

EXPERIENCIA DE GESTORES DE PAZ EN MONTERÍA PARA EL DESARROLLO Y MEJORA PERMANENTE DE LA COMUNIDAD

EXPERIENCE OF PEACE MANAGERS IN MONTERÍA FOR THE DEVELOPMENT AND PERMANENT IMPROVEMENT OF THE COMMUNITY

Estefanía Sandoval Cruz¹

RESUMEN

La formación complementaria es una herramienta que permite capacitar continuamente a las personas, logrando así mayor movilidad empresarial y experiencia profesional. El Centro de Gestión Administrativa perteneciente a la Regional Distrito Capital ha creado una formación complementaria llamada Gestores de Paz a solicitud del Coronel Carlos Humberto Rojas Pabón, que consta de 5 competencias claves con un total de 160 horas, con el fin de formar policiales en habilidades blandas mejorando la atención a la comunidad. La Policía del departamento de Soacha inicia la capacitación en el año 2016 y en la actualidad la ciudad de Montería al mando del Coronel Rojas al ver diariamente las situaciones de violencia que se presentan decide dar un giro y e inicia un camino para que la comunidad goce de una paz verdadera, logrando que la comunidad vea a la policía como un mediador que ayuda a solucionar los conflictos sin necesidad de escalar los casos a procesos penales o administrativos disminuyendo los índices de violencia. Como resultado se evidencia el impacto positivo que ha traído para la comunidad los mediadores policiales, ya que en comparación entre enero a julio de 2016 versus enero a julio de 2017 los índices de violencia bajaron en un 50.4%.

Palabras Clave: Mediación policial, Formación Complementaria, Gestor de Paz, Competencias policiales.

ABSTRACT

Complementary training is a tool that enables people to be continuously trained, allowing this training to be a great help for business mobility and professional experience. The Administrative Management Center belonging to the Regional Capital District has created a complementary training called Peace Manager at the request of Coronel Carlos Humberto Rojas Pabón, which consists of 5 key competencies with a total of 160 hours. The Police of the department of Soacha initiates the training in the year 2016 and at the moment the city of Montería to the control of Colonel Rojas when seeing daily the situations of violence that are presented decides to give a turn and to allow the community to enjoy a true peace, so that the community sees the police as a mediator that helps solve conflicts without escalating cases to criminal or administrative processes and reducing the rates of violence. As a result we achieve the positive impact that the police mediators have brought to the community, since in comparison between January and July of 2016 with January to July of 2017 the rates of violence have decreased by 50.4%.

Keywords: Mediation, Complementary Training, Peace Manager, Skills Police.

INTRODUCCIÓN

La disminución de los índices de violencia en cualquier lugar, ya sea municipio, ciudad, o país, es el gran reto tanto de las autoridades

¹ Especialista en Alta Gerencia. Administradora de Empresas. esandovalc27@gmail.com

competentes como para la misma comunidad, un ambiente tranquilo y seguro es el lugar donde todas las personas desean convivir, es por esto que se resalta la importancia de la mediación para que esté presente en todos ciudadanos, ayudando desde sus acciones diarias para que sean un puente de resolución de conflictos.

La mediación está contemplada en Código de Policía como eje central para el cumplimiento del deber ser del servicio policial, la Ley 1801 de 2016 informa en el Art. 233. *Mediación. La mediación permite que el mediador escuche a las personas que se encuentran en situación de conflicto de convivencia y facilite un camino para encontrar una solución equitativa.* (Código Nacional de Policía y Convivencia para Vivir en Paz, 2016)

Es por esto que la Policía Nacional está comprometida en trabajar diariamente en la formación de sus policiales en Gestores de Paz y desde la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander, se están capacitando a los uniformados en esta competencia que les brinde un mejor acercamiento a la comunidad y sean instrumento para la resolución de los conflictos apoyando a la descongestión judicial. (Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander, 2016)

El problema radica en los niveles de violencia que se presentan en las diferentes ciudades, pero esta investigación se centra en la experiencia que tiene la ciudad de Montería ya que el Coronel Rojas Pabón al tomar el mando como Comandante de la Policía Metropolitana de Montería, tiene en mente seguir el trabajo que venía haciendo con el SENA en Soacha, para formar a los policiales, precisamente por ser esta una ciudad que ha sido golpeada por el conflicto y la violencia, tanto por la delincuencia común como grupos armados al margen de la ley, quienes han destruido espacios de paz y sana convivencia en los diferentes municipios.

Los conflictos de una comunidad se presentan en diferentes niveles de violencia y así las clasifica la Policía de Montería: violencia

intrafamiliar, lesiones personales, amenazas, injuria o calumnia. Han identificado que la convivencia está siendo afectada por diferencias que se presentan en un grupo de personas, que se presentan por creencias, razas, costumbres, personalidades, entre otros, pero lo importante es reconocer que por la vía del diálogo y la tolerancia los niveles de violencia pueden disminuir.

Uno de los objetivos que tiene el Comandante Rojas es la formación de los policiales, los cuales son aproximadamente 1.650 hombres y mujeres que están a disposición de la comunidad como lo indica él (Policía Metropolitana de Montería, 2017). El único fin es hacerle un bien a la comunidad permitiendo crear espacios de conciliación, evitando escalar las situaciones a instancias como la fiscalía o juzgados, logrando que desde los mediadores policiales busquen una solución y acompañamiento al conflicto.

FUNDAMENTO TEÓRICO

Este artículo nace de la investigación realizada sobre: Mediación policial como herramienta para la resolución de conflictos, actividad realizada en Montería precisamente con la Policía Metropolitana, donde se forman los policiales en diferentes competencias accediendo a que en la formación complementaria que reciben sean tratadas desde las habilidades blandas² trabajando desde los conflictos de los propios policiales, el aprender a perdonar así mismo y al prójimo, entre otras, se logran abordar y mediar conflictos de los ciudadanos, esto se debe a que se ataca en primera instancia las debilidades de la persona mediadora y así podrá realizar su trabajo con mayor compromiso por un mejor país, alcanzando el desarrollo personal que se reflejará en la actividades diarias y promoviendo la construcción de paz.

La formación a los policiales inició en Soacha Cundinamarca y el Comandante Rojas al ver que los resultados fueron satisfactorios, solicitó este servicio para la ciudad de Montería donde iniciaba como comandante, debido a que llegaba a un

² Habilidades comunicativas y de relacionamiento, la creatividad, la capacidad de trabajar en equipo, la responsabilidad, la honestidad, el compromiso y las actividades proactivas a la hora de resolver problemas y promover ideas innovadoras que permitan impulsar el desarrollo y crecimiento de la organización, de la institución. (UNIVERSIA CHILE)

lugar donde la violencia ha dejado tanta huella y aún se viven situaciones de intimidación, las cuales pueden reducirse si se escucha a la comunidad y se aplican los métodos de resolución de conflictos MASC³.

El propósito de este escrito es mostrar el impacto positivo que ha dejado la formación en la capital de Córdoba, ya que el beneficio que brinda a la comunidad es de alto impacto, pero también es un deber del gobierno velar por la seguridad y convivencia, iniciativa que la Policía de Montería ha emprendido para mejorar su imagen y poner en práctica estrategias que conlleven a dar resultados positivos para ciudad.

El conflicto al ser una situación que se puede presentar constantemente, la Policía Nacional está llamada a ser actor principal de promover espacios de conciliación, es por esto que se llama a la comunidad a buscar un tercero que escuche sus necesidades quien pueda implementar los conocimientos adquiridos dentro de la formación, como por ejemplo lograr realizar un mapa de conflicto, en el cual se puedan plasmar las necesidades de cada una de las partes, así identificar que tanto pueden ceder para llegar un acuerdo que solucione el problema.

La Escuela de Cadetes, está trabajando en la investigación y adecuación del perfil que debe tener el agente mediador que participará en estas actividades diarias, capacitando en las competencias genéricas descritas por la Policía Nacional como: *conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, actitudes, motivaciones y atributos personales, que les permite a los integrantes de la institución ejecutar de manera exitosa la labor policial. Son a saber: servicio a la comunidad, trabajo en equipo, resolución de conflictos, efectividad en el servicio, aprendizaje continuo, adaptabilidad, liderazgo, relaciones interpersonales y condición física.* (POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA, 2017).

Lo anterior se complementa con el tipo de formación que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA imparte, es decir, la formación complementaria la cual está orientada a actualizar los conocimientos, habilidades y destrezas de

las personas en oficios y ocupaciones requeridas en los diferentes niveles de formación, con el propósito de mejorar su desempeño o permitir su movilidad, estén o no vinculados al mercado laboral (COMPROMISO, 2017). (Sandoval Cruz , 2017)

METODOLOGÍA

Este artículo fue basado en los resultados que arrojó la investigación descrita anteriormente, utilizando el tipo de investigación cualitativo-descriptivo y se utilizaron técnicas de recolección de datos como son el cuestionario y observación, que permitieron la identificación de características de los policiales que estaban siendo formados. El tipo de muestreo utilizado es el muestreo aleatorio simple, es de tipo probabilístico que se utiliza para poblaciones con características similares de interés para la investigación (Méndez Álvarez, 2013, pág. 285). (Sandoval Cruz , 2017), así mismo, se utilizó el método de la triangulación al utilizar varias técnicas de recolección de información las cuales entregan diferentes formas de ver un problema en varios puntos de vista, pero así mismo al sumar estos se adquiere validez y fortalezas para argumentar la validez y hallazgos. (SCIELO, 2018)

Adicionalmente, en el proceso de observación se detallaron elementos que fueron necesarios para la realización del instrumento de recolección de información, la cual fue un cuestionario electrónico utilizado como fuente de recolección de datos, para posteriormente hacer el respectivo análisis de las características socioeconómicas de la población estudiada.

En la encuesta aplicada en la investigación anterior, se consultaron los siguientes temas: estado civil, número de hijos, lugar de residencia de la familia, nivel de formación, área en la que labora, tiempo en la institución, rango que desempeña, número de mediaciones realizadas y cuantas de ellas fueron exitosas. También se realizó una encuesta para conocer la pertinencia de la formación en su área de desempeño y la aplicabilidad a los ambientes reales de la comunidad.

³ Son la mediación, negociación, el arbitraje, amigable componedor la conciliación en derecho y equidad, la justicia de paz, entre otros. (Fajardo Colmenares , 2017)

Para dar respuesta al impacto que ha generado la formación en Montería, la pregunta que condujo a la respuesta fue conocer el número de mediaciones exitosas, así mismo, la entidad entregó cifras significativas para realizar el análisis pertinente, es por esto que las fuentes que se utilizaron fueron primarias y secundarias.

Finalmente, la observación directa que se realizó por parte de las instructoras, fue un insumo importante ya que las bitácoras realizadas diariamente, logró identificar el avance que se iba teniendo en el desarrollo del programa, alcanzando al final el objetivo de la concientización a los policiales y desarrollando aún más su compromiso con la institución y el país.

RESULTADOS

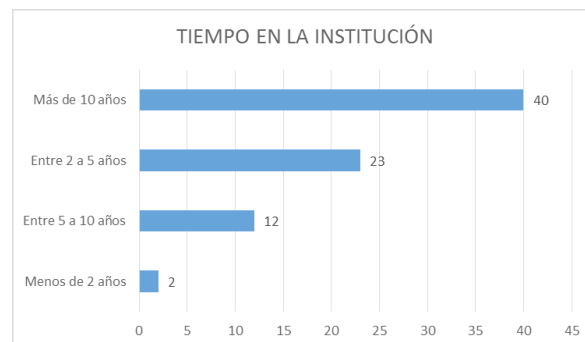
El proceso de formación inició en el departamento de Soacha como se mencionó anteriormente y debido al gran desempeño realizado, se incorporó esta estrategia de formación en la ciudad de Montería, iniciando la capacitación de policiales en el febrero del año 2017.

La encuesta que se realizó a la muestra de los policiales capacitados, se encontraron resultados importantes que se toman para el análisis y la conclusión del impacto social⁴ de esta formación, al lograr la licencia social para operar ya que la comunidad, las instancias judiciales y del gobierno han aceptado que esta nueva actividad de la Policía de Montería como Mediadores de Paz ha aportado a la disminución de violencia y denuncias genera satisfacción y se considera un buen trabajo para las partes involucradas.

El estado civil de los policiales y la edad de ellos, infiere totalmente en el desarrollo de sus actividades diarias, los policías ingresan a la institución a una edad muy temprana, también algunos de ellos emprenden una relación donde toman responsabilidades con sus esposas (os) e hijo (s), efectivamente la consulta arroja que los

hombres y mujeres que están en la institución, se encuentran entre los 20 años y más de 36 años, asociado al tiempo que llevan en la entidad, el 50,6% del total de los encuestados llevan más de 10 años, tan solo 2 de ellos llevan menos de dos años en la institución, por esto la capacitación debe ser continua para mantener actualizados en las necesidades de la comunidad.

Figura 1. Tiempo de los policiales en la institución



Fuente . Elaboración propia (2017)

El 74% de los encuestados se encuentran casados o viviendo en unión libre, significa que tienen conformada una familia, sin embargo, al consultar si sus familiares viven en donde se encuentran radicados para el desarrollo de su trabajo, el 32% confirma que no están cerca a sus familias, es decir, son personas trasladadas de otras ciudades y esto afecta indirectamente el trabajo de los policías, ya que al no contar con el apoyo de su familia sienten algo de desmotivación para continuar en su labor diaria.

Lo anterior lo respalda (Jiménez Figueroa & Moyano Díaz, s.f.) al indicar que según Greenhaus, Collins y Shaw (2003), se necesita lograr el ajuste y equilibrio en tres componentes: tiempo (dedicar similar cantidad de tiempo al trabajo y a los papeles familiares); niveles de compromiso (un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y el trabajo) y lograr un equilibrio en la satisfacción (similar nivel de satisfacción en ambos dominios). (Sandoval Cruz, 2017)

La formación complementaria es creada bajo El "Modelo Pedagógico de la Formación Profesional Integral del SENA, que tiene como

⁴ La evaluación de impacto social (EIS) actualmente se concibe como el proceso de identificación y gestión de los temas sociales de los proyectos de desarrollo, incluyendo el involucramiento de las comunidades afectadas a través de procesos participativos de identificación, evaluación y gestión de los impactos sociales. (Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos, 2018)

objetivo el diseño, divulgación y puesta en práctica de una estructura conceptual, metodológica y operativa de carácter sistémico que, desde la perspectiva pedagógica, posibilite incrementar los niveles de pertinencia, efectividad, calidad, coherencia y Unidad Técnica de todos los procesos institucionales, en particular del proceso de Formación Profesional Integral. (Buenaventura, Cabrera, Martínez, & Romero, 2017).

Lo anterior permite que las características que corresponden al Modelo Pedagógico se tornan fundamentales para el proceso formativo del aprendiz, por lo cual se sustenta en la Educación para el Desarrollo, que según palabras de Solano & Ortiz, (2010) se reconoce como: “un enfoque pedagógico que, desde una perspectiva ciudadana y democrática, promueve reflexiones y acciones individuales y colectivas para contribuir a la transformación social”. (Buenaventura, Cabrera, Martínez, & Romero, 2017).

Adicionalmente un factor que permite que el policial o la persona que se forme en estas competencias se desarrollen personalmente, ya que el enfoque para el desarrollo de competencias en el SENA se basa en una propuesta formativa de carácter humanista – cognitivo que de manera sistémica, flexible y permanente se hace presente en el proceso de enseñanza – aprendizaje – evaluación. (Buenaventura, Cabrera, Martínez, & Romero, 2017).

Las competencias en las que son formados los aprendices policiales son: liderazgo, motivación y trabajo en equipo, solución de conflictos en la unidad administrativa, servicio al cliente, comunicación efectiva y asertiva en equipos de trabajo, finalizando con gestor de paz; con un total de 160 horas donde reciben la certificación por cada área. La capacitación mencionada complementa la formación con la que cuentan algunos de ellos, pero también para otros es una capacitación nueva que ven de gran ayuda para su vida personal y laboral gracias a que las instituciones del estado les brindan herramientas para su mejora continua.

Se inició la formación primero por los patrulleros, ya que en la muestra se identifica que

5 Unidad de Reacción Inmediata

Tabla 1. Nivel de formación.

NIVEL DE FORMACIÓN	
Técnico	
Bachiller	15
Profesional	8
Especialización	2
Tecnólogo	2

Fuente . Elaboración propia (2017)

54 de ellos ya fueron capacitados, seguidamente 18 intendentes, principalmente a ellos ya que 63 personas de las encuestadas pertenecen al área de vigilancia, es decir, son policiales que pertenecen en constante comunicación con la comunidad y están atentos a su seguridad.

En primera instancia formar en estas competencias no es fácil, así lo mencionaron las instructoras que iniciaron con el proyecto, ya que se puede ver como una carga de trabajo adicional, pero en el trascurso de la formación se identifica que el compromiso de los aprendices sigue presente y que su responsabilidad con la comunidad es más grande, porque no solamente pueden ser quienes aplican sanciones sino que ayudan a que problemas de 10 o 30 años atrás sean solucionados y así alcanzar la sana convivencia.

Finalmente, el gran impacto de las acciones que han logrado los Policiales de Montería, se pueden reflejar en las estadísticas, estas personas están trabajando en las estaciones de policía, en la Fiscalía, URI5, entre otros lugares, para que las personas tengan un primer acercamiento de mediación policial.

El total de las mediaciones realizadas por las 79 personas encuestadas fueron 1.550 de las cuales tan solo 42 de ellas no fueron exitosas, es decir, un 97,2% del total de las mediaciones han sido realizadas y llevadas a feliz término, a corte de julio de 2017 (Sandoval Cruz , 2017) Una muestra del cambio que se ha logrado es en las Unidades de Reacción inmediata para la misma fecha es la disminución de índices de violencia, todo producto de la buena labor que están haciendo los policiales desde allí.

Figura 2. Mediaciones en la URI-Montería

Fuente . Policía Metropolitana de Montería

Se logra evidenciar que una persona ha realizado entre 1 a 168 mediaciones, esto depende de la experiencia que ha adquirido luego que termina la formación, la asistente fiscal señora Ana Hernández afirma las estadísticas de la gráfica ya que se han logrado descongestionar los despachos fiscales a recibir menos denuncias por diferentes índoles.

CONCLUSIONES

Realizada la investigación y obteniendo los resultados de la Policía Metropolitana de Montería, se identificó que entre enero a julio de 2016 en comparación con enero a julio de 2017, se redujeron los índices de violencia en un 50.4%, principalmente en municipios como: Cereté, Montería, Ciénaga de Oro, San Carlos y San Pelayo.

Las anécdotas que se encontraron llevan inmerso un componente emocional, ya que muchos de ellos expresaron que gracias a la formación que han recibido han aprendido a manejar sus emociones y que sus relaciones familiares han mejorado, por esto respetan más su trabajo y están con total disposición a atender la comunidad poniendo en práctica lo aprendido solucionándolo con el diálogo.

Se insta a las diferentes ciudades, municipios, para que la formación en gestores de paz cada día llegue a más personas, líderes, representantes de comunidades para vivir una convivencia sana y duradera.

El Coronel Carlos Rojas en la graduación del curso 5 como Gestor de Paz dijo: El mediador es el punto de equilibrio, da ideas para que esas personas las puedan ver. Y agrega: gracias al SENA por el apoyo y respaldo institucional porque se evidencia que van en un camino lento pero seguro, la mejor inversión que se pueda realizar en la construcción de la sociedad es la inversión que se le hace al ser humano lo demás viene por añadidura. (Sandoval Cruz , 2017)

Se puede concluir que el curso de mediación no aplica únicamente para entidades que tienen a cargo el velar por la seguridad de una comunidad, sino también que todas las personas que desean hacer parte del cambio, puedan entrar a participar y ser actores de esta nueva formación.

Definitivamente a las comunidades que llegue esta formación lograrán resultados positivos, porque no se trata de capacitar por cumplir con estrategias propuestas, sino de realizarlo a conciencia y entender que un grupo de personas que necesita de líderes que logren ayudar a mejorar y desarrollar nuevas estrategias que aporten en diferentes factores sociales, ya sea por medio de fundaciones que tienen este propósito o por medio de entidades de formación públicas que tienen las herramientas para lograr capacitar y compartir el conocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos. (06 de 03 de 2018). *Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos*. Obtenido de Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos: <http://www.iaia.org/uploads/pdf/Evaluacion-Impacto-Social-Lineamientos.pdf>
- Buenaventura, N., Cabrera, S., Martínez, L., & Romero, A. (2017). *Sena.blackboard*. Obtenido de Sena.blackboard: https://sena.blackboard.com/bbcswebdav/pid-16839167-dt-content-rid-252022_1/institution/semillas/41311174_1_VIRTUAL/Material/Documentos/Actividad%20Aprendizaje1/FFPI_U1.pdf

- Código Nacional de Policía y Convivencia para Vivir en Paz. (2016). *Código Nacional de Policía y Convivencia para Vivir en Paz*. Bogotá.
- Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander. (2016). *LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE PAS EN EL SERVICIO DE POLICÍA*. Bogotá: Imagen Editorial .
- Fajardo Colmenares , A. (2017). Mecanismos alternativos de solución de conflictos para el posconflicto en la organización. *REVISTA INVESTICGA*, 121-129.
- Jiménez Figueroa , A., & Moyano Díaz, E. (s.f). *SciELO*. Obtenido de FACTORES LABORALES DE EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y FAMILIA: MEDIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000100007
- Policia Metropolitana de Montería. (2017). *Policía Metropolitana de Montería*. Obtenido de <https://www.policia.gov.co/monteria>
- POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA. (2017). *POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA*. Obtenido de POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA: <https://www.policia.gov.co/glosario>
- Sandoval Cruz , E. (2017). Mediación policial como herramienta para la resolución de conflictos. *Revista INVESTICGA* , 75-87.
- SCIELO. (06 de 03 de 2018). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008
- UNIVERSIA CHILE. (s.f). Obtenido de <http://noticias.universia.cl/empleo/noticia/2014/02/03/1078831/habilidades-blandas-que-son-que-es-importante-desarrollarlas.html>