



Revista Interamericana de Investigación, Educación y  
Pedagogía

ISSN: 1657-107X

ISSN: 2500-5421

revistariiep@usantotomas.edu.co

Universidad Santo Tomás

Colombia

Pascagaza, Ernesto Fajardo; Céspedes Prieto, Nubia Edith; Cervantes Estrada, Luis Carlos; Mahecha Sánchez, Sara Juliana; Morales Viveros, Erick Sebastián; Víasus De Antonio, Jonathan Alexander

Análisis del componente de formación humanística dado a los oficiales de la Policía Nacional de Colombia entre 2010 y 2019 y su incidencia en la consolidación de un profesional íntegro con vocación de servicio\*

Revista Interamericana de Investigación, Educación y  
Pedagogía, vol. 13, núm. 2, 2020, Julio-Diciembre, pp. 341-374

Universidad Santo Tomás  
Colombia

DOI: <https://doi.org/10.15332/25005421.6004>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=561070057015>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Análisis del componente de formación humanística dado a los oficiales de la Policía Nacional de Colombia entre 2010 y 2019 y su incidencia en la consolidación de un profesional íntegro con vocación de servicio\*

Ernesto Fajardo Pascagaza<sup>1</sup>

Nubia Edith Céspedes Prieto<sup>2</sup>

Luis Carlos Cervantes Estrada<sup>3</sup>

Sara Juliana Mahecha Sánchez<sup>4</sup>

Erick Sebastián Morales Viveros<sup>5</sup>

Jonathan Alexander Víasus De Antonio<sup>6</sup>

Recibido: 03-05-2020

Aceptado: 10-06-2020

---

\* Artículo producto de la investigación realizada al interior del Grupo de Investigación ECSAN en torno a la relación entre educación y pedagogía.

1. Doctorando en Educación, doctorando en Filosofía, magíster en Filosofía y magíster en Educación. Docente del Departamento de Humanidades y Formación Integral de la USTA. Integrante del grupo de investigación Aletheia, categorizado por Colciencias en A1. Investigador categorizado por Colciencias como investigador asociado.  
Correo electrónico: ernestofajardo@usantotomas.edu.co  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1168-9512>

2. Doctora en Ciencias, magíster en Ciencias Químicas, licenciada en Química y Biología, ingeniera ambiental. Docente de la ECSAN. Integrante del Grupo de Investigación ECSAN, categorizado por Colciencias en C. Investigadora categorizada por Colciencias como investigador asociada.  
Correo electrónico: necespedesp@unc.edu.co  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6334-989X>

3. Magíster en Docencia e Investigación Universitaria, administrador policial. Director de Investigaciones ECSAN. Líder del Grupo de Investigación ECSAN, categorizado por Colciencias en B. Investigador categorizado por Colciencias como investigador asociado.  
Correo electrónico: luiscervantes@policia.gov.co  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5706-3251>

4. Alférez, administrador policial, ECSAN.  
Correo electrónico: sara.mahecha0359@policia.edu.co  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5775-5955>

5. Alférez, administrador policial, ECSAN.  
Correo electrónico: erick.morales8006@policia.edu.co  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8289-2713>

6. Alférez, administrador policial, ECSAN.  
Correo electrónico: antonio.viasus3256@policia.edu.co  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2320-2102>

## Resumen

Analizar cómo la formación ofrecida a los oficiales de la Policía Nacional en Colombia entre 2010 y 2019 ha incidido en la labor profesional, particularmente en la consolidación de un profesional íntegro con vocación de servicio, orientado a mejorar la percepción de los colombianos frente a la imagen de la institución. Se desarrolló una metodología mixta con la que se generará una directriz eficaz para la dimensión del proyecto de investigación con cinco fases que enmarcan todo el contenido. Se obtuvo la apreciación de los expertos tanto sobre el manejo del talento humano y su formación policial, como sobre su servicio de policía. De igual manera, se logró realizar una encuesta a una muestra representativa de los cursos 101 a 105 de oficiales, que fue planteada a partir de los lineamientos de humanismo previstos en la institución desde el 2010. El aporte significativo es la integración de todos los componentes que enmarcan un ideal profesional de policía, orientado a su formación como líder de los nuevos cambios sociales; dicha magnitud referencia una vez más que el humanismo en la Policía Nacional enmarca profesionales íntegros y con vocación hacia la comunidad colombiana, confirmado por los resultados obtenidos en el trabajo investigativo.

**Palabras clave:** humanismo, formación, servicio de policía, evolución, liderazgo, capacidades.

**Analysis of the humanistic training component given to the officers of the National Police of Colombia between 2010 and 2019 and its impact on the consolidation of an upright professional with a vocation for service**

## Abstract

To analyze how the training offered to officers of the National Police in Colombia between 2010 and 2019 has had an impact on professional work, particularly in the consolidation of an upright

professional with a vocation for service, aimed at improving the perception of Colombians regarding the image of the institution. A mixed methodology was developed with which an effective guideline will be generated for the dimension of the research project with five phases that frame all the content. The expert's appreciation was obtained both on the management of human talent and their police training, as well as on their police service. In the same way, a survey was carried out to a representative sample of courses 101 to 105 of officers, which was raised based on the guidelines of humanism established in the institution since 2010. The significant contribution is integration of all the components that frame a professional police ideal, oriented towards their formation as a leader of the new social changes; This magnitude once again refers to the fact that humanism in the National Police frames upright professionals with a vocation for the Colombian community, confirmed by the results obtained in the investigative work.

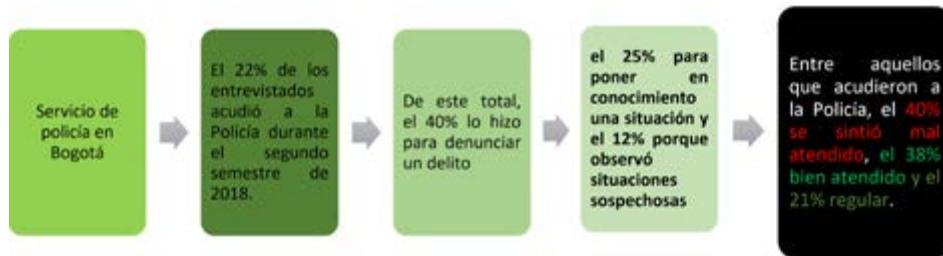
**Keywords:** humanism, training, police service, evolution, leadership, capabilities.

## Introducción

El planteamiento del problema se fundamenta en la carencia del servicio prestacional acorde a un adecuado acercamiento con la comunidad, y para ello es necesario demarcar la situación actual mediante un diagnóstico de la percepción de la ciudadanía ante el servicio de policía. Cabe resaltar que los datos estadísticos en que nos basamos son aleatorios, tomados del 2018.

La Cámara de Comercio de Bogotá (2018), ejecutó unas encuestas de percepción y victimización a la población civil para establecer componentes de criminalidad y el respectivo análisis de los aspectos que afectan la seguridad ciudadana. Dichos resultados buscan impactar en el ajuste de las políticas públicas para la mejora del servicio en atención de la calidad de vida de los ciudadanos.

El módulo al que se acude como fuente es el “Módulo de opinión de servicio” practicado en el segundo semestre del 2018. En esta medición participaron 10 498 personas y su diagnóstico se muestra en la figura 1 (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).



**Figura 1.** Datos de percepción ciudadana sobre el servicio de policía.  
**Fuente:** elaboración propia, a partir de los datos recopilados de la página web de la Cámara de Comercio de Bogotá.

No obstante, es necesario complementar la información con la oficina de atención al ciudadano de la Policía Nacional (Ponal), la cual, dentro de sus procesos, hace el análisis, el trámite y la divulgación sobre las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias). A continuación, en la figura 2 se presenta el resultado del diagnóstico del cuarto trimestre del 2018,

Tipos de Solicitud, cuarto trimestre 2018 comparado con el mismo periodo del 2017				
Cuarto Trimestre 2017		Cuarto Trimestre 2018	V/Absoluta	V/%
1.314	Peticiones de Información	3.974	2.660	202%
7.693	Quejas	7.947	254	3%
2.376	Reclamos	4.865	2.489	105%
214	Sugerencias	230	16	7%
767	Reconocimientos	761	-6	-1%
1.398	Informaciones de seguridad Ciudadana	2.162	764	55%
520	Consultas	353	-167	-32%
14.282	Total	20.292	6.010	42%

**Figura 2.** Tipos de solicitud, cuarto trimestre 2018 comparado con el mismo periodo del 2017.  
**Fuente:** Policía Nacional (2019a).

La Policía Nacional y su Oficina de Atención al Cliente, en su plataforma virtual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, priorizaron como ítem principal las quejas, y en segundo lugar los reclamos, ya que son una fuente de insumos para poder delimitar el problema. Por tanto, en el cuarto trimestre del 2018 se recibieron 7947 quejas, y los reclamos que se recibieron fueron 4865, frente a los resultados del cuarto trimestre del 2017, en el cual se obtuvieron 7693 quejas y 2376 reclamos. De esta manera, se obtuvo como resultado una variación absoluta de 254 quejas y 2489, lo que da a entender que se encuentran inconformidades en la prestación del servicio.

TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2018 COMPARADO CON EL MISMO PERÍODO DEL AÑO 2017				
Conductas	4 Trimestre 2017	4 Trimestre 2018	Variación absoluta	Variación porcentual
No prestación de los servicios (SANIDAD)	1.900	3.634	1.734	91%
Inconformidad con procedimientos policiales.	1.856	2.247	391	21%
Agresión física	801	772	-29	-4
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	523	529	6	1%
Trato inadecuado	67	438	371	554%

Dentro de los trámites de servicios establecidos en los diferentes procesos y procedimientos de la Policía Nacional tanto para el cliente interno como para el cliente externo, la conducta más relevante es; "trato inadecuado" la cual presenta un importante incremento del 554% relacionada en la modalidad "Desempeño laboral", seguida de la conducta "No prestación de los servicios" la cual presenta un importante incremento del 91%, relacionada bajo la modalidad de "Servicios de Sanidad".

OBSERVACIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN EL CUARTO TRIMESTRE 2018				
Una vez realizada la verificación e identificación de las observaciones dadas por los clientes internos y externos expuestas en la encuesta de satisfacción de las PQR2S, se encontró (20) observaciones positivas y (53) observaciones negativas las cuales fueron enviadas a las unidades de competencia para que retroalimenten al peticionario, modificando la respuesta o ratificándola según como corresponda en cada caso.				

SUGERENCIAS DEL CLIENTE EXTERNO TENDIENTES A MEJORAR EL SERVICIO DE POLICÍA REGISTRADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2018 COMPARADO CON EL MISMO DEL AÑO 2017				
Conductas	4 Trimestre 2017	4 Trimestre 2018	Variación Absoluta	Variación porcentual
Mejoras a la prestación del servicio policial.	24	32	8	32%
Diseño de planes de programas en aspectos de seguridad.	14	23	9	64%
Prestación de servicios.	0	16	16	16%
Simplificación de procedimientos.	8	10	2	25%
Cambio de actitud prestación servicio policial.	9	5	-4	-44%

**Figura 3.** Trámites y servicios con mayor número de PQRS en el cuarto trimestre de 2018 comparado con el mismo período del 2017.

**Fuente:** Policía Nacional (2019a).

En este informe estadístico, se puede evidenciar la relevancia que tienen algunos ítems, entre los que se pueden priorizar los siguientes: "Trato inadecuado" e "inconformidad con los procedimientos policiales". En cuanto a la conducta, para este trimestre 2018 se obtuvo un alza considerable respecto al "trato inadecuado" relacionado con la modalidad de "Desempeño laboral" con 438 informes. Relacionado con el segundo ítem "Inconformidad con los procedimientos policiales" en el cuarto trimestre del 2018 se presentaron 2247 informes. En comparación al 2017 fueron datos muy desiguales, lo cual ha dado lugar a la presente investigación. (Policía Nacional, 2019a)

Por otro lado, las sugerencias de los clientes externos tendientes a mejorar la prestación del servicio de policía en el cuarto trimestre del 2018 las hicieron 32 personas buscando contribuir a la solución de las ataduras de los vínculos sociales (Policía Nacional, 2019).

## Enfoque Institucional

La viabilidad de reforzar el concepto de humanismo en la institución claramente se esboza en los resultados obtenidos, por tal motivo, se pretende reconocer el trabajo empleado, para que con los esfuerzos articulados en materia de instrucción, se haga un cambio en la Policía Nacional, posibilitando así una mejor perspectiva del servicio que se presta.

Por medio de la Resolución 00003 del 01 de enero del 2019 se adopta el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, en el que se articulan las competencias, prácticas y metodologías con el sistema de gestión integral, acogiendo todos los procesos misionales de la Policía Nacional. Igualmente, se focalizan perspectivas que dinamizan el actuar del policía frente al cambio situacional del país, donde dichas perspectivas buscan actuar en sinergia conexa para el logro del desempeño laboral y la imagen institucional (Policía Nacional, 2019, p. 4).

Estas perspectivas del plan estratégico institucional 2019-2022 son las siguientes:



**Figura 4.** Perspectivas del plan estratégico institucional 2019- 2022.  
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos recopilados del Plan Estratégico Institucional.

## Método

Desde los objetivos misionales se generan las políticas educativas y líneas de investigación para la Policía Nacional de Colombia, bajo los reglamentos estipulados en la Resolución 06706 del 29 de diciembre de 2017. En este sentido, los aportes de esta investigación están dirigidos al “área de talento y desarrollo humano” y a la “línea talento del desarrollo humano” (Policía Nacional, 2017).

Teniendo en cuenta que al estudiar el potencial del personal policial como punto clave del fortalecimiento en el actuar del servicio se logra articular y potencializar el servicio a la comunidad ejecutando todas sus capacidades, fortalezas, el sentido de pertenencia, la vocación y la razón de servir –en la medida en que para la sociedad colombiana sea un referente de cambio social y agente en la resolución de los conflictos, idealizando una perspectiva integrada de gestión e inspiración–, la siguiente investigación se aporta considerablemente al servicio de policía, desde el fortalecimiento de la formación de los oficiales en la vida profesional y personal, sirviendo como eje puntual y de cimentación de la misma.

Conforme al desarrollo y evolución de la sociedad colombiana cada día se manifiesta la necesidad de una mayor magnitud de las directrices y capacidades estratégicas, tácticas y operacionales, requiriendo del talento humano de la Policía Nacional conforme a su servicio a la comunidad. Es por ello que se hace necesario generar en la investigación un producto que detalle la calidad del servicio de policía en cumplimiento de las políticas de modernización y transformación institucional rompiendo esquemas y paradigmas, donde se establezca el potencial de la formación. Es igualmente necesario identificar los factores negativos y adversos cuantificados en un análisis de bases de datos indexadas, entrevistas y encuestas, para inferir un ajuste académico en el que se busque priorizar un fin común y la realización del diagnóstico del enfoque humanístico, para lo cual se presenta ante la ciudadanía colombiana el impacto buscando alcanzar los estándares de calidad en torno a la prestación del servicio como funcionario público (Policía Nacional, 2008).

Se trabajará la herramienta virtual llamada Atlas.ti, definida como un conjunto de instrumentos para el avance y proceso de los análisis cualitativos de grandes documentos textuales, gráficos y de video. De modo que esta herramienta contribuye a ordenar, agrupar y procesar el material de consulta de una manera didáctica, sistemática y artística (Atlas.ti, 2009).

La investigación se enmarca en la formación ofrecida a los oficiales de la Escuela General Francisco de Paula Santander en el lapso 2010-2019, periodo en el cual se han desarrollado los lineamientos del humanismo para la Ponal. La población corresponde a los actuales tenientes de la República que pertenecen a los cursos 101, 102, 103, 104 y 105, con una muestra aleatoria que permite obtener de los egresados los datos que reflejen la formación y aplicación de esos conocimientos en los lugares donde han prestado y prestan actualmente su servicio de policía.

## Fases metodológicas

Las fases que permitirán alcanzar los objetivos propuestos corresponden a los siguientes procesos:

1. Revisión documental en bases de datos indexadas y bibliotecas relacionadas con los procesos de formación.
2. Determinación de las categorías y subcategorías de la información con el fin de capturar, procesar, analizar y enfocar los resultados para que respondan a los objetivos propuestos.



**Figura 5.** Categorías y subcategorías para abordar en el trabajo de investigación.

**Fuente:** elaboración propia.

3. Identificar la actual población de egresados de los cursos 101, 102, 103, 104 y 105 para establecer el tipo de muestra a trabajar y los instrumentos a aplicar, así como la técnica de aplicación con la cual se pueda asegurar la confiabilidad de los datos.

**Tabla 1.** Número de egresados de los cursos 101-105.

CURSOS	NUMERO EGRESADOS	TOTAL
101	268	
102	235	
103	215	
104	339	
105	291	1348

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del área del talento humano.

4. Diseño, elaboración y validación de los instrumentos a aplicar, así como la gestión administrativa e institucional necesaria para tener acceso al grupo representativo de la muestra poblacional al cual se le aplicarán los instrumentos.

**Tabla 2.** Metodología para la investigación: Instrumento cuantitativo y cualitativo.

ENTREVISTA	CARACTERÍSTICAS	ENCUESTA	CARACTERÍSTICAS
Brigadier General Gustavo Franco Gómez	Jefe Grupo Doctrina y Servicios de Policía, en el 2010 período de publicación del tomo 1.1 "enfoque humanístico del servicio de policía". Y actualmente director de la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander.	Tenientes Efectivos	Personal formado en la ECSAN después del 2010 en marco de la política institucional del humanismo
Mayor General Álvaro Pico Malaver	Director de Talento Humano de la Policía Nacional		
Teniente Coronel Rosa Elena Hernández Urrego	Jefe Área Académica de la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander		

*Fuente:* elaboración propia.

5. Análisis documental y estadístico para establecer cuáles son los factores que inciden en la atención de los motivos de policía, el cual se realiza a través del uso de herramientas tecnológicas (Atlas.ti).

## Resultados

### Objetivo

Realizar una descripción y análisis de la formación ofrecida a los oficiales de la Policía Nacional en Colombia entre 2010 y 2019, inscritos a los cursos de oficiales del 101 al 105, en cuanto a su incidencia en la consolidación de un profesional íntegro con vocación de servicio y orientado a mejorar la percepción de los colombianos frente a la Ponal.

Para el desarrollo del presente procedimiento, se hizo una medición para el personal de oficiales de los cursos 101 a 105 de la Policía Nacional, con el fin de desarrollar un estudio de diagnóstico referente al enfoque humanístico que se va desarrollando desde el 2010 al 2019.

### Alcance del procedimiento

Primeramente se inicia con la validación de instrumentos para la toma de datos cuantitativos y cualitativos que aporten de manera significativa en la producción de un juicio de valor permitiendo desarrollar un criterio de mejora y el mantenimiento de las condiciones del ejercicio humanístico.

- Marco muestral: egresados de las promociones de los cursos 101-105 de oficiales.
- Tamaño y distribución de la muestra: se envió a través de la plataforma virtual del correo institucional a los respectivos correos de cada persona, en total 294 egresados de los cursos 101 al 105, obteniendo en los siguientes cuadros.

**Tabla 3.** Ficha técnica de la encuesta.

<b>Muestra Resultados curso 101-105</b>				
<b>GRUPO</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>ENCUESTAS CONTESTADAS</b>	<b>NIVEL DE CONFIABILIDAD</b>	<b>MARGEN DE ERROR</b>
Egresados	1395 TE 29%	294	95%	5.09%

**Fuente:** elaboración propia.

- Fecha de recolección de los datos: del 12 de octubre del 2019 al 18 de febrero del 2020.
- Técnica de recolección de datos: se realizó una encuesta por medio de la plataforma Office 365, Con su herramienta Forms.

Este instrumento cuenta con un total de 26 preguntas, 5 son sobre datos sociodemográficos y 16 preguntas conformadas por preguntas abiertas, cerradas y con selección múltiple, lo que corresponde a una encuesta semiestructurada, presentadas con previo consentimiento informado del participante.

- Los criterios para la revisión de este instrumento fueron:

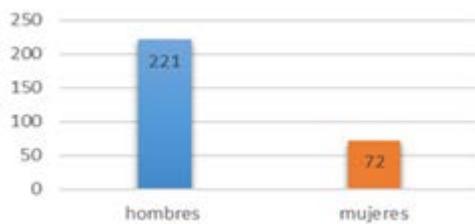
- Pertenencia.
- Coherencia.
- Lenguaje.

- Aplicación de las entrevistas a los expertos en el tema:

- Director del Talento Humano de la Policía Nacional: MG Álvaro Pico Malaver.
- Director de la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander: BG Gustavo Franco Gómez.
- Jefe del Área Académica de la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander: TC Rosa Elena Hernández Urrego.

## Encuesta

A continuación se presenta el análisis de las encuestas realizadas a 294 de un total de 1395 tenientes efectivos, lo cual corresponde a un 21 % de la población de los cursos de oficiales 101-105 de la Policía Nacional, con un nivel de confiabilidad del 95 % y un margen de error del 5,09 %.



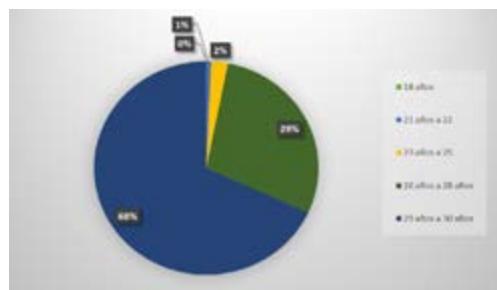
**Figura 6.** Referencia al género de los cursos 101-105 de oficiales.  
**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

Según la figura 6, el 75 % de la población de los cursos 101-105 es masculina, con un total de 221 oficiales, mientras que el 25 % pertenece al género femenino, con un total de 72 oficiales.



**Figura 7.** Edad de los oficiales del curso 101-105 a la hora de recibir la formación policial.  
**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

Según la figura 7, notamos que la edad con mayor prevalencia cuando se recibió la formación policial fue el rango entre los 18 y los 24 años, con un total de 54 %, referente a 158 oficiales. Seguido por el rango de 25 a 34 años con un total de 40 %, relativo a 119 oficiales. Además, con un porcentaje del 3 %, para un total de 10 oficiales, que recibieron su formación policial antes de los 18 años; y, por último, un porcentaje del 2 % conformado por 7 oficiales que recibieron su formación con más de 34 años.



**Figura 8.** Edad actual del personal de oficiales que integra el curso del 101-105.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

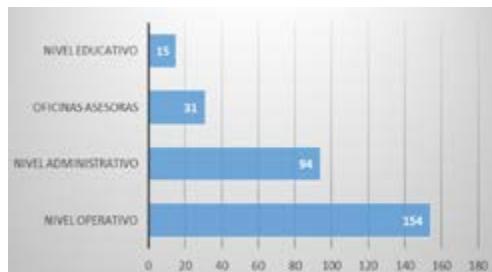
De la figura 8, podemos concluir que la edad actual se centra entre los 29 años y los 30 años, con un porcentaje del 69 %, seguida del rango entre los 26 a los 28 años, con un porcentaje del 29 % y un total de 83 oficiales, y por último el rango de 23 a 25 años, con un porcentaje del 2 % y un total de 7 oficiales.



**Figura 9.** Curso de oficial con el que se graduó.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

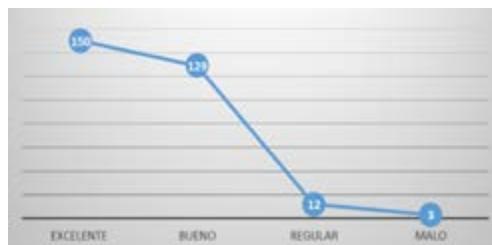
Podemos deducir de la figura 9 que en relación con los cursos encuestados el mayor porcentaje se centra en el curso 104, con 73 % y un total de 73 oficiales, seguido del curso 101 con 72 oficiales y un porcentaje al 25 %. Del curso 102 respondieron la encuesta 62 oficiales para una relación del 25 %. Del curso 103 de oficiales respondieron 59, para un 20 %, y, por último, está el curso 105 con un total de 28 oficiales referentes al 10 % de la muestra.



**Figura 10.** Campo laboral de los oficiales del curso 101-105.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

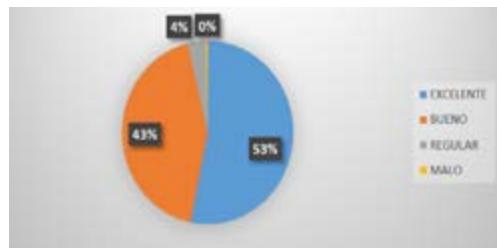
Según la figura 10, el 52 % se centra en el nivel operativo, con 154 oficiales; el nivel administrativo cuenta con 94 oficiales, y su índice es del 32 %. Las oficinas asesoras cuentan con 31 oficiales, para un porcentaje de 11 %; y por último el nivel educativo, con 15 oficiales y un porcentaje del 5 %.



**Figura 11.** Percepción sobre la formación policial con enfoque humanístico.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

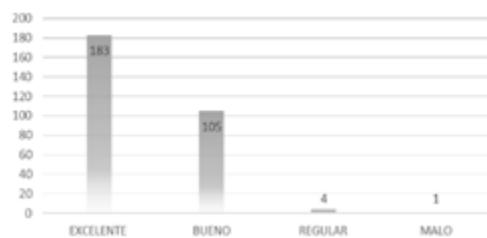
Según la figura 11, el 51 % de los oficiales, con un total de 150 encuestados, aceptaron que la formación policial con enfoque humanístico es excelente, el 44 % de los oficiales encuestados afirmaron que esta es buena, el 4 % de los oficiales, con un total de 12 encuestados, dicen que es regular, y solo 3 oficiales dicen que es mala, lo cual arroja como resultado un 1 %.



**Figura 12.** Perspectiva acorde al modelo de formación humanística en el fortalecimiento del servicio.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

De la figura 12 se puede deducir que el personal oficial de los cursos del 101 al 105 fortalecen su servicio mediante la aplicación de valores personales e institucionales de manera excelente, y esto se evidencia con un porcentaje de 53 % y un total de 155 encuestados. De manera buena, un porcentaje del 43 % con 125 encuestados, regular con un 3 % y un total de 10 encuestados, y, por último, en el rango malo, con 1 encuestado que da favorabilidad a ello.



**Figura 13.** Percepción de los oficiales del curso 101-105 sobre la calidad del servicio a la comunidad.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

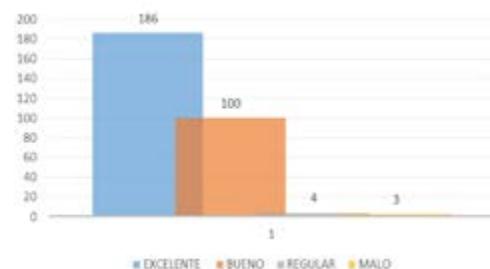
Según la figura 13, la calidad del servicio a la comunidad prestado por los oficiales es percibido por ellos como excelente, con un porcentaje de 62 % y un total de 183 encuestados. En la categoría bueno lo ubica un porcentaje del 36 % y un total de 105 encuestados; como regular lo considera un porcentaje de 1 %, con 4 oficiales, y como malo, 1 oficial.



**Figura 14.** Percepción de los oficiales del curso 101-105 sobre el aporte de la gestión y la formación recibida al bienestar de los policías.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

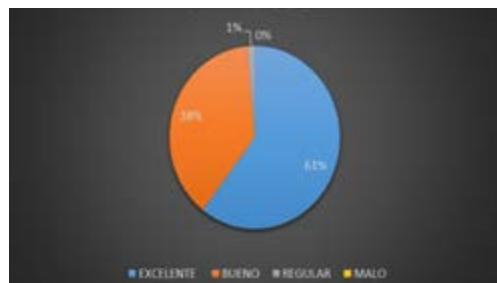
Según la figura 14, se puede deducir que la gestión como comandante y la formación recibida han repercutido en el bienestar de los policías de manera excelente, con un porcentaje del 64 % y un total de 189 oficiales, y bueno con un porcentaje de 35 % y 102 oficiales, mientras que lo considera regular el 1%, con 1 oficial, y por último malo, con 2 oficiales.



**Figura 15.** Percepción sobre el aporte de la formación humanística como rectora de la disciplina en los cursos 101-105 de oficiales.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

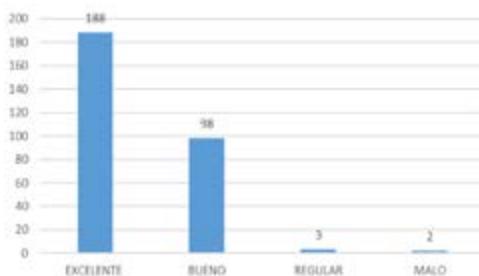
Según la figura 15, se puede analizar que el 63 % de la población de oficiales del curso 101-105 aceptaron que la formación humanística ha fortalecido su disciplina de manera excelente, el 34 % aceptó que fue buena, el 1%, que fue regular, y el 1%, que fue malo.



**Figura 16.** Percepción sobre la incidencia del humanismo en la forma de ser policía.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

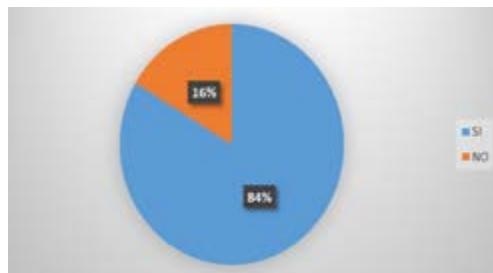
La figura 16, permite analizar que el humanismo ha cambiado la forma de ser policía de manera excelente, con un porcentaje del 60 % y un total de 177 oficiales, buena 112, con un porcentaje de 38 % y 112 oficiales, regular 4 % y mala 1 %.



**Figura 17.** Percepción sobre el trato suministrado al personal subalterno por parte de los oficiales del curso 101-105 de oficiales.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

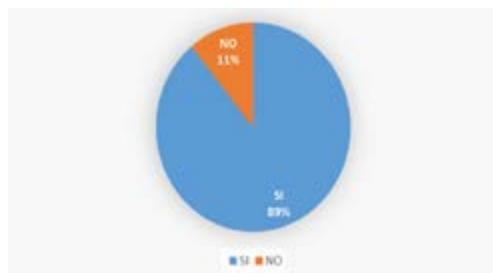
Según la figura 17, el 65 % de los oficiales de los cursos 101-105 aceptaron que la formación recibida les permitió comprender que el trato a los subalternos es excelente; el 34 %, que es bueno; el 1 %, que es regular, y, por último, el 1 %, que es malo.



**Figura 18.** Perspectiva sobre la aplicación de humanismo en el personal policial, con base a la mejora del servicio.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

El 84 % de los oficiales del curso 101-105 consideran que la Ponal sí ha aplicado correctamente el humanismo en el personal policial mejorando el servicio, mientras que el 16 % aceptan que no les ha sido útil.



**Figura 19.** Percepción sobre la mejora continua en pro de la comunidad lograda con el enfoque humanístico.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

El 89 % del personal encuestado de los cursos 101-105 aceptaron que el servicio de policía ha mejorado de forma significativa desde la creación enfocada al humanismo en pro de la comunidad, mientras que el 11 % aportaron que no ha mejorado el servicio de policía tomando como base el humanismo.



**Figura 20.** Percepción sobre la importancia para la Ponal de fortalecer la formación humanística.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

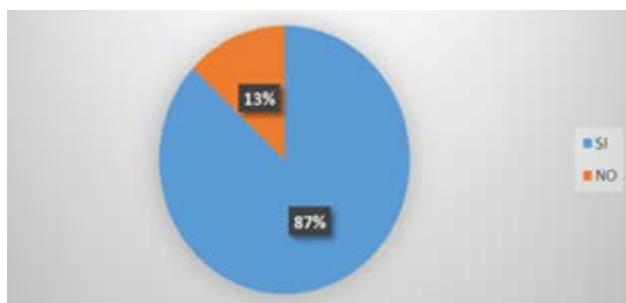
Según la figura 20, el 99 % de los encuestados acepta que es importante para la Policía y el servicio fortalecer la formación humanística en la Policía Nacional, frente a un 1 % que está en contra.



**Figura 21.** Percepción sobre la importancia dada por los docentes a ser un policía más humano.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

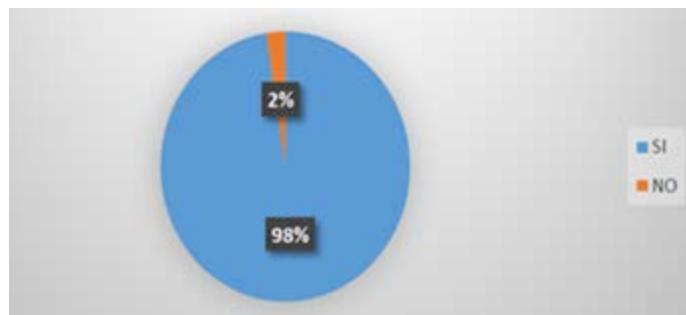
Según la figura 21, el 93 % de los oficiales de los cursos 101-105 aceptaron que los docentes e instructores durante el proceso de formación sí hicieron énfasis en la importancia de ser un policía más humano, en contra de un 7 % que no están de acuerdo con esta opinión.



**Figura 22.** Perspectiva de los oficiales educadores acerca de la importancia de ser un policía más humano.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

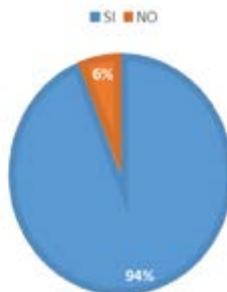
Según la figura 22, el 87 % de los oficiales de los cursos 101-105 aceptaron que, como docentes o instructores durante el proceso de formación, hicieron énfasis en la importancia de ser un policía más humano, por el contrario, el 13 % indican que no hicieron énfasis en la importancia de ser un policía más humano.



**Figura 23.** Percepción sobre la incidencia del componente humanístico desarrollado por la Ponal en la consolidación de un profesional íntegro con vocación de servicio.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

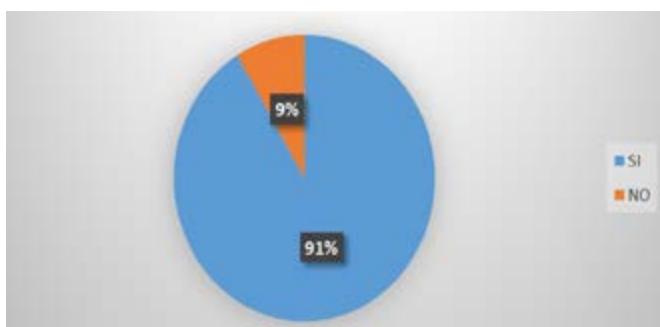
Según la figura 23, el 98 % de la población encuestada considera que el componente humanístico desarrollado por la Ponal tiene incidencia en la consolidación de un profesional íntegro con vocación de servicio, mientras que el 2 % no acepta esta posición.



**Figura 24.** Percepción sobre si el servicio de policía es más cercano al ciudadano.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

Según la figura 24, el 94 % o un total de 273 oficiales están de acuerdo con la premisa de que el componente humanístico desarrollado por la Ponal ha permitido que sea un servicio policial más cercano al ciudadano, mientras que el 16 % referente a 18 oficiales no comparten esta idea.



**Figura 25.** Percepción de mejora en la Ponal basada en el componente humanístico.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

El 91 % de la población de oficiales encuestados, referente a 266, está de acuerdo con la relevancia que ha tenido el componente humanístico en el desarrollo de la mejora continua de la percepción del policía en Colombia, mientras que el 9 %, concerniente a 25 oficiales, no comparte la afirmación de que se ha mejorado la percepción del policía.



**Figura 26.** Frecuencia de las conversaciones con el personal al mando enfatizando conceptos de humanismo.

**Fuente:** elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los cursos 101-105 de oficiales de la Ponal.

El 43 % de los oficiales inician siempre conversación con su personal reafirmando conceptos de humanismo, seguido del 37 % que lo hacen casi siempre, el 16 % que lo hace a veces, el 2 % afirma que casi nunca realiza conversaciones con el personal, y el otro 2 % dice que nunca realiza conversaciones sobre conceptos de humanismo con su personal.

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos a través de la herramienta (encuesta) aplicada en los cursos de oficiales del 101 al 105 se puede concluir que en general todas las preguntas abarcadas mostraron un grado de satisfacción muy alto en los diferentes componentes:

- La edad en que se encontraban en formación policial ronda en la mayoría entre los 18 a los 24 años, con una proporción del 54 %.
- La edad actual se encuentra situada entre los 29 a los 30 años, con un predominio del 69 %.
- El campo laboral en el que la mayoría de oficiales se desempeñan es el operativo, con un promedio del 52 %.
- La formación policial con enfoque humanístico es excelente según el 51 %.

- La formación humanística en la Ponal permite fortalecer el servicio de policía desde la aplicación de valores personales e institucionales, según un 53 %.
- La formación humanística permite ofrecer un servicio con calidad a la comunidad, como es expresado por el 62 % de los encuestados.
- La formación policial con enfoque humanístico y la gestión contribuyen al bienestar del personal policial, como lo dice el 64 %.
- El 63 % considera que la formación policial con enfoque humanístico ha fortalecido la disciplina.
- El 60 % identifica que la formación policial con enfoque humanístico ha cambiado la forma de ser policía.
- El 65 % de los encuestados piensa que la formación policial con enfoque humanístico ha permitido que el trato al subalterno sea excelente.
- Para el 84 %, la Policía Nacional ha aplicado correctamente el humanismo con el personal policial, mejorando así el servicio de policía.
- El servicio de policía ha mejorado de forma significativa en pro de la comunidad, como es la opinión del 89 %.
- Es importante para la Ponal y el servicio en general fortalecer la formación humanística, según lo expresado por el 99 % de los encuestados.
- Los docentes e instructores, durante el proceso de formación, hicieron énfasis en la importancia de ser un policía más humano, y así lo manifestó el 93 % de los encuestados.

- Para el 87 % de los encuestados, el personal docente oficiales de la policía hizo énfasis durante la formación ser un policía más humano.
- Se considera que el componente humanístico desarrollado por la Ponal consolida un profesional íntegro con vocación de servicio, de acuerdo a lo reportado por el 98 % de la población encuestada.
- El componente humanístico desarrollado por la Ponal ha servido para ofrecer un servicio de policía más cercano al ciudadano según 94 % de los encuestados.
- El personal de oficiales de policía encuestado, representado por el 91% de ellos, considera que el componente humanístico desarrollado por la Ponal ha mejorado la percepción del policía en Colombia.
- Se observó que el 43 % manifiesta que con frecuencia realizan socializaciones sobre el humanismo cuando el personal policial va a salir a realizar su respectivo servicio, y el 37 % del personal lo realiza casi siempre.

## **Articulación de la información en el software Atlas.ti**

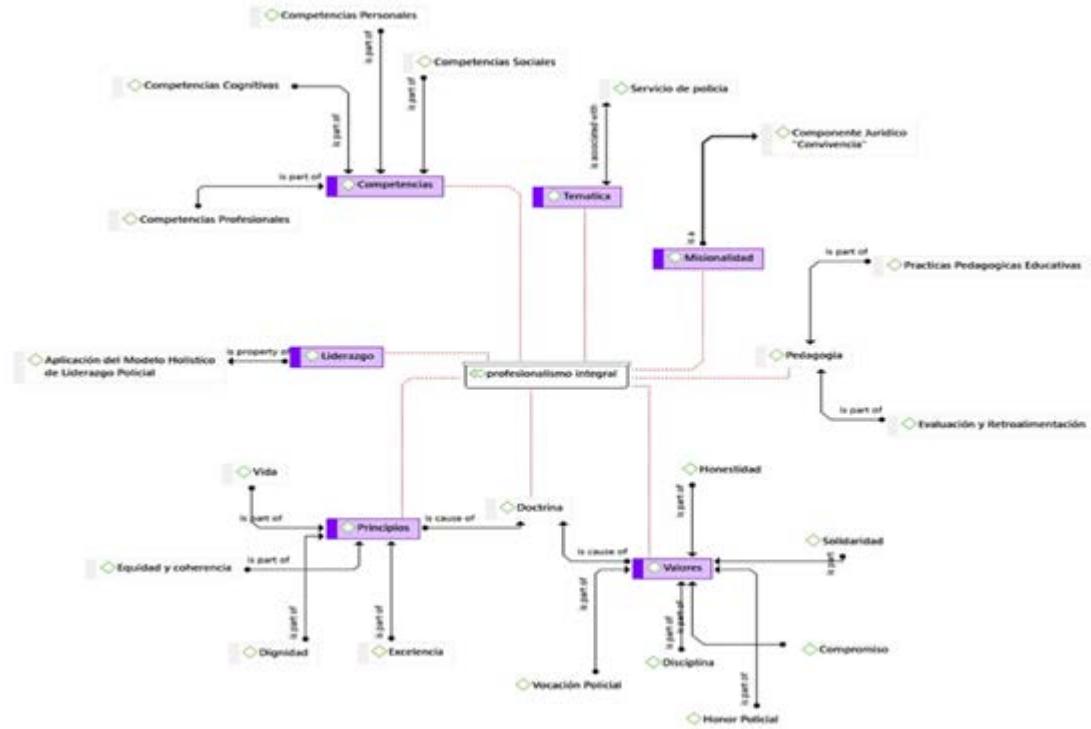
*Procedimiento:* con el programa de análisis estadístico Atlas.ti, y aplicando la metodología de un estudio cualitativo de unidades hermenéuticas basado en las categorías de análisis, se obtuvieron una nube de palabras (figura 27) y redes semánticas (figuras 28-29) que se presentan y analizan a continuación.



**Figura 27.** Nube de palabras claves.

**Fuente:** elaboración propia mediante la herramienta Atlas.ti.

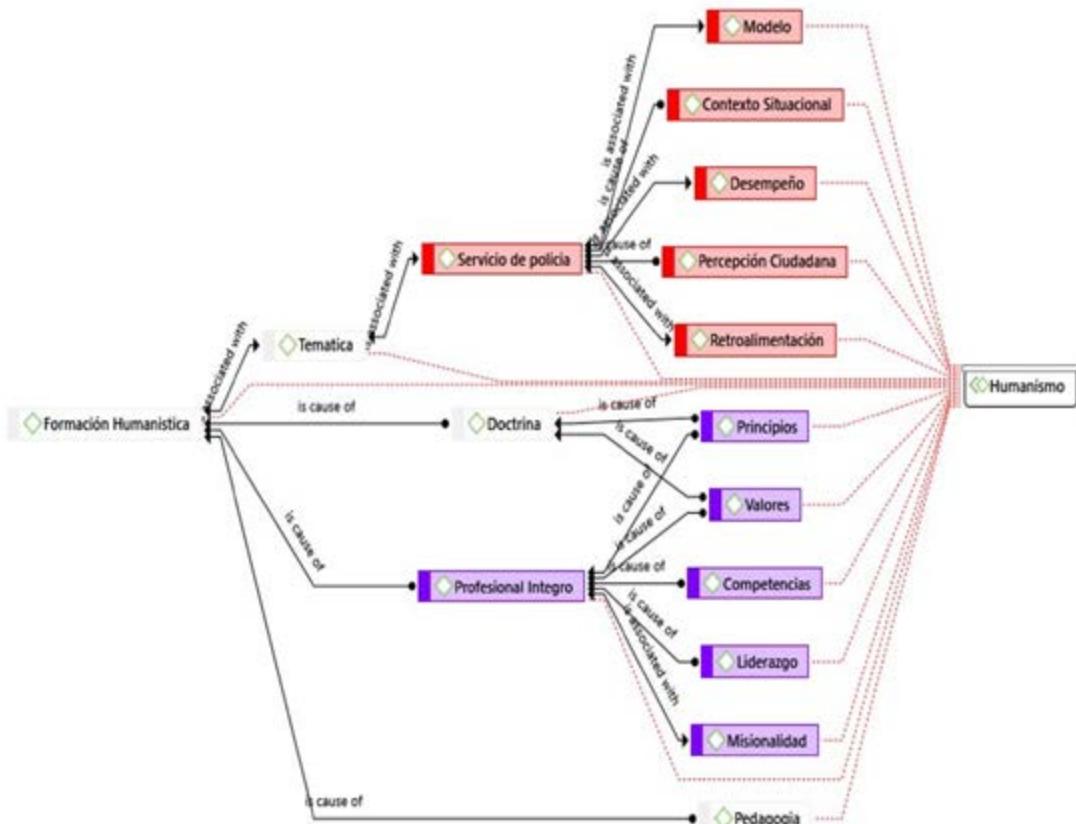
Se observa que, en la relación temática, las palabras claves que se presentan con un mayor nivel de frecuencia corresponden a: policía, servicio, humanístico, oficiales, comunidad, lo cual indica cómo desde lo teórico y experimental se resalta la necesidad y el valor de la formación humanística para los policías en Colombia como una estrategia de desarrollo de su vocación y competencias que les permita ejercer su labor de manera profesional. El nivel de frecuencia de las palabras se encuentra en la Nube de palabras que arrojó la herramienta Atlas. Ti. En este sentido, hay unas palabras clave con más alto índice de repetición. Entre ellas se encuentran: policia (87 veces se repite en las entrevistas hechas a los expertos) 43,93 %, servicio (50 veces se repite en las entrevistas hechas a los expertos) 25,2%, humanistico (32 veces se repite en las entrevistas hechas a los expertos) 16,16 %, oficiales (18 veces se repite en las entrevistas hechas a los expertos) 9,09 % y comunidad (11 veces se repite en las entrevistas hechas a los expertos) 5,5 %, lo cual arroja un total de 198 palabras repetidas y que son relevantes en el corpus de la investigación.



**Figura 28.** Red semántica sobre el profesional integral en un contexto policial.

**Fuente:** elaboración propia mediante la herramienta Atlas.ti.

Para llevar a cabo la tarea de elaborar la red semántica sobre el profesional integral se identificó una categoría madre que abarcara todo el actuar del profesional de policía, con el fin de recolectar en gran medida todas las herramientas que coadyuvaran a la formación esencial que debe recibir un policía; para ello se proponen subcategorías de análisis, como lo son: principios, valores, liderazgo, pedagogía, misionalidad, temática, competencias (figura 29). Todo este esquema demarca una hoja de ruta a seguir para la formulación de un plan de trabajo que se sustente en una formación ideal.

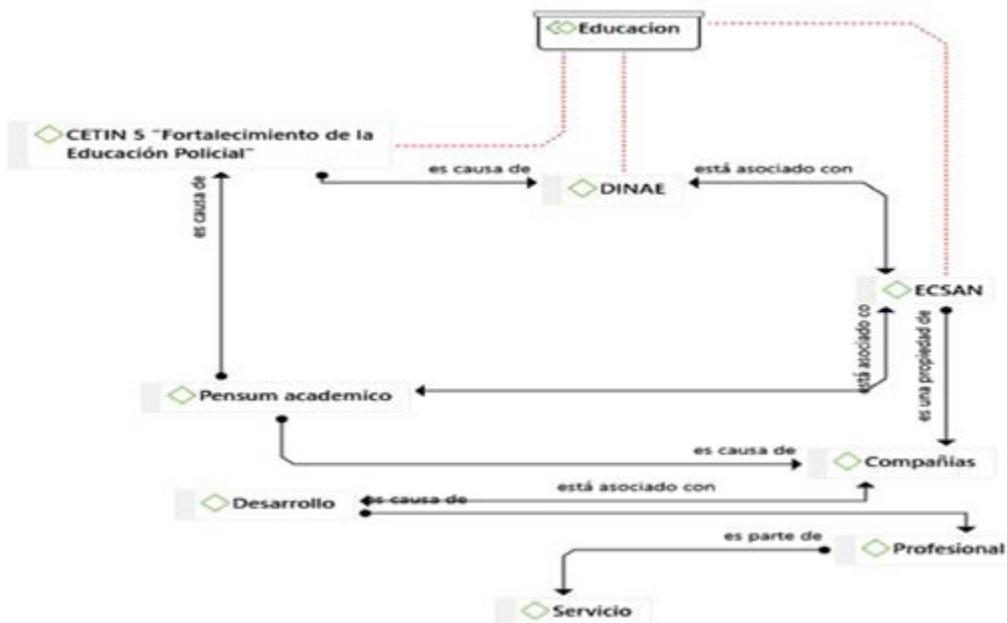


**Figura 29.** Red semántica sobre la complementariedad entre una formación humanística y la base humanitaria.

**Fuente:** elaboración propia mediante la herramienta Atlas.ti.

La elaboración de esta red semántica se constituye en 3 categorías base que se enfocan fundamentalmente en la persona, a partir de: 1) la "formación humanística" 2) el "profesional íntegro" y 3) el "servicio de policía", esto con el fin de sustentar su formación humanística y proyectarlo profesionalmente en el servicio de policía. Cabe resaltar que la formación humanística de la Ponal instruye a personas profesionales e integrales en sus competencias de servicio policial, alineadas a su misionalidad competente y regidas bajo una doctrina oficialmente aceptada. El servicio de policía está siempre a disposición de la sociedad, por lo que se determina que, en este campo laboral, el policía es la persona capacitada para solventar los problemas del contexto social defendiendo las leyes

en pro de la convivencia, la seguridad ciudadana y el servicio humanitario.



**Figura 30.** Red semántica sobre la conexión que tiene el CETIN. (Círculos estratégicos de transformación institucional) n.º 5 con la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander. La red semántica hace referencia a una gráfica o esquema el cual permite la presentación de diversos temas interrelacionándose para contextualizar una red de ideas mejorando la percepción del conocimiento lingüístico. Estas redes tienden a formar un árbol de ideas representando de forma esquemática mapas conceptuales y mentales, así mismo se toman diferentes elementos para configurar una relación semántica que representa la red gráfica.

**Fuente:** elaboración propia mediante la herramienta Atlas.ti.

## Discusiones y conclusiones

La formación humanística es una base fundamental para el fortalecimiento de la Ponal y el crecimiento de las personas que la conforman, que actúa en diversas áreas de conocimiento y experticia esenciales para focalizar e implementar medidas que ayuden a sustentar, en el policía, el mejoramiento del desarrollo humano y su

percepción, de tal manera que pueda aplicarlas en el servicio prestado a la comunidad con más sentido humano. En este sentido, la percepción de la sociedad colombiana podrá observar de manera directa un servicio especial, más auténtico y más comprometido, que les genere confianza y credibilidad hacia la institución.

También es importante expresar cómo en el análisis directo de la información se identifica que la formación humanística del personal de la Policía Nacional de Colombia en los diferentes niveles, como lo son el directivo y el ejecutivo, es de gran importancia y ha tenido relevancia en lo que va corrido desde que se implementó una concepción humanística en la institución. Por lo tanto, se resalta la labor que se imparte en cuanto a la formación integral que el personal de policía ostenta desde las escuelas de formación en donde se forjan las bases fundamentales para la comprensión del conocimiento humano y así poder contextualizar las diferentes situaciones tanto internas como externas que vive el policía.

Así mismo, en la formación humanística la doctrina institucional marca significativamente el norte en la aplicación de las diferentes estrategias dentro de las cuales se busca inculcar al personal uniformado conocimientos mediante diferentes medios, como es el caso de los contenidos expuestos en el tomo 1.1. "Enfoque humanístico en el servicio de policía" (Policía Nacional, 2010).

Según el señor Brigadier General Gustavo Franco Gómez, "el policía en su condición de servicio está para atender y entender las necesidades y expectativas del ciudadano".

Es correcto afirmar que las bases de la formación humanística se han venido fortaleciendo con el pasar del tiempo y son apropiadas para un desarrollo institucional positivo, apoyadas en pedagogías pertinentes a los contextos del pénumbre académico policial. Es por eso que, en cada asignatura de las escuelas de formación, se ve reflejada la adecuada doctrina humana que hace del profesional un policía polivalente, con conocimiento de la aplicación del humanismo desde cualquier contexto, y que de esta forma fundamenta el enfoque humanístico en el servicio de policía.

La formación con enfoque humanístico, según el resultado de los análisis anteriormente presentados, ha generado una excelente actitud positiva desde el momento en que se dio inicio a su aplicación en el servicio de policía. De esta forma se afirma que la pedagogía que se ha venido implementando en la Escuela ha sido la más adecuada. Así mismo, es importante resaltar los planes de trabajo que utilizan las escuelas de formación para reafirmar la formación humanística mejorando la perspectiva del personal uniformado para brindar un servicio de calidad y de primera mano a la comunidad, siendo más humano y efectivo.

Por otra parte, respecto a la formación humanística recibida, se da lugar a identificar un conjunto de valores y principios que adopta el personal uniformado de la Policía Nacional de Colombia, por medio de los cuales se busca tener un profesional de policía íntegro, que ostente la capacidad de ejercer un servicio de calidad.

El componente humanístico desarrollado en la Policía Nacional sin lugar a dudas demuestra que tiene gran incidencia en la consolidación de un profesional íntegro con vocación de servicio, inculcando y fortaleciendo los valores y principios personales, pero sobre todo haciendo énfasis en la doctrina de los principios y valores institucionales, los cuales son esenciales para el crecimiento de un profesional en su dimensión de integralidad.

Otro aspecto fundamental en el crecimiento de un profesional de policía es el de las competencias que puede llegar a desarrollar en su servicio, gracias a la capacidad de discernir los métodos de conocimiento adquiridos, de igual forma, la capacidad de fortalecerse personalmente con base en la doctrina institucional. Esto es fundamental en todo el talento humano de la Policía Nacional, ya que crea hábitos de excelencia para hacer de él un policía íntegro, con vocación de servicio y que aprovecha las competencias necesarias para prestar un servicio de calidad a la comunidad.

La formación de un profesional íntegro con vocación de servicio y con enfoque humanístico permite forjar el carácter del policía en concordancia con el conocimiento que ha de tener en

tanto líder con presencia en las comunidades, inicialmente con sus compañeros policías, y a continuación con los habitantes de las comunidades donde fuere asignado. Para los cursos 101 a 105 ha sido positivo el enfoque humanístico que ha tenido la institución, lo que deja claro que la formación basada en el humanismo está dando resultados acordes a lo que se quiere llegar a hacer, que es poder prestar un servicio a la comunidad de manera más cercana, más humana y de calidad.

El personal de la Policía Nacional, en el cumplimiento de su servicio, trabaja en fomentar y articular el direccionamiento de sus competencias hacia la credibilidad y confianza de su imagen institucional, basándose en principios y valores como funcionario público, miembro de la institución policial, con presencia en la comunidad y el Estado. En este sentido, logra construir una cultura profesional arraigada en el enfoque humanístico priorizando acciones estratégicas necesarias para el fortalecimiento de la seguridad y la convivencia ciudadana con el propósito de brindar una oferta de servicio centrada en el ciudadano, a partir de una formación profesional para mejorar la naturaleza del servicio, y a través de medidas y actividades que perfilen mejor la percepción y la esencia de la Policía Nacional en el contexto de las comunidades donde hace presencia.

Se puede evidenciar que el líder policial se forma bajo el enfoque del componente humanístico integral, entendiendo la cultura institucional y aplicando las competencias genéricas del servicio de policía, el aprendizaje continuo, la adaptabilidad y el liderazgo en el aseguramiento de las condiciones necesarias para la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo social.

Es importante recalcar la formación institucional como filtro de aporte para los líderes policiales, que son quienes contribuyen al mejoramiento continuo, la innovación y la proactividad en cada una de sus labores, independientemente del campo en que laboren (nivel operativo, nivel administrativo, oficinas asesoras, nivel educativo), ya que se orientan a consolidar una policía para la gente, que se transforma para servir mejor y que piensa en sus policías,

generando y aportando un excelente afianzamiento del profesional íntegro con vocación de servicio.

Finalmente, y de manera eficiente, se puede observar cómo la formación en el componente humanístico juega un papel fundamental, puesto que según los análisis realizados en esta investigación, tiene una gran incidencia en el personal de oficiales que se encuentran en proceso de formación, además, se identifica el aporte trascendental que tiene en la práctica doctrinal el humanismo para posibilitar de manera efectiva la consolidación de un profesional íntegro, ideal, con vocación de servicio a la comunidad y testimonio de rectitud en su obrar y convicción policial conforme al enfoque humanístico institucional.

## Referencias

- Atlas.ti. (9 de octubre de 2009). Atlas.ti. Recuperado de <http://www.atlasti.com>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (19 de abril de 2019). *Indicadores de victimización y percepción de seguridad en Bogotá se mantienen estables*. Recuperado de <https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2019/Abril-2019/Indicadores-de-victimizacion-y-percepcion-de-seguridad-en-Bogota-se-mantienen-estables>
- Dirección General de la Policía Nacional. (2017). *Manual de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Policía Nacional de Colombia* [Resolución n.º 06706 de 2017]. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://sites.google.com/view/investigacionecsan/grupo-investigaci%C3%B3n/documentos-asociados>
- Policía Nacional. (2008). *Política Estratégica Operacional Y Del Servicio De Policía II*. Bogotá D.C, Colombia: Ministerio de Defensa Nacional. Recuperado el 24 de noviembre de 2018, de <https://studylib.es/doc/5054578/pol%C3%ADtica-estrat%C3%A9gica-operacional-y-del-servicio-de-polic%C3%ADa>

Policía Nacional. (2010). *Tomo 1.1 Enfoque humanístico del servicio de policía*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/305629225/Enfoque-Humanistico-del-Servicio-de-Policia-en-Colombia>

Policía Nacional. (2019a). *Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, Cuarto Trimestre 2018*. Recuperado de <https://www.policia.gov.co/pqrs/informe-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias>

Policía Nacional. (2019b). *Plan Estratégico Institucional 2019-2022*. Recuperado de <https://www.policia.gov.co/planeacion-politicas/pei>

## Bibliografía recomendada

Policía Nacional. (2010). *Tomo 1.2 Calidad de vida: un pilar del humanismo*. Bogota D.C: Ministerio de defensa nacional. Obtenido de <https://docplayer.es/30839940-Calidad-de-vida-un-pilar-del-humanismo.html>

Policía Nacional. (2010). *Tomo 4.1 Proyecto Educativo Institucional*. Bogotá D.C, Colombia: Ministerio de Educación. Recuperado el 2018-2019, de [www.policia.edu.co](http://www.policia.edu.co) > documentos > TOMO 4-1 proyecto educativo

Policia Nacional. (2013). *Potenciación del Conocimiento -PEI*. Bogota D.C, Colombia: Ministerio de defensa nacional. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/368222406/Tomo-4-POTENCIACION-DEL-CONOCIMIENTO-pdf>

