

# MARKETING

## DE LA NUEVA ERA

REVISTA SEMESTRAL



# ACADEMIA

Es un informe original y escrito que presenta y describe resultados experimentales, nuevos conocimientos o experiencias basadas en hechos conocidos. Su objetivo es compartir y contrastar estos resultados con el resto de la comunidad científica, y una vez validados, se incorporan como recurso bibliográfico a la disponibilidad de los interesados.

# ACADEMIA

# CREACIÓN DE UN PROTOCOLO POLICIAL, BASADO EN RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS, PREVINIENDO ABUSOS DE AUTORIDAD

Lic. Luis Diego Bogantes Cantillo.

Agente de policía de la Guardia Interior de la Academia Nacional de Policía.

Universidad San Marcos

[dbogantes23@gmail.com](mailto:dbogantes23@gmail.com)

## RESUMEN

El proyecto investiga la intervención de un suceso policial conflictivo, utilizando la mediación conciliatoria entre las partes. Se aplica una entrevista a los policías para saber su realidad cuando intervienen un conflicto, para diseñar un protocolo básico de intervención, reduciendo así la probabilidad de un abuso de autoridad. La mayor razón por la cual un oficial incurre en un abuso de autoridad se debe al carente dominio de sus emociones, desconocimiento de las habilidades blandas y a la inexistencia de un protocolo básico que oriente un abordaje. Así, es necesario gestionar el control de las emociones, técnicas de relajación y mediación de conflictos, y además la

**Palabras claves:** Protocolo Policial, Mediación Policial, Interventions y Mediación Policial.



## ***CREATION OF A POLICE PROTOCOL, BASED ON ALTERNATE CONFLICT RESOLUTION, PREVENTING ABUSES OF AUTHORITY***

*The project investigates the intervention of a conflictive police event, using conciliatory mediation between the parties. An interview is applied to police officers to find out their reality when they intervene in a conflict, to design a basic intervention protocol, thus reducing the probability of abuse of authority. The main reason why an officer incurs abuse of authority is due to the lack of control over his emotions, lack of knowledge of soft skills and the lack of a basic protocol that guides an approach. Thus, it is necessary to manage the control of emotions, relaxation techniques and conflict mediation, and also the*

**Keywords:** Police Protocol, Police Mediation, Interventions and Police Mediation.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se pretende abordar una deficiencia en los programas de estudio básico que se imparten en el ejercicio de la docencia, para los alumnos de la academia nacional de policía, en donde se ha identificado una oportunidad de complementar la educación de los policías que se gradúan y salen a servir, y a atender una diversidad de situaciones de la ciudadanía, tanto en el ambiente público como privados.

Según la malla curricular en vigencia, los estudiantes están asimilando una desactualización de casi 10 años, en dicha malla, por lo que ya se ve necesario una intervención en la identificación de las realidades operativas a las cuales se hayan expuestos diariamente nuestros policías, con el fin de contextualizar sus intervenciones policiales a los cambios de diferentes contextos, como generacionales, culturales, axiológicos, legales y sociales entre otros.

El proyecto se fundamenta en gran parte por la ley 7727, de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social (RAC), misma que implementa el ministerio de educación pública, para la educación para la paz y la resolución alterna de conflictos, y más aún si consideramos que los cuerpos policiales en su mayoría trabajan en la atención de problemas que surgen entre los ciudadanos, por lo tanto, dada la naturaleza de dicho trabajo, es que resulta emergente capacitar y preparar a los policías, en el abordaje conciliatorio de problemas.

Con esto se pretende que los policías se gradúen más preparados para abordar problemáticas en sus intervenciones policiales, agotando como primera acción de llegada, un enfoque conciliatorio y de paz, que logre un mayor respeto de los derechos humanos de los involucrados, y una reducción en los índices de abusos de autoridad policial, para lograr un servicio policial más satisfactorio y de respeto a la hora de intervenir ambas partes involucradas en el conflicto abordado.

## **MATERIALES Y MÉTODO**

A continuación se desarrollará y especificaran todas las estrategias t técnicas y demás gestiones implementadas para aplicar la investigación del presente proyecto.

### **Objetivo general**

Diseñar un instructivo de intervención policial, fundamentada en la resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, para prevenir abusos de autoridad, en los estudiantes de la Academia Nacional de Policía, en el primer semestre del año 2023

### **Tipo de enfoque.**

*Enfoque cualitativo:* la escogencia de este enfoque en el presente proyecto se debe a que lo que se pretende medir son las cualidades de un proceder de intervención policial, por lo que se requiere describir la conducta apropiada de intervenir un conflicto.

### **Diseño.**

Investigación acción: aquí se aplica este diseño ya que se observa la necesidad no solo de investigar el fenómeno en cuestión sino de actuar sobre el con los datos obtenidos para generar un cambio o corrección sobre el fenómeno conocido.

### **Participantes del estudio.**

#### **Población.**

Los funcionarios y policiales y administrativos que integran las Academia Nacional de Policía.

#### **Participantes.**

Los estudiantes del curso de inspectores.

#### **Criterios de inclusión**

1. Estudiantes del curso de inspectores del grupo 04 de la academia nacional de policía
2. Estudiantes que hayan ejercido funciones policías formalmente.

#### **Criterios de exclusión**

1. Estudiantes de niveles que no sean del curso de inspectores.
2. Policías que no se hayan graduado de la academia nacional de policía.
3. Cualquier estudiante que no sea de naturaleza policial.

### **Categoría de análisis:**

**Variable 1.** Resolución alterna de conflictos, es una forma de abordar un conflicto, procurado un consenso de mutuo acuerdo entre las partes.

Definición operacional: Se pretende conocer las acciones que se implementan en un actuar policial respecto al grado en que resuelve un suceso con la resolución alterna de conflictos.

**Variable 2:** Promoción de la paz social, es la resolución de conflictos de forma pacífica y sin violencia, respetando los derechos humanos.

Definición operacional: Importa conocer las acciones policiales enfocadas a incentivar la conciliación pacífica entre las partes involucradas en un conflicto.

### **Técnicas e instrumentos.**

Para la recolección de la información del presente proyecto se empleará la entrevista abierta, ya que la variable es de naturaleza cualitativa y su estructura se presta para que el tema a investigar sea de información precisa y oportuna.

### **Procedimiento de recolección y análisis de datos.**

Seguidamente, se expone el procedimiento de recolección y análisis de datos de la investigación para poder lograr los objetivos propuestos en la investigación.

### **Fases de la investigación.**

A continuación se presentará la explicación de cada una de las gestiones de cada fase que se llevaran a cabo tanto para la reelección de información y para la formulación del sustento teórico del proyecto.

#### **Fase 1. Escogencia del tema y revisión de bibliografía.**

Se escogió el tema sobre la aplicación de la resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social en las gestiones policiales, dado el alto índice de abusos de autoridad denunciados debido al desconocimiento del personal policial para intervenir de manera pacífica en un conflicto, por lo que se utiliza la consulta bibliográfica de la ley 7727, de los derechos humanos y otras investigaciones policiales en este campo del proyecto para poder definir el objetivo de la investigación y su curso.

#### **Fase 2. El contacto con los participantes.**

Se abordarán los participantes de la academia nacional de policía que pertenezcan al del curso de inspectores del grupo 4, por lo que se procederá a solicitar el permiso al instructor tutor del grupo y a los participantes del grupo

4 para la aplicación de una entrevista, por lo que se les evacuara cualquier duda y se les explicara los objetivos del proyecto.

### **Fase 3. Aplicación de todas las técnicas.**

Aquí se explica la importancia del proyecto a los participantes y a darles a conocer los objetivos de la entrevista a desarrollar.

### **Fase 4. Análisis de datos.**

En este apartado se procederá a realizar una síntesis de la información que arroja cada una de las técnicas empleadas, las cuales se utilizaron para poder registrar la realidad del fenómeno de investigación, que para efecto de este proyecto fue en la investigación cualitativa en la cual se aplicará la entrevista cerrada.

### **Fase 5. Diseño de la propuesta.**

Aquí se pretende la estructuración de un protocolo de actuación, basado en la resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, que permita al policía fungir como un mediador conciliador a la hora de intervenir un suceso conflictivo, que logre disminuir la probabilidad de incurrir en un abuso de autoridad.

### **Análisis de datos**

Con esto se pretende desde un enfoque cualitativo lograr triangular cada una de la información obtenida en este proyecto para posteriormente poder consensuar y unificar criterios a partir de la información investigada y así poder relacionar dichos datos para generar un conocimiento más integral sobre el fenómeno de estudio investigado en cuestión.

Para ello se abordaron temas de investigaciones anteriores, y se consultaron datos de del Organismo de Intervención Policial, para luego aplicar una entrevista abierta y poder conocer la realidad del actuar de los policías entrevistados respecto a su proceder policial en cuestión, y así conocer las debilidades y fortalezas

## **RESULTADOS**

### **Análisis cualitativo de las metodologías de intervención policial aplicando la resolución alterna de conflictos.**

Respecto a la actuación policial durante un suceso, las entrevistas demuestran una inclinación en las respuestas a los siguientes resultados:

La mayoría de los entrevistados manifiestan conocer un protocolo de acción para intervenir un conflicto desde la resolución alterna de conflictos, y el protocolo que mencionan es únicamente el dialogo, sin embargo mencionan el dialogo como un actuar en sí mismo, y no mencionan como desarrollarlo en la aplicación.

Por otra parte el estado emocional en que se encuentra el intervenido es tomado en cuenta según el oficial que intervenga el suceso a la hora de abordar un conflicto, lo que refleja que dicha acción está condicionado al criterio personal del oficial que aborde el evento.

Así mismo los entrevistados manifiestan que existen cursos de mediación de conflictos, sin embargo desconocen la ley 7727 y no tienen claro los alcances en profundidad de la resolución alterna de conflictos.

También los entrevistados coinciden en mencionar que uno de los factores que más incide en que un policía incurra en un abuso de autoridad es el mal manejo de su propio estado emocional.

### **Análisis cualitativo de las metodologías de intervención policial aplicando la Promoción de la paz social.**

Respecto a la actuación policial durante un suceso, las entrevistas demuestran una inclinación en las respuestas a los siguientes resultados:

La entrevista arroja que los métodos para intervenir un conflicto procurando la paz está determinada por las conciencia humana del policía en sí, ya que se indica que policías con conciencia buscan en primera instancia procurar evitar que el problema se agrave y muchos otros con inexperiencia o con menos conciencia buscan más bien una oportunidad de reprimir al intervenido devolviéndole la misma respuesta que da, o sea si el intervenido es agresivo el policía podría actuar también agresivo.

Se logra identificar que hay un desconocimiento tanto del significado del concepto “habilidades blandas” y de su inclusión en la formación policial.

La entrevista arroja también que los policías participantes creen que para solucionar las carencias en la intervención policial de conflictos se debe de dotar al policía de una capacidad mayor del manejo de sus emociones propias, y fortalecer el dialogo.

### **DISCUSIÓN (O ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS)**

Se analiza que el accionar policial está orientado a criterios parciales de accionar, y en gran parte subjetivos, en la que actúa según la experiencia y capacidad emocional personal del policía a la hora de actuar, sin una guía que le especifique los niveles acción a considerar ante un suceso en aumento.

## CONCLUSIÓN

Basado en los resultados arrojados por los análisis de datos se concluye lo siguiente:

Los policías procuran aplicar el diálogo como primera fase a la hora de intervenir un evento conflictivo sin embargo dicho diálogo no está definido como debe de realizarse para lograr una afectación menor ante una intervención conflictiva o agresiva.

Algunos policías toman en cuenta el estado emocional del abordado, a la hora de intervenirlo, sin embargo desconocen métodos de intervención y contención de algún sujeto que se encuentre muy exaltado.

Existen cursos de mediación de conflictos sin embargo dichos cursos los poseen solo una pequeña fracción de los policías que sirven al país.

El factor más fuerte por el cual el oficial incurre en abuso de autoridad es por el mal manejo propio de sus emociones, dentro de los cuales la ira es un detonante de agresión.

El personal policial desconoce en profundidad la aplicación de las habilidades blandas en sus actuaciones policiales.

El autodomínio de las emociones y el diálogo del policía es crucial para aplicar en una intervención conflictiva.

No existe una guía o manual de intervención policial propiamente establecido para abordar un evento conflictivo desde una posición conciliatoria efectiva y estándar para todos los policías del país.

## AGRADECIMIENTOS

Se agradece a la Universidad San Marcos por su excelente calidad educativa y por su innovación pedagógica que explota al máximo las capacidades individuales de sus alumnos, así mismo agradezco por la innegable vocación de mi profesora tutora, Marianela Obando en este proceso.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrantes R. (1999). Investigación, un camino al conocimiento, Costa Rica, EUNED . (1° edición).

Cómo se debe resolver un crimen—Feggy Ostrosky Shejet—Google Libros. (2018).[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qLJZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=C%C3%93M+O+SE+DEBE+RESOLVER+UN+CRIMEN+++Dra.+Feggy+Ostrosky+Shejet+pdf&ots=b9rp\\_0oh8V&sig=wwgJSViku0mcG3XTrFgA86fXTgE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qLJZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=C%C3%93M+O+SE+DEBE+RESOLVER+UN+CRIMEN+++Dra.+Feggy+Ostrosky+Shejet+pdf&ots=b9rp_0oh8V&sig=wwgJSViku0mcG3XTrFgA86fXTgE#v=onepage&q&f=false)

Hernández R, (2014). Metodología de la investigación, México, (McGRAWHILL./Interamericana editores, S.A. DE CV). (6° edición).[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26393&nValor3=27926&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26393&nValor3=27926&strTipM=TC)

López Latorre, M. J. (2007). Psicología de la delincuencia. Ciencias de la Seguridad, Universidad de Salamanca.

Manual básico de PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS - PDF Free Download. (s. f.). Recuperado 28 de junio de 2022, de <https://docplayer.es/14101740-Manual-basico-de-primeros-auxilios-psicologicos.html>

Pixabay. (S.f). Imágenes. Consultado el 18/09/2022, en [Más de 1 millón de Imágenes Gratis para Descargar - Pixabay](#)

Sistema Costarricense de Información Jurídica, s. f.

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (s. f.). Recuperado 28 de junio de 2022, de

UNIPEP, (2017). Modelo de Construcción de Paz de la Policía Nacional de Colombia. Recuperado el 12/06/2022, en <https://www.interpeace.org/latinoamerica/wp-content/uploads/sites/7/2017/05/Modelo-de-Construccion-de-Paz-Policia-Nacional-de-Colombia-compressed.pdf>

Universidad San Marcos (S.F). Lectura 1 Modulo 1: Desenvolvimiento investigativo, factores. Curso desarrollo de competencias investigativas en educación. Licenciatura en Docencia. Recuperado el 31/05/2022, en [https://usanmarcos.instructure.com/courses/9694/pages/modulo-1?module\\_item\\_id=155470](https://usanmarcos.instructure.com/courses/9694/pages/modulo-1?module_item_id=155470)

Universidad San Marcos (S.F). Lectura 2 Modulo 1: Fase de Exploración. Curso desarrollo de competencias investigativas en educación. Licenciatura en Docencia. Recuperado el 31/05/2022, en [https://usanmarcos.instructure.com/courses/9694/pages/modulo-1?module\\_item\\_id=155470](https://usanmarcos.instructure.com/courses/9694/pages/modulo-1?module_item_id=155470)