la posibilidad de tener confianza nuevamente en un estado social de derecho, donde no se permita actos ilegales por parte de ninguna de sus instituciones.

Según Pineda (2016), una de las causas que motivan a los policías a cometer actos corruptos, se relaciona con las funciones propias de cada unidad de policía, es decir, dependiendo de la zona de ubicación de las centrales de policía, es que se cometen actos corruptos, todo depende de los controles internos que implementan los supervisores del desempeño policial, el tener más o menos contacto con la ciudadanía es un factor preponderante a la hora de que la policía cometa actos ilícitos; la cercanía con ciertos sectores de la sociedad incrementa las posibilidades de los policías corruptos de captar dinero ilegal más fácilmente, ya sea porque aceptan los sobornos por parte de los ciudadanos o porque les exigen dinero.

Puesta en práctica del Plan Anticorrupción de la Policía Nacional de Colombia

Con el funcionamiento y operatividad de la Convención Interamericana contra la Corrupción, el decreto 519 del 5 de marzo de 2003, en su artículo 10, estableció las funciones del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y

Lucha contra la Corrupción, que busca combatir las condiciones que facilitan la corrupción (Pineda, 2016).

De sus planteamientos y consideraciones se origina la creación del mecanismo de la cultura de la legalidad y la transparencia, que orientó el cumplimiento ético de la labor de los funcionarios públicos y la implementación de estrategias de lucha y combate contra la corrupción por parte de las instituciones del gobierno.

La Policía Nacional ha puesto en práctica diferentes planes para garantizar los valores institucionales, dichos planes se conocen como: Lucha contra la corrupción, Formación de multiplicadores del programa de lucha contra la corrupción, Cero tolerancia a la corrupción, Plan de transparencia institucional, Sistema ético de la Policía Nacional, Código de conducta policial, entre otros, orientados a mejorar la credibilidad en los procesos realizados por los servidores públicos (Pineda, 2016).

A pesar de que los programas fueron establecidos siguiendo directrices gubernamentales para hacer frente a la corrupción, las acciones de estos programas se ejecutan a través de grupos interdisciplinarios de las unidades policiales, que en su mayoría están conformados por personal de las áreas de psicología y trabajo social (Pineda, 2016).

Para la investigación se incorporan tres teorías de la comunicación que ayudan al análisis y entendimiento de por qué la percepción de la policía podría estar tan baja en Bogotá. El mecanicismo psicosocial de Elisabeth Noelle-Neumann, Modelo Actitudinal de Yale de Carl Hovland y el Malestar Mediático constituyen las tres teorías que se tendrán en cuenta. La espiral del silencio es una de las teorías más influyentes en el ámbito de la comunicación como fluctuación de la opinión pública en el año 1974. “La teoría predice el comportamiento de aquellos individuos que se perciben como minoría, quienes, por miedo a quedar aislados socialmente, silencian sus verdaderas opiniones en la esfera pública” (Alonso, 2014).

La espiral del silencio por Elisabeth Noelle-Neumann es un conjunto de conductas que expresan valores y mentalidades de grupos sociales sobre cualquier tema. Neumann, según Alonso (2010), define la opinión pública como “el conjunto de opiniones que tienen un fuerte carácter moral acerca de aquello que es aprobado o

no por el resto de la sociedad y que un individuo puede, y en ocasiones, debe expresar en público sin aislarse”. La autora expone que la opinión pública se divide en cuatro funciones. Primero, la función natural del ser humano, que es un ser social, es aglomerarse y, para evitar el aislamiento, se comprometen a la discusión. Segundo, la opinión pública, según Neumann (1974), estabiliza la sociedad. Tercero, la opinión pública establece las prioridades de la sociedad, determina cuál es la prioridad de la comunidad y sus tareas más urgentes. Y, por último, así como la opinión pública concede legitimidad, también la puede relegar.

Esta teoría ayudó al análisis de que las experiencias en ciertos sectores de la ciudad, crear una mala imagen de la Policía Nacional con una imagen negativa. La diferencia de la percepción de confianza hacia la Policía Nacional en diferentes sectores de Bogotá también tiene que ver con la percepción de seguridad en la ciudad, a pesar de que la percepción de seguridad es bastante alta en todos los sectores de la capital. Pero la confianza hacia la institución también se ve reflejada según el tiempo de respuesta y disposición. Asimismo, la comunicación persuasiva cumple un papel muy importante en dicha percepción. Esta se entiende como toda comunicación premeditada e intencionada con objetivos específicos.

Carl Hovland junto con un grupo de investigadores de la Universidad de Yale inició un programa inicialmente para para la Armada de Estados Unidos para entender la efectividad de la propaganda durante la guerra. Gracias a este estudio, el grupo de Yale ahondó en el tema de la persuasión y su consecuencia en la comunicación masiva, con el cual se lograron identificar elementos de gran influencia en esta teoría; la búsqueda de la comunicación persuasiva, las características del mensaje y las características del receptor del mensaje y su contexto (Demirdöğen, 2010).

En cuanto a la búsqueda de la persuasión se debe tener en cuenta por parte del emisor la credibilidad, experticia y empatía con la audiencia para que así el público presente una mejor aceptación y recepción del mensaje, evitando juicios y recibiendo la información como “confiable”. Sin embargo, dicha fuente también debe ser vista como una figura de poder entre la sociedad, para que, en caso de ser necesario, cuente con la capacidad de administrar coercitivamente, castigos y recompensas.

Por otro lado, el mensaje, aunque sí debe contar con argumentos suficientes y conclusiones que lo soporten, no cuenta con una estructura establecida que funcione como modelo único de persuasión. Así, el contenido de mayor importancia puede encontrarse al inicio del mensaje, esto es conocido como el *anti climax approach*, o la información más relevante puede encontrarse al final, precedida por una serie de argumentos o pruebas para conectar a la persona con una idea más específica, a lo cual se le conoce como *climax approach*". Esto concluye que la estructura dependerá del público objetivo. Entender sus necesidades, intereses, entorno, nivel educativo e incluso su motivación y habilidad para procesar el mensaje. (Demirdöğen citando a Petty & Cacioppo, 2010).

De esta forma Hovland sostiene que el mensaje no llega de la misma manera a todas las audiencias, por lo que, se debe direccionar conociendo el impacto que se quiere generar, sobre qué personas, apelando a qué emociones. Para esta investigación no solo el papel de la fuente y el mensaje será importante. Entender la finalidad de estos dos en el proceso comunicativo permitirá entender cómo la Policía Nacional busca ser vista y que otro tipo mensajes han generado mayor impacto, para así entender su desfavorabilidad de esta Institución.

Por último, se entiende que la mediatización y la democratización de la información les ha permitido a las personas tener un papel de participación activo en la sociedad, el cual se ve delimitado, en gran parte, por la influencia de medios que, frente a malestares sociales, suelen tener mayor reacción por parte de las personas (Ruiz, 2009). La *media malaise* plantea que destacar el negativismo de las noticias o la confrontación entre dos posturas ocasiona desinterés y repudio por las distintas situaciones políticas presentadas en la medida que los canales de información se han convertido en una de las principales fuentes de búsqueda de información política entre los gobernados y el gobernante.

Este fenómeno se presenta incluso por la relación entre las noticias y los intereses políticos ya que sus actitudes pueden verse influenciadas por la situaciones que los medios divulgan, así, Michael Robinson durante los años 70, propone el *video malestar*, teoría en la cual expone que las actitudes y posturas tomadas por las

personas que presentan noticias relacionadas con temas políticos, tienen repercusiones en la confianza hacia el gobierno y sus pares gracias a una serie de aspectos como “a audiencia televisiva y la credibilidad que representan, la interpretación de la información, énfasis de lo negativo, conflicto, violencia y presentación de los defectos políticos más que de las propuestas. (Schreiber y García, p. 36, 2009).

A pesar de lo anterior, el malestar mediático no solo representa aspectos negativos de la política y la participación de la sociedad en ella, sino que también puede tener aspectos positivos reflejados en un círculo virtuoso que es directamente proporcional a la cantidad de información que una persona recibe sobre política con su implicación y activismo en esta.

La responsabilidad que un medio masivo trae consigo, clarifica que sea cual sea el mensaje que se transmita por este, debe estar pensado en las posturas que el público puede tomar, es por eso que, analizar y entender los mensajes para una audiencia que ha normalizado leer, ver o escuchar noticias negativas sobre la Policía Nacional, es de gran importancia en la medida que las reacciones de los públicos se pueden prever, más aún si se encuentra en ambiente de malestares políticos e incluso sociales tal y como (Ruiz, 2009) lo expresa retomando un estudio de Gladys y Kurt Lang.

Estado del arte

La desconfianza y baja credibilidad de la Policía es una característica identificada en diferentes países, por lo que han surgido diferentes investigaciones que tratan de encontrar resultados o avances a este problema institucional. Algunos artículos, hablan de la percepción de inseguridad por la corrupción en general de los estados, otros lo relacionan con el exceso de las funciones de la policía en su normal actuar, otros culpan a los medios de saturar a los ciudadanos con noticias negativas y algunos se basan en estudios de seguridad y percepción de inseguridad; lo que tienen en común algunas de las hipótesis y teorías encontradas, es que todas se complementan o se relacionan en el mismo fin, la impopularidad de la policía en las comunidades y percepción de inseguridad.

La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía

Jesús Requena Hidalgo, 2016.

En la investigación realizada por Jesús Requena (2016), expone que la legitimidad policial es un factor estratégico de las políticas públicas de seguridad, pues es la base de la conformidad de la sociedad y el estado, que es necesaria para que las instituciones y organizaciones policiales lleven a cabo su actividad cotidiana y perduren en el tiempo.

Según el autor, el papel que juegan las organizaciones policiales dentro de sociedades democráticas es el del mantenimiento de un orden social que beneficia al conjunto de la ciudadanía, pero que no deja de ser un orden concreto y desigual.

La agudización del conflicto social en las últimas cuatro décadas como consecuencia del aumento de la desigualdad y del avance de la exclusión social en el marco de la globalización forzó al cuerpo policías a intervenir en manifestaciones del conflicto, frente al delito o con motivo de huelgas. Ello ha supuesto que las valoraciones sobre la eficacia policial, para qué sirve el trabajo policial, y sobre la justicia distributiva de sus acciones, a qué intereses sirve, hayan condicionado su imagen, especialmente entre los grupos sociales más expuestos a las dinámicas de exclusión.

Otro problema identificado por el autor es la progresiva democratización de las sociedades que han sido un factor decisivo en la regulación de la legitimidad policial en todas las sociedades occidentales. El aumento significativo del uso de los medios de comunicación y redes sociales, han generado nuevos espacios cada vez más amplios para la denuncia y la contestación social y, por ende, el trabajo de la policía se ha sometido al escrutinio público más generalizado, tanto de los medios de comunicación como de los ciudadanos. Además, la opinión pública desde hace algunos años, puede registrar las intervenciones policiales y publicarlas inmediatamente.

Por último, la conformación de la delincuencia como problema social en un contexto de altas tasas delictivas, es un factor que modula la percepción de la

legitimidad policial. Que la delincuencia se haya consolidado en un rasgo de las estructuras sociales occidentales y que la lucha contra la delincuencia se haya consolidado como asuntos de interés general y político, ha supeditado enormemente la percepción pública sobre la eficacia.

Partiendo de este contexto, en el que los miedos asociados a la delincuencia han pasado a formar parte de la vida cotidiana de la ciudadanía, la policía, que se ha constituido a sí misma como una institución dedicada fundamentalmente a la represión de la delincuencia y que percibida de esta manera, no puede contar con esa base de legitimidad tan firme como es la eficacia, es decir el haber alcanzado su objetivo principal (Requena, 2016).

El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía

Por: Leticia Salomón

En este documento se realiza una compleja investigación para la formulación de políticas públicas en Honduras por los bajos niveles de aprobación de la ciudadanía con la policía, se realiza una consultoría por medio de monitoreo a la opinión pública y para el desarrollo de este tema es preciso referirse a un punto clave de la relación Policía comunidad, asociado a la imagen policial y credibilidad ante las personas, lo cual está unido a la percepción de ésta sobre la criminalidad y la eficiencia con que la Policía se enfrenta a ella.

Para lograr esta aproximación la autora parte de tres puntos claves en la investigación, la percepción y realidad, visión estratificada de la delincuencia y la percepción ciudadana. La investigación parte de una comparación entre la percepción y la realidad.

“La relación existente entre la realidad y la percepción de la misma, está separada muchas veces por una línea tan imperceptible que muchas veces queda oculta. Son muchas las mediaciones que se cruzan entre una y otra, que fácilmente se sacan conclusiones equivocadas.” (Salomón, 2017)

Lo anterior se relaciona con diversos hechos como los de actos delictivos de gran magnitud y mucha atención por parte de los medios de comunicación donde

entraría la teoría del video malestar; la ineficiencia de la Policía y de otras entidades de justicia para combatir satisfactoriamente la criminalidad, la baja credibilidad en general de las instituciones, la “cercanía” de los hechos criminales en el barrio o a familiares cercanos y la violencia asociada a la realización de los mismos.

“Lo expresado hasta ahora nos permite sacar algunas conclusiones y una de ellas es que la diferencia entre realidad y percepción puede ubicarse en la institucionalidad, la ciudadanía o en el contexto mismo de la inseguridad y, otra, es que puede existir correspondencia entre ambas (coincidencia entre percepción y realidad) o la percepción puede estar por encima de la realidad (sobredimensionándola) o puede estar por debajo de la misma (desinformación o divorcio de la realidad). Las tres situaciones tienen repercusiones positivas y negativas para el contexto de la inseguridad, ya sea por la conciencia de la gravedad de la situación (cuando hay coincidencia), por la exageración de la realidad (cuando la percepción la supera) o por la minimización de la realidad (cuando la percepción está por debajo).” (Salomón, 2017)

La segunda idea de la investigación plantea que existe una percepción generalizada de la delincuencia y de que esta amenaza por igual a los habitantes de cualquier comunidad. Sin embargo, el autor resalta que esto no es totalmente cierto y que, “con las respectivas variaciones de espacio, ingresos, edades y otros, se puede encontrar una estratificación delincencial que afecta de diferentes formas a la ciudadanía, con situaciones y resultados diferentes.

Inseguridad y temor en la Argentina: el impacto de la confianza en la policía y la corrupción sobre la percepción ciudadana del crimen

Por: Lucía Dammert & Mary Fran T. Malone

Las autoras exponen tres variables principales para poder analizar la situación presentada entre el pueblo argentino y su Policía; criminalidad, desconfianza y corrupción. Aunque esta es una combinación que no a muchos en Latinoamérica sorprende, en Argentina es una cifra alarmante en la medida que a pesar de ser uno de los países más visitados, su percepción de seguridad ha estado en decadencia.

A la hora de analizar estos tres aspectos, se plantean tres hipótesis que funcionarán como las premisas de esta investigación:

- Hipótesis 1: A medida que aumenta la corrupción la inseguridad también lo hace.
- Hipótesis 2: A medida que la confianza en la policía disminuye, la sensación de inseguridad se incrementa.
- Hipótesis 3: A medida que los crímenes violentos se tornan más prevalentes, los ciudadanos se tornan inseguros frente a cualquier tipo de crimen.

Se ahonda en la variable de corrupción, ya que se tiene en cuenta que es una de las principales y una de las posibles causas por las cuales los argentinos sienten un aumento en la inseguridad, aunque para algunas personas sea un común denominador de los países de Latinoamérica con una cultura que favorece el clientelismo y el neo patrimonialismo. Esta situación termina afectando el sistema político y las instituciones públicas, en este caso, la policía.

En cuanto a la confianza, se ve un impacto negativo relacionado con la criminalidad, pero este contrasta con uno positivo sobre el esfuerzo del Gobierno para proteger el sistema democrático, donde demostró que esta percepción no siempre va ligada a la victimización o al papel de los medios así estos estén constantemente hablando sobre criminalidad, lo que lleva a reducir la confianza en la policía.

De esta manera, las dos primeras hipótesis se pudieron comprobar, y la tercera utilizó dos modelos de datos con datos socioeconómicos y demográficos. En el segundo modelo se incluyó una variable extra que fue razón del crimen violento sobre el delito contra la propiedad, con la que se pudo concluir que cuando el crimen violento aumenta con respecto a delitos contra la propiedad, hay un problema más grande que el que las tasas de criminalidad ofrecen.

Gracias a este estudio se puede concluir que la confianza en la policía, la corrupción y la presencia de crimen violento, es un aspecto directamente relacionado con la percepción de inseguridad ciudadana con una solución poco eficaz si no se habla del tratamiento de políticas que mejoren la institución policial y sus mecanismos de acción.

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

Por: Mónica Fajardo, Antonio González, Jorge Serna, Laureano Angarita y Reyna Aguilera.

Este estudio busca vislumbrar los resultados y efectividad de un programa desarrollado por la Universidad Sergio Arboleda con la Policía Nacional para mejorar la percepción de los estudiantes respecto a esta Institución Pública, teniendo en cuenta la impresión negativa y desconfianza predominante entre los jóvenes bogotanos. Para esto, se utilizó una muestra de 59 estudiantes con los que se realizaron encuestas y grupos focales.

Primero, se establece la variación de la percepción dependiendo del área en el que actúe la policía (gestión de transporte, uso de medios de comunicación, convivencia, atención al ciudadano capacidad de respuesta, entre otros), el rango de educación y el nivel socio-económico del ciudadano.

Esta percepción negativa, según el documento, puede cambiar si se implementan programas de interacción lúdico-deportivos entre la policía y la sociedad, fortaleciendo de esta manera los vínculos entre estos dos grupos, especialmente con aquellos en situación de exclusión social.

Dentro del focus group, algunas de las preguntas y sus respuestas, distribuidas en tres variables (percepciones positivas, percepciones mixtas y percepciones negativas), fueron:

1. ¿Cómo percibe usted la Policía Nacional de Colombia? ¿Qué imagen tiene de ella?
2. A su consideración, ¿con qué aspectos positivos cuenta la Policía Nacional de Colombia?
3. ¿Cómo califica el desempeño general de la Policía Nacional de Colombia ante el proceso de paz? (conflicto y postconflicto)
4. ¿Cómo se imaginan la policía nacional de Colombia ideal?
5. ¿Cómo sería la Policía Nacional de Colombia que usted quisiera tener 10 años después del posconflicto?

Además, se pidió calificar a la institución respecto a seguridad, confianza, honestidad, Justicia, liderazgo, servicio, equidad, excelencia y disciplina, obteniendo servicio la mejor y honestidad la peor calificación.

Con base en estas preguntas y otras con resultados reflejados en gráficas se concluye que la percepción de los estudiantes de esta universidad 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” (Vesga, González, López, Becerra, & Hernández, 2017, p.117).

Adicionalmente los autores exponen que las noticias sesgadas acompañadas por juicios de valor brindadas por algunos medios de comunicación locales e internacionales, influyen también de forma directa en la percepción de la comunidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se destacan todos los aspectos relacionados con los procedimientos utilizados, las técnicas e instrumentos al momento de recaudar la información y la manera en que es procesada la misma.

Está conformado por un conjunto de aspectos a tomar en cuenta para contribuir a la consecución de los objetivos, entre ellos se tienen: definir el tipo y diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos para recolectar datos e información y la población y muestra objeto de estudio.

La investigación comienza cuando el investigador detecta un problema o un tema de interés para explorar, es decir, que una investigación va dirigida a la búsqueda de algo nuevo, o hace referencia sobre algo conocido, pero con una nueva visión.

Diseño de la Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen el diseño de investigación como: “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”.

El diseño de la investigación en un trabajo de campo, está basado en la búsqueda de datos directamente de los individuos investigados, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene el dato sin alterar las condiciones existentes, dándole un carácter de estudio no experimental. (Arias, 2006).

El objetivo de este estudio fue analizar la percepción y favorabilidad de la Policía Nacional y su incidencia con la ciudadanía de Bogotá, se planteó un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal, considerando que el tema de investigación tiene un sustento teórico suficiente, se procedió a realizar una

investigación de tipo descriptivo para conocer a detalle la forma en que a medida de que la desfavorabilidad de la policía aumenta, la percepción de inseguridad crece proporcionalmente.

Tipo de Investigación

La presente investigación se enmarca dentro de la investigación de campo no experimental, ya que se consideró la información recaudada mediante la aplicación de un instrumento a los ciudadanos de Bogotá D.C.

Según Arias (2006), una investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de interés para el estudio, considerando el entorno donde ocurren los hechos (datos primarios), sin modificar ninguna variable, es decir, el investigador toma la información de interés y cuida de no alterar las condiciones existentes.

El presente estudio se enmarca como proyecto factible apoyado en una investigación no experimental de carácter o nivel descriptivo, ya que analizar la percepción de los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C, sobre el desempeño de la policía con base al indicador de favorabilidad permitió determinar la favorabilidad de la policía nacional en Bogotá según la percepción de inseguridad ciudadana y corrupción del organismo.

Población y Muestra

Población

Pérez (2006), define la población como un conjunto finito o infinito de unidades de análisis, que pueden ser individuos, objetos o elementos que se someten a un estudio y forman parte fundamental en la obtener la información necesaria.

En este trabajo, el tipo de población es finita numerable, según Arias (2006), ya que existe un registro documental que indica el tamaño de la población objeto de estudio; en este caso se conoce el tamaño de la población de la Ciudad de Bogotá D.C., por lo cual se tomó una muestra probabilística estratificada multietapa, a fin de garantizar la participación de las diversas localidades que integran la ciudad.

Población objetivo

Hombres y mujeres mayores de 18 años o más, habitantes de 19 localidades de Bogotá.

Muestra

Pérez (2006) define la muestra como “un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa”.

La muestra de la presente investigación está conformada por 781 habitantes de la ciudad de Bogotá, seleccionados de 19 localidades para garantizar la representación de cada sector.

Al estudiar una población finita se usó el procedimiento del tamaño muestral para poblaciones finitas definido por Palella y Martins (2006) donde se utiliza un error de estimación calculado sobre la base del tamaño de la población.

Unidad de observación

Personas de ambos sexos, de 18 años y más.

Cobertura geográfica

Para esta investigación se diseñó la muestra considerando 19 localidades de la ciudad de Bogotá: Suba, Usaquén, Chapinero, Barrios Unidos, Teusaquillo, Santa Fe, Mártires, Puente Aranda, Rafael Uribe, Antonio Nariño, La Candelaria, Engativá, Fontibón, Kennedy, Bosa, Tunjuelito, Usme, Ciudad Bolívar y San Cristóbal.

Periodo de referencia

El periodo de referencia de la investigación es el comprendido del 9 al 16 de septiembre año 2019.

Obtención del tamaño de la muestra

Con el fin de determinar la cantidad de encuestas que serían aplicadas en la población se calcula el tamaño de muestra, de manera que los datos obtenidos al aplicar la encuesta permitieron realizar un análisis de la información para así establecer la viabilidad de lo que se está investigando. La muestra resultó de la utilización de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

Siendo:

n = Tamaño de la muestra

N = Número de elementos del universo o población, para este estudio la población de Bogotá es de 6.091.335 personas

Z² = Valor crítico 1.96²

p = Probabilidad de éxito (0,5)

q = Probabilidad de fracaso (0,5)

$$E^2 = \text{Margen de error } 0.07^2$$

(N-1) = Factor de corrección

Valores necesarios para los Cálculos:

$$N = 6.091.335 \text{ habitantes}$$

$$Z^2 = 1.96^2 = 3,8416$$

$$p = 0,5; q = 0,5$$

$$E^2 = 0.07^2 = 0,005$$

$$(N-1) = 6.091.335 - 1 = 6.091.334$$

Resultado del cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = (6.091.335 * 3,8416 * 0,5 * 0,5) / (6.091.335 * 0,005 + (3,8416 * 0,5 * 0,5))$$

$$\mathbf{n = 781}$$

Estratificación de la muestra

Arias (2006) afirma que el muestreo estratificado consiste en dividir la muestra en subconjuntos o estratos cuyos elementos poseen características comunes. Así los estratos son homogéneos internamente.

Para distribuir el tamaño de la muestra entre los diferentes estratos (localidades de Bogotá) se tomó en cuenta el criterio de Afijación proporcional, que permite asignar

a cada clase o estrato de la muestra un número de elementos considerando la cantidad de elementos que compone cada clase o estrato de la población.

La muestra quedó conformada según se aprecia en el Cuadro N° 1, considerando el tamaño de las 19 localidades de Bogotá participantes en el estudio.

Distribución de la muestra según el tamaño de cada localidad

Localidad	% de la población de Bogotá	Tamaño de la muestra
Suba	17	131
Usaquén	6	46
Chapinero	2	15
Barrios unidos	3	24
Teusaquillo	2	16
Santa fe	1	9
Mártires	1	9
Puente Aranda	2	16
Rafael Uribe	4	32
Antonio Nariño	1	9
La Candelaria	3	24
Engativá	10	78
Fontibón	5	40
Kennedy	15	116
Bosa	8	62
Tunjuelito	2	16
Usme	4	31
Ciudad Bolívar	9	69
San Cristóbal	5	38
Total	100	781

Pérez (2006), define la muestra como “un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa”.

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 781 personas de 19 localidades que conforman la ciudad de Bogotá.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Se utilizaron técnicas de recolección de información como actividades específicas para el alcance de los objetivos propuestos. Para Sabino (1996) un instrumento de recolección es cualquier recurso que pueda utilizar el investigador para acercarse a las situaciones o fenómenos de interés y obtener de ellos información. Para este estudio se utilizó un formato tipo encuesta con variables discretas y continuas, dispuestas en forma de preguntas cerradas con alternativas de respuesta prediseñadas que reflejan claramente los objetivos planteados.

Brito (citado por Pérez, 2006), plantea que las técnicas “son las que permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias” (p.77). En la presente investigación se utilizará la información de fuentes primarias, ya que se obtendrá directamente de la realidad a través de un instrumento.

Para este estudio se utilizó la información de fuentes primarias, ya que se obtuvo directamente de la realidad a través de un instrumento, se identificaron las localidades y zonas de Bogotá donde residen los informantes.

En la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la Encuesta. Arias (2006) la define como una técnica que obtiene información aportada por una muestra de individuos en relación a característica de sí mismos, o en relación con un tema en particular. El Cuestionario, lo define Arias (2006) como el formato de encuesta que se elabora de manera escrita a través de un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas, que deberán ser llenados por el encuestado sin la intervención del encuestador.

El cuestionario está dirigido a la muestra seleccionada de habitantes de la ciudad de Bogotá D.C. El mismo está constituido por tres (3) secciones, la primera, dirigida hacia aspectos sociodemográficos, la segunda recaba información sobre

percepción de favorabilidad hacia la policía nacional, la tercera incluye un espacio para las observaciones.

Instrumento de Recolección de Datos

Modelo de encuesta utilizado

 Universidad de La Sabana	Facultad de Comunicación Social y Periodismo. PERCEPCIÓN DE FAVORABILIDAD ACERCA DE LA POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ
I.-DATOS SOCIODEMORÁFICOS	
1.- ¿Genero? Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	
2.- ¿Edad en Años? 18-24 <input type="checkbox"/> 25-36 <input type="checkbox"/> 37-48 <input type="checkbox"/> 49-59 <input type="checkbox"/> 60 y más <input type="checkbox"/>	
3.- ¿Localidad donde vive? Suba <input type="checkbox"/> Usaquéen <input type="checkbox"/> Chapinero <input type="checkbox"/> Barrios Unidos <input type="checkbox"/> Teusaquillo <input type="checkbox"/> Santa fe <input type="checkbox"/> Mártires <input type="checkbox"/> Puente Aranda <input type="checkbox"/> Rafael Uribe <input type="checkbox"/> Antonio Nariño <input type="checkbox"/> La Candelaria <input type="checkbox"/> Engativá <input type="checkbox"/> Fontibón <input type="checkbox"/> Kennedy <input type="checkbox"/> Bosa <input type="checkbox"/> Tunjuelito <input type="checkbox"/> Usme <input type="checkbox"/> Ciudad Bolívar <input type="checkbox"/> San Cristóbal <input type="checkbox"/>	
4.- ¿Zona donde vive? Norte <input type="checkbox"/> Centro oriente <input type="checkbox"/> Centro <input type="checkbox"/> Occidente <input type="checkbox"/> Sur occidente <input type="checkbox"/> Sur oriente <input type="checkbox"/>	
II.-PERSEPCIÓN DE FAVORABILIDAD HACIA LA POLICIA NACIONAL	
5.- ¿Ha vivido durante toda su vida en Bogotá? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
6.- ¿Por cuánto tiempo ha vivido en Bogotá? 0-5 Años <input type="checkbox"/> 5-10 Años <input type="checkbox"/> 10-20 Años <input type="checkbox"/> 20-30 Años <input type="checkbox"/> Más de 30 años <input type="checkbox"/>	
7.- En una escala de 1 a 5 siendo 1 Nada y 5 Mucho ¿Qué tanto sentido de pertenencia siente usted por Bogotá? Nada <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Algo <input type="checkbox"/> Bastante <input type="checkbox"/> Mucho <input type="checkbox"/>	
8.- ¿Usted cree que las cosas en Bogotá van por buen camino o mal camino? Mal camino <input type="checkbox"/> Sigue igual <input type="checkbox"/> Buen camino <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/>	
9.- ¿Cuál que usted que es el Principal problema de Bogotá? Corrupción <input type="checkbox"/> Educación, cultura, recreación y deporte <input type="checkbox"/> Gestión pública <input type="checkbox"/> Pobreza, desempleo, desigualdad <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Transporte, vías, infraestructura, espacios públicos <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	
10.- En relación a la Policía . En una escala de 1 a 5 siendo 1 muy desfavorable y 5 muy favorable, dígame que imagen tiene de Ella. Muy desfavorable <input type="checkbox"/> Desfavorable <input type="checkbox"/> Ni favorable, ni desfavorable <input type="checkbox"/> Favorable <input type="checkbox"/> Muy Favorable <input type="checkbox"/>	
11.- ¿Actualmente pertenece a algún tipo de organización social? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
12.- ¿Actualmente pertenece a alguna organización comunal de Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
III.-OBSERVACIONES:	

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados y el análisis correspondientes de las encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C, en relación a la “Percepción de favorabilidad de la Policía Nacional” en Colombia.

Se tomaron en cuenta variables demográficas como género, rango de edad, zona de la ciudad y tiempo de habitabilidad en Bogotá a fin de establecer características básicas del grupo de habitantes entrevistados, partiendo de una *primera fase exploratoria de los datos*. La *segunda fase del análisis* se diseñó a partir de una pregunta introductoria relacionada con el principal problema que se presenta en Bogotá según la opinión de los entrevistados. A partir de esa pregunta considerada en el Cuadro N° 7 y Gráfico N° 7 se dio el punto de partida para dar respuesta a los objetivos e interrogantes de esta investigación.

La consecución en el cumplimiento de los objetivos se complementó con la referencia que aporta el resultado de la última encuesta de la empresa privada “Gallup” que mide anualmente favorabilidad en diferentes aspectos del acontecer nacional en Colombia y que abarca aspectos de las instituciones del Estado. Para este estudio se utilizó como referencia el valor de favorabilidad policial en el año 2019 calculado por dicha empresa.

Otra fuente adicional para el análisis lo constituyó el resultado del estudio “Latinobarómetro” que durante más de 20 años ha medido la confianza en la policía (1996 – 2018) en los países Latinoamericanos. Las apreciaciones de los diferentes autores citados durante el desarrollo de este estudio en materia de la percepción de inseguridad y corrupción de la policía constituyen una fuente referencial para citar las conclusiones a las que llegaron y que enriquecen el análisis final de esta investigación.

La información obtenida fue transcrita a una hoja de datos, utilizando para ello el Microsoft Office Excel, posteriormente los datos fueron exportados al Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), para su procesamiento.

Para la interpretación de los resultados se decidió agrupar las 19 localidades encuestadas en 6 zonas:

Zona	Localidades
1.- Norte	Suba y Usaquén
2.- Centro oriente	Chapinero, Barrios unidos, Teusaquillo y Santa fe
3.- Centro	Mártires, Puente Aranda, Rafael Uribe, Antonio Nariño y La Candelaria
4.- Occidente	Engativá y Fontibón
5.- Sur occidente	Kennedy, Bosa y Tunjuelito
6.- Sur oriente	Usme, Ciudad Bolívar y San Cristóbal

Los resultados, de acuerdo a los objetivos de este estudio, se presentaron en tablas de distribución de frecuencias, tablas de contingencia, así como a través de gráficos de barras y gráficos de sectores. El análisis de los resultados fue la base para dar respuesta a los objetivos e interrogantes planteadas.

Primera parte

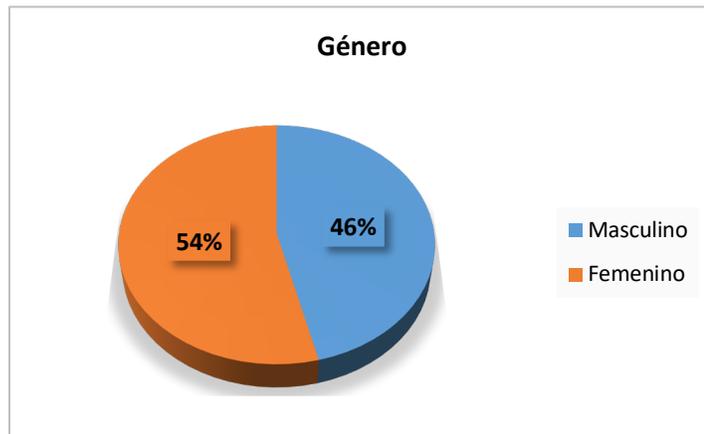
Análisis de variables socio - demográficas para caracterizar los habitantes de Bogotá

Cuadro N° 1
Distribución de las personas por género
Universidad de La Sabana – 2019

Género	Frecuencia	%
Masculino	360	46,1
Femenino	421	53,9
Total general	781	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 1
Distribución de las personas por género
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

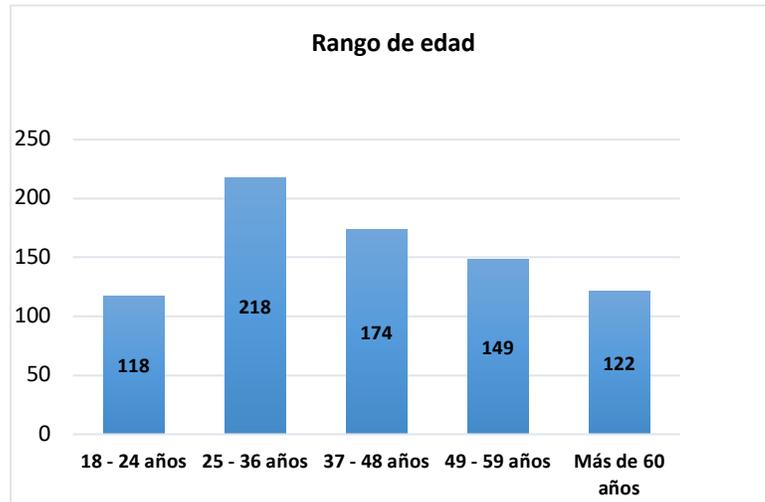
- En el Cuadro N° 1 y Gráfico N°1 podemos observar que la participación de los habitantes entrevistados en Bogotá, en relación con el género fue equilibrada, se presenta una distribución de 46% del género masculino y 54% femenino.

Cuadro N° 2
Distribución de las personas por rango de edad
Universidad de La Sabana – 2019

Rango de edad	Frecuencia	%
18 - 24 años	118	15,1
25 - 36 años	218	27,9
37 - 48 años	174	22,3
49 - 59 años	149	19,1
Más de 60 años	122	15,6
Total general	781	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 2
Distribución de las personas por rango de edad
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

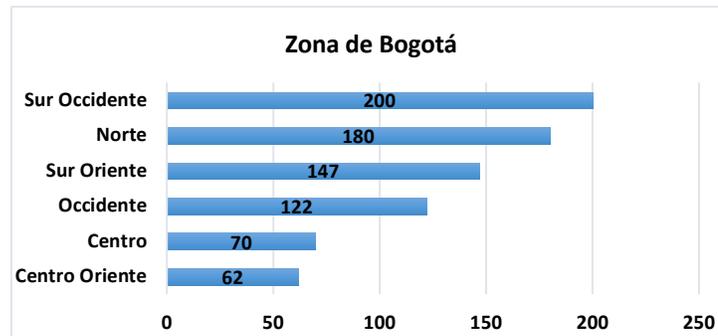
- En el Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2, se tiene que el rango de edad con mayor participación en este estudio fue el de 25 – 36 años con un 27,9%, seguido del grupo de 37 – 48 años con un 22,3%. El rango de edad con menor participación fue el de 18 – 24 años.

Cuadro N° 3
Distribución de las personas por zona de la ciudad de Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019

Zona	Frecuencia	%
Centro Oriente	62	7,9
Centro	70	9,0
Occidente	122	15,6
Sur Oriente	147	18,8
Norte	180	23,0
Sur Occidente	200	25,6
Total general	781	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 3
Distribución de las personas por zona de la ciudad de Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

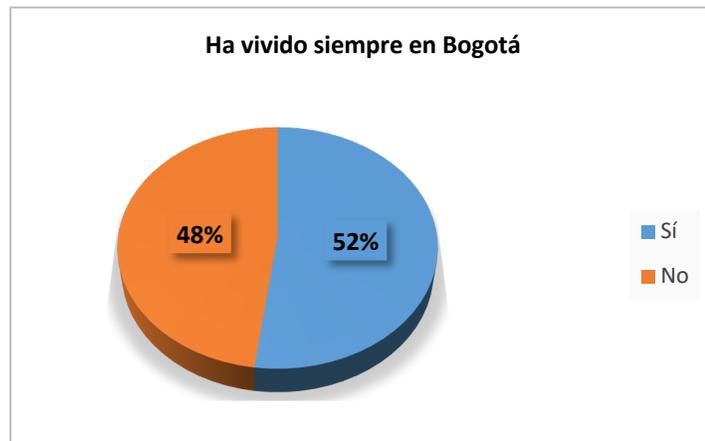
- Al momento del levantamiento de la información, se consideraron 19 localidades de la ciudad de Bogotá, con la intención de garantizar la participación de ciudadanos de diferentes barriadas, sin embargo, en términos de facilitar el análisis de los resultados y en pro del cumplimiento de los objetivos de esta investigación, se decide agrupar las 19 localidades en 6 zonas bien definidas de la ciudad.
- En el Cuadro N° 3 y Gráfico N° 3 se tiene que las zonas Norte y Sur Occidente presentan el mayor porcentaje de representación en esta investigación con un 23% y 25,6% respectivamente. El menor porcentaje lo tienen Centro con 9% y Centro Oriente con 7,9%.

Cuadro N° 4
Distribución de las personas en relación a la pregunta
Si ha vivido siempre en Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019

Ha vivido siempre en Bogotá	Frecuencia	%
Sí	407	52,1
No	374	47,9
Total general	781	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 4
Distribución de las personas en relación a la pregunta
Haber vivido siempre en Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

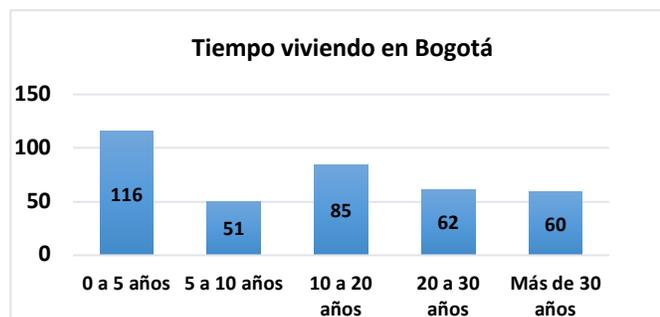
- En el Cuadro N° 4 y Gráfico N° 4 se tiene que el 52,1% ha vivido siempre en Bogotá y el 47,9% manifiesta no ser nativo de la ciudad, llama la atención este resultado por la similitud entre ellas.

Cuadro N° 5
Distribución de las personas que no han vivido siempre en Bogotá
En relación al tiempo que llevan en la ciudad
Universidad de La Sabana – 2019

Tiempo viviendo en Bogotá	Frecuencia	%
0 a 5 años	116	31,0
5 a 10 años	51	13,6
10 a 20 años	85	22,7
20 a 30 años	62	16,6
Más de 30 años	60	16,0
Total general	374	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 5
Distribución de las personas que no han vivido siempre en Bogotá
en relación al tiempo que llevan en la ciudad
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

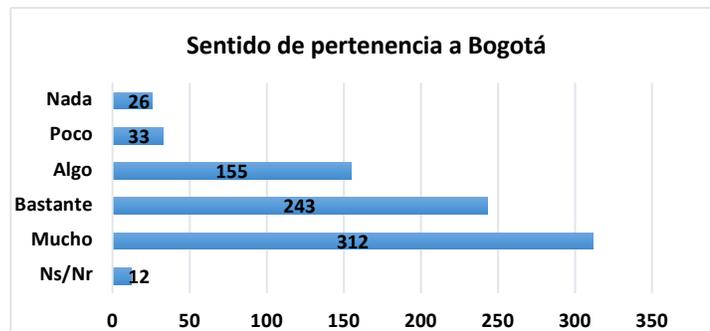
- De las 781 personas entrevistadas, 374 manifestaron no haber vivido siempre en Bogotá.
- En el Cuadro N° 5 y Gráfico N° 5 se analiza esta situación, para ellos se les preguntó a las personas el tiempo que tenían viviendo allí, el 31% manifestó que vivía en Bogotá hace menos de 5 años, el 22% indicó que de 10 – 20 años era el tiempo de pernocta en la ciudad. La categoría de 5 – 10 años fue la que presentó el menor porcentaje de permanencia con un 13,6%.

Cuadro N° 6
Distribución de las personas por el sentido de
pertenencia a la ciudad de Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019

Sentido de pertenencia en escala del 1 al 5	Frecuencia	%
1.- Nada	26	3,3
2.- Poco	33	4,2
3.- Algo	155	19,8
4.- Bastante	243	31,1
5.- Mucho	312	39,9
Ns/Nr	12	1,5
Total general	781	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 6
Distribución de las personas por el sentido de
pertenencia a la ciudad de Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

- En el Cuadro N° 6 y Gráfico N° 6 se analizó el sentido de pertenencia de los entrevistados hacia la ciudad de Bogotá; dicha pertenencia fue calificada en una escala del 1 al 5, donde 1 es nada de sentido de pertenencia y 5 indica mucha pertenencia. El 39,9% de los Bogotanos siente mucho sentido de pertenencia hacia la ciudad, 31,1% bastante pertenencia mientras que el 3,4% indicó que para nada se siente unido a la ciudad.

Segunda parte

Análisis de la percepción de favorabilidad policial en función de la inseguridad y corrupción

El análisis que se ha realizado hasta este apartado de la investigación se orientó a caracterizar las personas de la ciudad de Bogotá a través de variables exploratorias sociodemográficas.

A partir de este punto y con el análisis del Cuadro y Gráfico N° 7, se inició en concreto el abordaje de los objetivos de esta investigación, cuyo análisis se enriqueció por el aporte de los autores consultados.

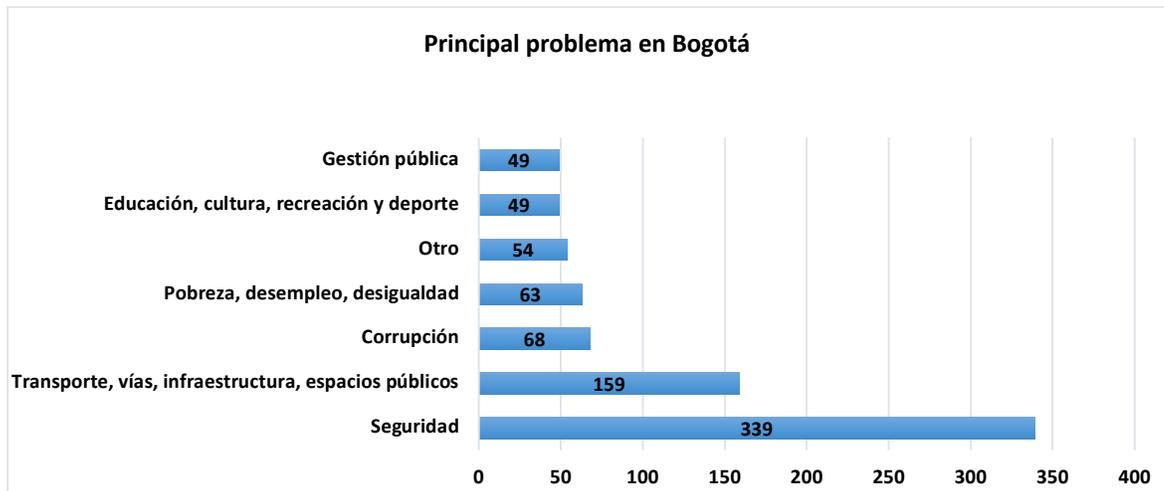
Cuadro N° 7
Distribución de las personas por el principal problema en Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019

Principal problema de Bogotá	Frecuencia	%
Seguridad	339	43,4
Transporte, vías, infraestructura, espacios públicos	159	20,4
Corrupción	68	8,7
Pobreza, desempleo, desigualdad	63	8,1
Otro	54	6,9
Educación, cultura, recreación y deporte	49	6,3
Gestión pública	49	6,3
Total general	781	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 7

Distribución de las personas por el principal problema en Bogotá Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

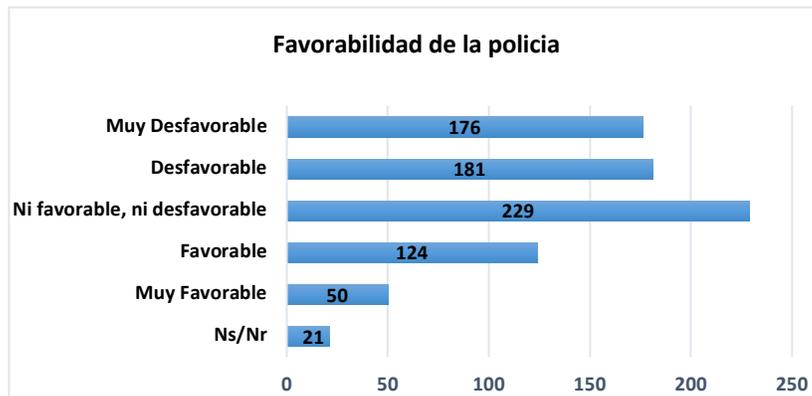
- Se le preguntó a los entrevistado, cuál podía ser el mayor problema que se presenta en la ciudad de Bogotá. Las respuestas fueron múltiples debido a que se utilizó una pregunta abierta sin categorías de respuestas prediseñadas con la intención de permitir un abanico amplio de respuestas; sin embargo, para los términos de esta investigación y con el fin de poder dar respuesta a los objetivos planteados en este estudio, se procedió a construir una nueva variable con otra dimensión que agrupó en 7 categorías las respuestas originales.
- En el Cuadro N° 7 y Gráfico N° 7 se observa que el 43% indicó que la seguridad o dicho de otra forma la inseguridad es el principal problema que se presenta en Bogotá. El 20,4% mencionó que en Bogotá todo lo relacionado con transporte, vías, infraestructura y espacios públicos constituye un problema importante. La corrupción con un 8,7% constituye para los Bogotanos un problema a resolver. La pobreza, el desempleo y desigualdad fueron considerados como un problema por el 8,1% de los entrevistados.

Cuadro N° 8
Distribución de las personas según
la percepción de favorabilidad policial
Universidad de La Sabana – 2019

Favorabilidad Policial en una escala del 1 al 5	Frecuencia	%
1.- Muy Desfavorable	176	22,5
2.- Desfavorable	181	23,2
3.- Ni favorable, ni desfavorable	229	29,3
4.- Favorable	124	15,9
5.- Muy Favorable	50	6,4
Ns/Nr	21	2,7
Total general	781	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 8
Distribución de las personas según
la percepción de favorabilidad policial
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

- En el Cuadro N° 8 y Gráfico N° 8 se presenta la consulta que se realizó a los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C., relacionada a favorabilidad policial, según la percepción ciudadana. Las alternativas de respuesta para medir favorabilidad se orientaron en una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1 indica una opinión “Muy favorable” y 5 una opinión “Muy desfavorable”.

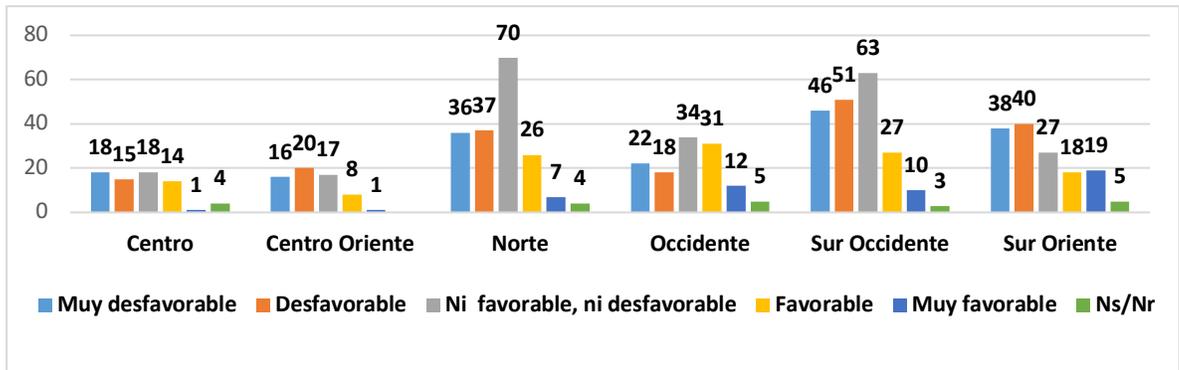
- Se hace necesario indicar que La escala de Likert, al ser una escala que mide actitudes, es importante que pueda aceptar que las personas tienen actitudes favorables, desfavorables o neutras a las cosas y situaciones lo cual es perfectamente normal en términos de información.
- El 22,5% de los entrevistados tienen una opinión “muy desfavorable” de la policía en relación a la labor que cumple, ubicando el nivel de favorabilidad en el extremo negativo de la imagen policial.
- Situación similar ocurre con el 23,2% que calificó la policía con una apreciación “desfavorable” en su gestión.
- El porcentaje más alto en las respuestas se observa en la categoría “ni favorable, ni desfavorable” con un 29,3%, donde dicha categoría se suele catalogar como neutra debido a que la opinión que allí se concentra no da ninguna información relevante de los que se está estudiando.
- Las categorías “favorable” y “muy favorable” obtuvieron un 6,4 y 2,7% de valoración en cuanto a la favorabilidad policía, dicho de otra manera de la imagen de la policía ante la comunidad.

Observación:

Debido al número de alternativas para medir favorabilidad en la escala del 1 al 5, más la inclusión de la opción “Ns/Nr” (no sabe, no responde), se observa que las respuestas de valoración positivas y negativas de la imagen policial se diluyen en el Cuadro y Gráfico N° 8.

Esta situación, llevó al autor de esta investigación a tomar la decisión de agrupar las categorías a fin de mejorar la frecuencia observada, resultando una nueva variable con categoría de respuesta de menor dimensión y de mejor interpretación para alcanzar los objetivos propuestos.

Con la intención de validar lo dicho anteriormente, en cuanto a la necesidad de recodificar las variables de favorabilidad policial, observemos el Gráfico sin N° siguiente:



En este Gráfico sin N°, a primera vista, al analizamos la favorabilidad policial por zonas de la ciudad, tenemos que la opción “Ni favorable, ni desfavorable” en la mayoría de las zonas tiene la mayor frecuencia de respuesta, por lo que erróneamente se puede interpretar como una marcada opinión de los encuestados a no creer en la policía ni a favor ni en contra.

Es por ello que al recodificar las variables se suman las frecuencias de respuesta y se robustece el análisis lógico que se viene realizando en esta investigación.

En este sentido se indican la recodificación de las alternativas de respuesta para medir la actitud de los ciudadanos de Bogotá al valorar la favorabilidad policial:

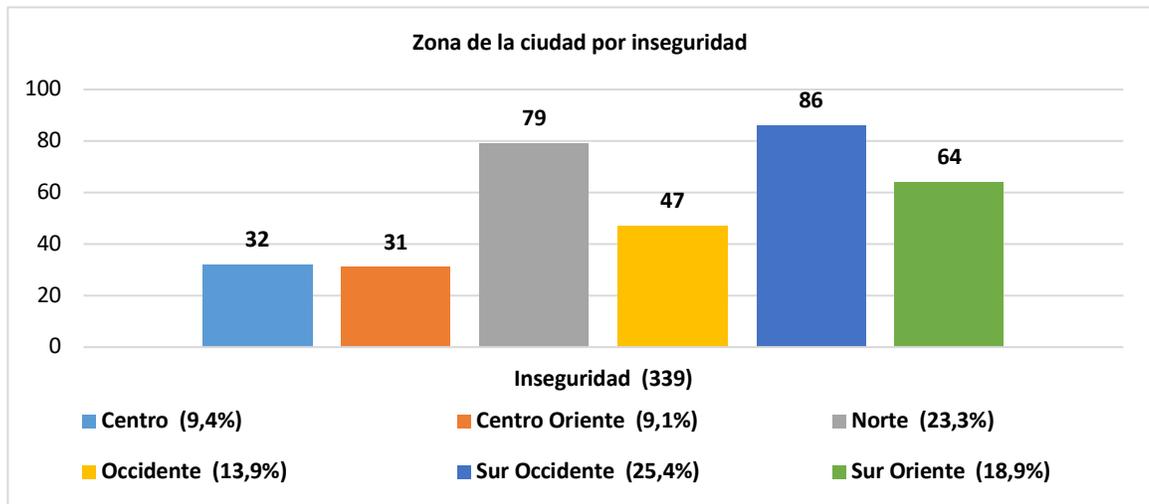
- Muy desfavorable + desfavorable = “Desfavorable”
- Ni favorable, ni desfavorable = se mantiene igual por ser neutral
- Favorable + muy favorable = “Favorable”
- Ms/Mr. = se mantiene la alternativa.

Cuadro N° 9
Distribución de la percepción de inseguridad
Según la zona de la ciudad de Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019

Favorabilidad de la policía	Problema Inseguridad	
	Total	%
Centro	32	9,4
Centro Oriente	31	9,1
Norte	79	23,3
Occidente	47	13,9
Sur Occidente	86	25,4
Sur Oriente	64	18,9
Total general	339	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 9
Distribución de la percepción de inseguridad
Según la zona de la ciudad de Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

- En el Cuadro N° 9 y Gráfico N° 9 se analiza la inseguridad como principal problema en la ciudad de Bogotá, para ello tenemos la opinión de las personas entrevistadas que afirmaron que de todos los problemas que puede

tener una urbe como Bogotá es justamente la inseguridad la que más preocupa. El mayor porcentaje de personas con miedo a la inseguridad se presenta en la zona Sur Occidente con un 25,4% seguida por la zona Norte con un 23,3%.

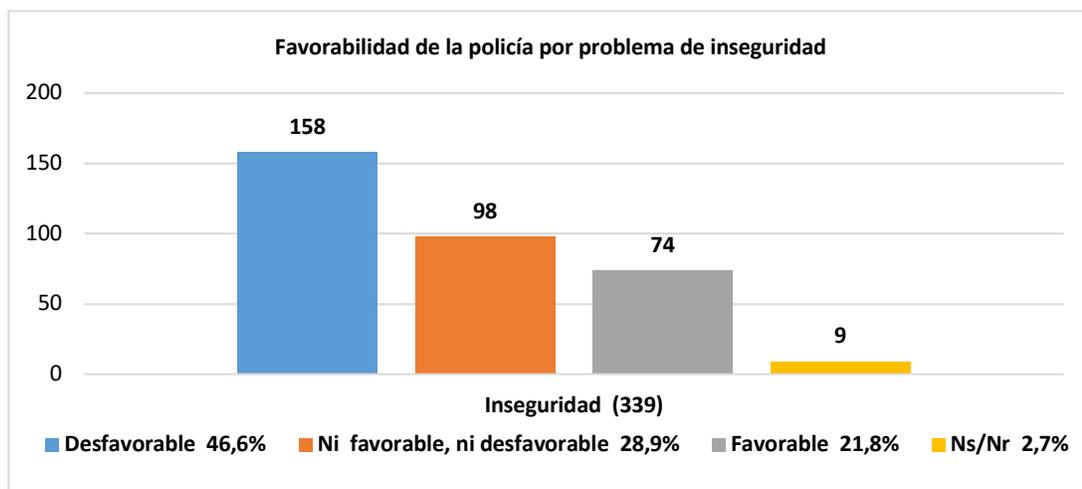
- Las zonas con menor incidencia de respuesta para la inseguridad como principal problema vienen dado por las zonas Centro y Centro Oriente con un 9,4 y 9,1% respectivamente.
- Los resultados confirman los objetivos planteados en el presente estudio ya que la zona Occidente de la ciudad posee menor frecuencia de inseguridad como principal problema, y relativamente esta zona es quien califica a la Policía con mayor puntaje.
- Los resultados también permiten observar que la zona Centro Oriente califica a la policía con un puntaje de 2,32 sobre 5, según la encuesta de Cultura Política de la Universidad de La Sabana, siendo el resultado más bajo junto a Suroccidente la problemática principal para los ciudadanos en esa zona.

Cuadro N° 10
Distribución de la favorabilidad policial
según problema de inseguridad
Universidad de La Sabana – 2019

Favorabilidad de la policía	Problema Inseguridad	
	Total	%
Desfavorable	158	46,6
Ni favorable, ni desfavorable	98	28,9
Favorable	74	21,8
Ns/Nr	9	2,7
Total general	339	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 10
Distribución de la favorabilidad policial
según problema de inseguridad
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

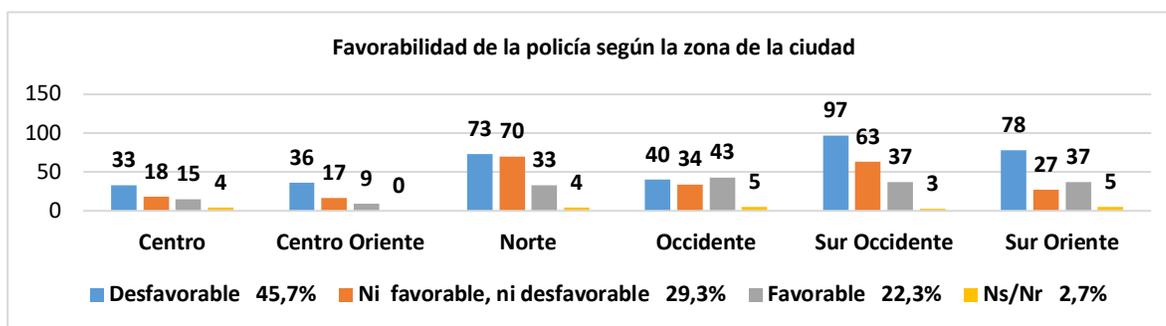
- En el Cuadro N° 10 y Gráfico N° 10, se tiene la valoración de favorabilidad otorgada a la gestión policial según la percepción de inseguridad por parte de los habitantes de Bogotá participantes en este estudio, estos resultados validan con exactitud los planteamientos realizados en los objetivos que el autor de esta investigación consideró al inicio del proyecto.
- Se observa que el 46,6% de las personas entrevistadas consideran que la policía tiene una imagen desfavorable debido a la percepción de inseguridad que ellos como ciudadanos manejan. Un 28,9% califica a la policía con una actuación neutra al verla ni favorable ni desfavorable en el cumplimiento de su deber; mientras que el 21,8% considera favorable el trabajo de los uniformados en pro del bienestar de los ciudadanos.

Cuadro N° 11
Distribución de la favorabilidad policial
según las zonas de la ciudad de Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019

Percepción de favorabilidad policial	Zonas de Bogotá												Total	%
	Centro		Centro Oriente		Norte		Occidente		Sur Occidente		Sur Oriente			
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Desfavorable	33	4,2	36	4,6	73	9,3	40	5,1	97	12,4	78	10,0	357	45,7
Ni favorable, ni desfavorable	18	2,3	17	2,2	70	9,0	34	4,4	63	8,1	27	3,5	229	29,3
Favorable	15	1,9	9	1,2	33	4,2	43	5,5	37	4,7	37	4,7	174	22,3
Ns/Nr	4	0,5	0	0,0	4	0,5	5	0,6	3	0,4	5	0,6	21	2,7
Total general	70	9,0	62	7,9	180	23,0	122	15,6	200	25,6	147	18,8	781	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 11
Distribución de la favorabilidad policial
según las zonas de la ciudad de Bogotá
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

- En el Cuadro N° 11 y Gráfico N° 11 se observa que la zona norte, comprendida por las localidades de Suba y Usaquén, con aproximadamente 1'757.000 habitantes, demuestra que existe una población que tienen una imagen neutra hacia la policía, sin embargo la mayoría de las inclinaciones son negativas. Según el informe de Bogotá cómo vamos (2018), demuestra que hay una reducción en percepción de inseguridad en los barrios en la

zona norte de un 26% a un 23% en comparación con el año inmediatamente anterior, lo cual no es significativo pero si demuestra que es la zona de la ciudad donde menos percepción de inseguridad en los barrios.

- Entendiendo estos resultados en esta zona, se puede traer la investigación de Salomón (2004), en la que se refiere a teoría de la percepción vs realidad.

“La exageración de la realidad, que implica la colocación de la percepción por encima de la misma, hace que la ciudadanía sienta que no se está haciendo nada desde el Estado y que la situación sigue igual o peor que antes. Esta actitud conduce a un rechazo del esfuerzo que estén haciendo los diferentes operadores de justicia, particularmente la Policía. Y una tendencia a sumarse a los que dicen que un gobierno en particular no está haciendo los esfuerzos necesarios para combatir la criminalidad.”

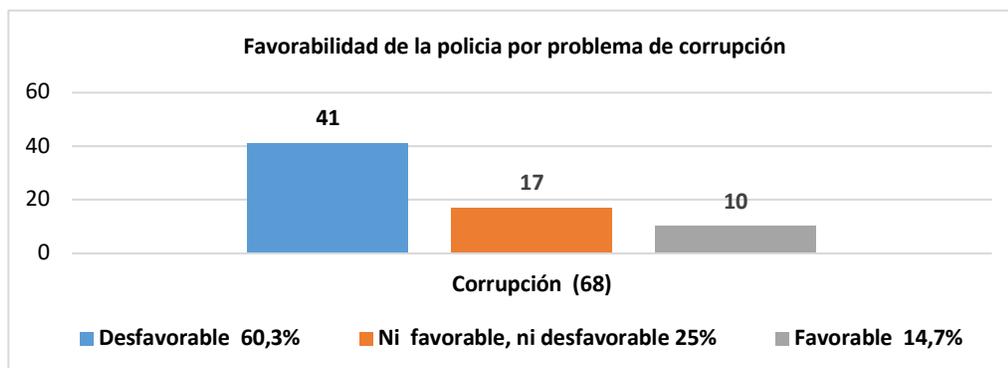
- La percepción de inseguridad ha disminuido en las zonas de la ciudad, va a existir una fuerte tendencia negativa por parte de la ciudadanía a que sienta que la policía no está tomando acciones para mejorar la seguridad en los barrios.

Gráfico N° 12
Distribución de la favorabilidad policial
según problema de corrupción
Universidad de La Sabana – 2019

Favorabilidad de la policía	Problema Corrupción	
	Total	%
Desfavorable	41	60,3
Ni favorable, ni desfavorable	17	25
Favorable	10	14,7
Ns/Nr	0	0
Total general	68	100

Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

Gráfico N° 12
Distribución de la favorabilidad policial
según problema de corrupción
Universidad de La Sabana – 2019



Fuente: Encuesta Cultura Política Bogotá D.C. septiembre 2019

- La corrupción es otro elemento vinculante en la favorabilidad policial ya que la sociedad la asocia de manera empírica con una gestión viciada en los organismos gubernamentales, la policía no escapa a esta percepción, por ello se consideró como un objetivo dentro de este estudio, observándose que en efecto los resultados del Cuadro N° 12 y Gráfico N° 12 contribuyen a dar cumplimiento al planteamiento de dichos objetivos.
- En el Cuadro N° 12 y Gráfico N° 12 se observa que el 60,3% de los Bogotanos entrevistados consideran que la percepción de corrupción hacia las instituciones del gobierno afectan la favorabilidad o imagen de las mismas, es por ello que consideran desfavorable la gestión de los organismos del estado incluyendo a la policía con un rol primordial.
- El 25% se mantiene neutral sin emitir mayor opinión al respecto considerando que la percepción de corrupción el Bogotá ni favorece ni desfavorece la gestión gubernamental.
- El 14,7% le otorga una calificación de favorable a la gestión del gobierno donde la policía forma parte de esa gestión sin importar o tomar en cuenta la percepción de corrupción.

Gráfico N° 13
Confianza en la Policía Nacional de los países
Totales para América Latina 1996 – 2018
Latinobarómetro



Fuente: Informe Anual (Latinobarómetro, 2018, p.50)

- En el Gráfico N° 13 del Latinobarómetro 2018, se puede observar como Colombia se encuentra en el cuarto puesto con mayor nivel de confianza en la región, sin embargo este resultado contrasta con la capital colombiana, ya que según los resultados de la encuesta de cultura política, Bogotá calificó a la policía con un puntaje de 2,6 sobre 5.

“La educación conduce a prestar un mejor servicio al llamado del ciudadano a quien la mayoría de las veces los policías no tratan con el respeto pertinente o hacen caso omiso de su requerimiento “ (Salomón, 2004) .

- Este contraste en la capital colombiana bien puede explicarse en algunos casos por la falta de preparación y exceso de funciones de los uniformados, ya que la función primordial de la policía se ha ido adaptando a cambios sociales y políticos de Bogotá, lo que ha cambiado la manera de que autoridades mantengan el estatus quo.

Gráfico N° 14 Encuesta Gallup 2018 Favorabilidad hacia la Policía Nacional de Colombia

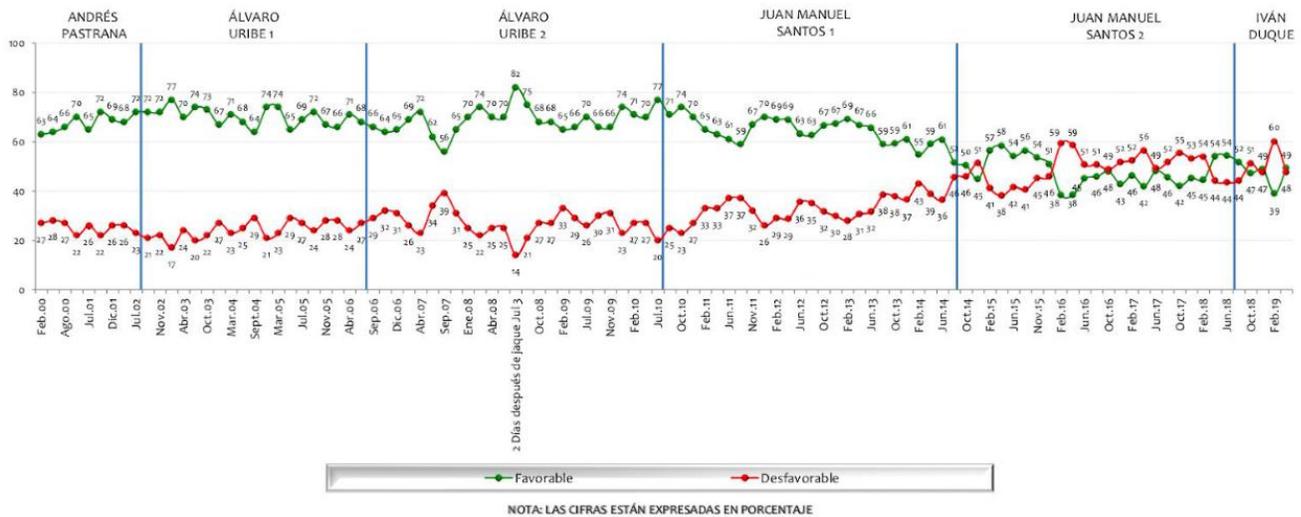
GALLUP 86

GALLUP POLL

Tiene usted una opinión favorable o desfavorable de:

BASE: 600 ENCUESTADOS, ERROR 4%

La Policía



Fuente: Encuesta anual Gallup 2019, p.86

- En el Gráfico N° 15, se observa que Colombia ha sido un país constantemente en guerra, por lo que los medios de comunicación históricamente configuraban su agenda entorno a la guerra desviando la atención muchas veces de las problemáticas de las ciudades. Esa puede ser una de las razones por la cual la opinión favorable cayó en picada desde el segundo mandato del expresidente Juan Manuel Santos, mientras que la imagen desfavorable empezó a repuntar.
- El proceso de Paz pudo volver a centrar la atención del orden público en las ciudades, por ende la ciudadanía empezó a sentir más los problemas de inseguridad y corrupción en el país, afectando la imagen de la Policía.

“Muchas personas tienen una visión sobredimensionada de la realidad, sin haber experimentado directa o indirectamente una experiencia delictiva que los ubicara como víctimas, lo cual puede ocurrir por la influencia directa de los medios de comunicación o por la magnificación de un delito selectivo, como el secuestro, que hace que algo lejano por razones de ubicación del objetivo, de sus recursos y de su exposición como blanco de los delincuentes, le parezca tan cercano que cree y teme que él también puede ser víctima de un secuestro, a pesar de no tener las características de un ciudadano secuestrable” (Salomón, 2014, p.16)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- Los objetivos que originaron esta investigación fueron abordados y cumplidos ampliamente a los largo de los respectivos capítulos que conforman esta tesis. En concordancia con los resultados de la encuesta aplicada, se logró analizar la percepción de los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C, sobre el desempeño de la policía con base al indicador de favorabilidad.

- Se logró comprobar en base a los resultados que a medida que disminución de favorabilidad de la policía nacional en Bogotá la percepción de inseguridad aumente entre los ciudadanos. De igual forma se pudo establecer que la corrupción institucional percibida por los ciudadanos disminuye la credibilidad e imagen de la policía en Bogotá lo cual afecta su favorabilidad.

- La percepción que los ciudadanos tienen de la policía está determinada por la efectividad que ellos observan en la actuación policial ante las situaciones cotidianas de delitos o intento de los mismos; ya que los ciudadanos lo que buscan es calidad de vida, paz, tranquilidad y el bienestar general en el entorno donde se desenvuelven, tales como, el hogar, el lugar de trabajo, la escuelas, la universidades, así como lugares públicos, entre otros.

- La relación entre confianza e inseguridad es inversamente proporcional, siendo que a medida que la percepción de inseguridad aumenta la confianza en el organismo disminuye. El hecho de que muchas veces los delincuentes vuelvan a quedar libres en cuestión de horas afecta la credibilidad hacia la policía, incluso cuando esta no tiene el deber de judicializar.

- Los resultados permiten concluir que a pesar de que en las diferentes zonas de la ciudad de Bogotá la perspectiva hacia la Policía Nacional cambia, en todos los casos hay un alto nivel de desconfianza. En el caso de las zonas

Sur Oriente y el Norte de la ciudad, por ejemplo, la percepción no es baja; se considera una percepción neutra.

- La percepción que la comunidad tiene de la policía va a depender siempre de su actuación; la corrupción en el cuerpo policial desmejora la favorabilidad de la que gozan, en términos sencillos corrupción en la policía puede significar obtener ventajas, beneficios, indulgencias o lucro indebido y de forma fraudulenta.
- La policía tiene el deber Constitucional de proteger a las personas frente a situaciones que constituyen amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.
- Se hace necesario que la Policía Nacional comience a trabajar no solo en campañas para mejorar su imagen frente a los ciudadanos, sino comenzar a trabajar en la respuesta hacia las problemáticas de cada uno de los habitantes.

BIBLIOGRAFIA

Alonso M, F. (2010). **La evolución de la teoría de los efectos de los medios de comunicación de masas: la teoría de la espiral del silencio a partir de la construcción de la realidad social por parte de los medios de comunicación de masas.**

Alonso M, F. (2014). **Análisis de la investigación contemporánea sobre la Espiral del silencio (1990-2010)** (Doctoral dissertation, Universitat Pompeu Fabra).

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica.** 5ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme.

Becerra, D. (2011). **Historia de la policía en Colombia: actor social, político y partidista.** Diálogos de saberes: investigaciones y ciencias sociales, (34), 253-272.

Bogotá Como Vamos. (2019). **Encuesta de Percepción Ciudadana 2018** (pp. 42-49). Bogotá.

Corporación Latinobarómetro. (2019). **Informe Latinobarómetro 2018** (pp. 49-50). Santiago de Chile.

Corredor, N. E. (2013). **Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico.** Sinapsis, 5(5), 62-73.

Dammert, L., & Malone, M. F. T. (2002). **Inseguridad y temor en la Argentina: el impacto de la confianza en la policía y la corrupción sobre la percepción ciudadana del crimen.** Desarrollo económico, 42, 285-302.

Demirdöğen, Ü. D. (2010). **The roots of research in (political) persuasion: Ethos, pathos, logos and the Yale studies of persuasive communications.** International Journal of Social Inquiry, 3(1), 189-201.

Eckstein, H. (1988). **A culturalist theory of political change.** American Political Science Review, 82(3), 789-804.

Fortin, M.F. (1999). **El proceso de investigación: desde la concepción hasta la realización.**

- Gallup Colombia S.A.S. (2019). **Gallup Poll Mayo 2019** (pp. 88-89). Bogotá.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). **Tipos de investigación**. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2008). **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición. México: Mc Gran Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2010). **Metodología de la Investigación**. Quinta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, J. R. (2016). **La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía**. InDret,(2).
- Levin, R. I., & Rubin, D. S. (1996). **Estadística para administradores**. Editorial Prentice Hall.
- Méndez, C. (2004). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación**. 3^{ra} Edición. México: Mc Graw Hill.
- Palella y Martins (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Segunda Edición. Fedupel. Caracas.
- Palella y Martins (2010). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Tercera Edición. Fedupel. Caracas.
- Pérez, A. (2006). **Guía Metodológica para anteproyectos de Investigación**. 2^a Edición. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Pineda, E., Alvarado, L., & Canales (1994). **Metodología de la investigación**
- Pineda, E., Alvarado, E. L., & Hernandez, F. (1994). **Manual para el Desarrollo del Personal de Salud**. Editorial Copyright. Organización Panamericana de la Salud
- Real Academia Española. (2001). **Diccionario de la lengua española** (22.a ed.). Madrid, España: Autor.

Requena, J. (2016). **La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía.** InDret, (2):2-42

Noelle-Neumann, E. (1995). **La espiral del silencio.** Barcelona: Paidós.

Páginas web:

Armada Nacional de Colombia. **¿Cuál es la diferencia entre fuerzas militares y policía?** (s/f). Disponible en web:

<https://www.armada.mil.co/es/content/cu%C3%A1l-es-la-diferencia-entre-fuerzas-militares-y-polic%C3%AD>

Avile William y Baca William (2019). **Victimización por crimen, percepción de seguridad y satisfacción con la vida en Colombia.** Disponible en web:

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/5971/7947>

El Político. (2019). **Crece la mala imagen de la Policía Nacional.** Disponible en web: <https://elpolitico.com/crece-la-mala-imagen-de-la-policia-nacional/> [Tomado el 9 Nov. 2019].

Estévez, Alejandro (2005). **Reflexiones teóricas sobre la corrupción: sus dimensiones política, económica y social.** Disponible en web:

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842005000100004

Falcón, J., & Herrera, R. (2005). **Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica).** Caracas, Venezuela. Disponible en web:

<https://es.scribd.com/doc/53878082/Analisis-Del-Dato-Estadistico>

Gélves, Juan D. (2017). **“¿Cuáles determinantes se relacionan con la percepción de inseguridad? Un análisis estadístico y espacial para la ciudad de Bogotá, D.C.”** Universidad de Los Andes. Disponible en web:
<http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v61n1/1794-3108-crim-61-01-00069.pdf>

Manrique, L. (2004, March). **El aprendizaje autónomo en la educación a distancia.** In **Debates de educación (Barcelona)**. Ponencia presentada en Primer Congreso Virtual Latinoamericano de Educación a Distancia. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Disponible en web:
<http://departamento.pucp.edu.pe/educacion/noticias/el-aprendizaje-autonomo-en-la-educacion-a-distancia>

Monsalve Briceño Yoana, (2009). **Seguridad ciudadana, desempeño policial y la calidad de vida en las políticas sociales”** Universidad de Los Andes. Disponible en web:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-64112009000100003

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. Disponible en web:
https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Public_Safety_and_Police_Service_Delivery_Spanish.pdf

Pineda, Angélica (2016). **La corrupción en entidades públicas como la Policía Nacional de Colombia.** Disponible en web:
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12454/52435772-2016.pdf?sequence=1>

Ruiz, J. (2009). **Los efectos de los medios de comunicación sobre la ciudadanía** (5th ed., pp. 3-7). Disponible en web:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692009000100007

Sabino, C. (1992). **El proceso de Investigación.** Ed. Panapo, Caracas, 1992, 216 págs., Disponible en web:
http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Seguridad pública y prestación de servicios policiales. (2010). Nueva York. **Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito**. Disponible en web: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Public Safety and Police Service Delivery Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Public_Safety_and_Police_Service_Delivery_Spanish.pdf)

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS CENTRO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN (2005). **La seguridad: una mirada desde el medellin urbano**. Disponible en web: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2631/1/CentroEstudiosOpinion_seguridadmiradamedellinurbano.pdf

Vesga, M. F., Gonzalez, A. A., López, J. S., Becerra, L. A., & Hernández, R. A. (2017). **Percepción de los estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda sobre la policía nacional de Colombia**. Cuadernos Latinoamericanos de Administración ,13(25), 105-120. Disponible en web: <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2418>