

Universidad Central “Martha Abreu” de Las Villas
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Sociología



TESIS DE DIPLOMA

Título: Percepción social ciudadana respecto al rol policial que desempeñan los Jefes de Sector de la PNR del Consejo Popular “Vigía-Sandino” de la ciudad de Santa Clara.

Autora: Sílvia María López Sánchez

Tutoras: Msc: Anagret Mederos Anido

Msc: Idalsis Fabré Machado

Msc: Raísa Rodríguez Gracia

Santa Clara, 2014

Dedicatoria

A mis padres por los esfuerzos y sacrificios de toda una vida, por considerarme un orgullo para ellos.

A mi Príncipe por darme las fuerzas para emprender este camino.

A Javie y su familia por toda su cooperación, apoyo y confianza.

Resumen

El Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR), por constituir el principal vínculo de la policía con la comunidad, está sujeto a una constante crítica de la opinión pública y se encuentra por tanto ante el desafío de incidir en una percepción social que proporcione credibilidad y confianza.

En el presente informe aparecen reflejados los resultados de una investigación realizada con el objetivo fundamental de obtener un diagnóstico de los impactos que ha tenido el desempeño del rol policial de los Jefes de Sector de la PNR del Consejo Popular “Vigía-Sandino”, mediante la percepción social que los ciudadanos poseen al respecto.

En esta investigación de tipo descriptivo-analítico se complementan los paradigmas cualitativo y cuantitativo, aplicándose la triangulación de métodos y técnicas de ambas perspectivas metodológicas. Para medir la percepción social se tuvieron en cuenta los criterios, juicios valorativos, opiniones e interpretaciones de una muestra de la población local seleccionada de manera intencional.

Los principales resultados apuntan que existe una percepción social sobre el rol policial desempeñado por los Jefes de Sector de la PNR asociada a términos negativos que denotan las inquietudes, frustraciones e insatisfacciones de la mayoría de la población respecto al mismo.

Palabras clave:

Percepción social, roles sociales, Jefe de Sector.

Índice

Contenido	Páginas
Introducción.....	1
Capítulo 1: Análisis de los presupuestos teóricos referentes al concepto percepción social y roles sociales desde una perspectiva sociológica	6
Epígrafe 1.1: Antecedentes y presupuestos teóricos referentes al concepto de percepción social	6
Epígrafe 1.2: La percepción social desde una perspectiva sociológica.....	8
Epígrafe 1.3: Los roles sociales. Presupuestos teóricos para su comprensión.....	12
Epígrafe 1.3.1: Breve abordaje teórico respecto al análisis de los roles sociales desde los paradigmas sociológicos	13
Epígrafe 1.3.2: Hacia una definición del concepto desde visiones más contemporáneas.....	19
Epígrafe 1.4: Sobre los estudios de percepción ciudadana respecto al rol Policial.....	21
Capítulo 2: La cuestión metodológica. El proceso de investigación.....	24
Epígrafe 2.1: El rol policial y su labor preventiva comunitaria. El Jefe de Sector de la PNR como alternativa cubana.....	24
Epígrafe 2.2 Diseño de Investigación.....	31
Epígrafe 2.3: Metodología, métodos y técnicas de la investigación.....	34
Epígrafe 2.5: Selección de la muestra.....	38
Capítulo 3: Análisis de los resultados.....	41
Epígrafe 3.1: Caracterización y justificación del escenario.....	41
Epígrafe 3.2: Percepción social de los ciudadanos del Consejo Popular Vigía-Sandino respecto al rol policial del Jefe de Sector de la PNR.....	43
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	61

Introducción

Resulta de reciente interés el estudio científico del rol policial a tenor del papel que cumple en la sociedad la policía como agencia del control social. La Policía ha desempeñado durante su evolución en el contexto mundial la misión de preservar el orden público, la tranquilidad ciudadana y la seguridad vial aunque no escapa su conexión umbilical con el tipo de Estado al cual pertenece.

Internacionalmente existe la tendencia de entender la Policía como “una institución de carácter estatal, dotada de poder coactivo inmediato, encargada de individualizar, detectar, manejar y/o suprimir conductas previstas en la ley como susceptibles de sanción” (Gabaldón, Birkbeck y Bettiol, 1990; citado en Suárez; 2011).

Aunque esta definición destaca el carácter coactivo de la Policía como institución, en el contexto internacional actual el rol policial ha sido muy diverso y sin abandonar su esencia coactiva sobre las conductas previstas en la ley, también cada vez más se enfocan hacia la prevención de las mismas desde visiones particulares.

Las políticas de prevención del delito se han centrado en gran medida en la reducción de la delincuencia y la inseguridad con el objetivo siempre presente de incluir a los ciudadanos y a las comunidades en dichas acciones. Así pudieran ejemplificarse visiones de países como Australia, Canadá, Francia, Inglaterra y Estados Unidos, los cuales han desempeñado acciones exitosas en materia de seguridad ciudadana.

Con respecto al rol policial han prevalecido varios modelos que han agregado sus particularidades y roles complementarios. Tal es el caso de la Policía Comunitaria (PC) originada en los años `70 y `80 por Trojanoxiczs y la Policía Orientada en el Problema (POP) surgida en los años `90 por Goldstein.

El rol de la Policía de cara a la comunidad es una cuestión central de la policía moderna, basándose en la premisa de que “tanto la Policía como la comunidad deben trabajar juntas para identificar, priorizar y resolver problemas tales como: delitos, drogas, inseguridad, desórdenes públicos y morales y en general la decadencia de la comunidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de esa área” (Rodríguez; 2007: 2).

Tales modelos e ideas internacionales se retoman, se reorientan en las condiciones cubanas y se sustentan ideológicamente privilegiando el respeto a la dignidad humana y

el papel educativo de la prevención. Algunos investigadores cubanos han seguido estos preceptos de la policía comunitaria o de proximidad y utilizan una noción de trabajo policial comunitario como: José. A. Saborit (2004), Ana. M. Chaviano (2007), entre otros investigadores del MININT que se adscriben al proyecto del Sector de la Comunidad, como José. R. Soto (2010).

La actuación de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR) acumula una experiencia singular frente a la actividad delictiva, plasmándose en los diferentes momentos históricos de la Revolución Cubana. Como resultado del proceso de institucionalización, desde 1977 la policía cuenta con un escalón de base, la Estación PNR conforme a la División Político Administrativa del Estado. Desde entonces en aras del perfeccionamiento del trabajo público, se logró aproximar la presencia policial a las comunidades. Así en la década del `70 aparece la figura del Jefe de Sector asumiendo su rol policial en el ámbito comunitario donde se manifiestan las conductas delictivas y antisociales.

Las transformaciones en la sociedad cubana han determinado la prioridad y el reto de la PNR de perfeccionar las concepciones organizativas y misiones encaminadas a lograr que el Jefe de Sector brinde un servicio público de calidad, que contribuya a generar un clima de apoyo, empatía y seguridad ciudadana contextualizado en las comunidades.

El Jefe de Sector, por constituir el principal vínculo de la policía con la comunidad, está sujeta más que otras áreas de la policía a una constante crítica de la opinión pública y se encuentra por tanto ante el desafío de incidir en una percepción social que proporcione credibilidad y confianza.

Es necesario analizar el conocimiento del sentido común para lograr mayor éxito en la orientación de las políticas sociales y cambiar la realidad en función de contextos particulares y necesidades objetivas, a partir de las construcciones sociales de las percepciones. En las investigaciones realizadas en el contexto internacional, el rol desempeñado por la Policía Comunitaria; el cual consiste en influir en el mantenimiento del orden público, la tranquilidad ciudadana y en la reducción de la antisocialidad e indisciplinas sociales, ha estado en correspondencia con la imagen que la sociedad tiene de esta institución y cómo ha percibido el desempeño de sus acciones. Tales conclusiones han podido evidenciarse en investigaciones realizadas en Chile y Nicaragua por autores como Francisco Javier Bautista Lara (2000) e Ignacio Cano

(2002), las cuales han arrojado resultados que demuestran el desconocimiento de la población respecto a la amplia gama de acciones correspondidas al rol policial comunitario y en otros casos opiniones y valoraciones que evidencian la imagen negativa que proyecta actualmente la Policía.

El caso cubano no está ajeno a estas realidades; han existido momentos de deterioro y otros de acumulación de prestigio, por tanto resulta de gran importancia identificar tales percepciones sociales para así contribuir a una reorientación y un cuestionamiento del accionar policial en aras de fortalecer la imagen de esta institución.

La importancia de estos estudios es evidente; descifrando las condiciones de formación del pensamiento social que le es propio a los seres humanos, así como los mecanismos de su funcionamiento y estructura que adopta conseguimos explicar sus conductas, reacciones y psicología.

La preocupación por entender estas formas del pensamiento cotidiano no es nueva, son varias las teorías que se han acercado a él. Sin embargo, el estudio de las percepciones sociales ha podido configurarse desde diferentes dimensiones, por ejemplo para conocer la procedencia de esa información, la calidad, cantidad y la dimensión actitudinal, para conocer la disposición que manifiestan las personas hacia los objetos percibidos. Esta última dimensión es la que más salida ofrece para la presente investigación; en tanto a través de su conocimiento no solo podemos comprender lo que se refleja sino la actitud hacia ello.

En Cuba los estudios interesados en develar las subjetividades pueden circunscribirse al despertar y auge de la teoría de las representaciones sociales a escala internacional, aproximadamente a mediados de la década de los noventa del pasado siglo; momento histórico caracterizado por el cuestionamiento de las problemáticas que habían perdido fuerza pero que continuaban latentes al interior de la sociedad y con la crisis de 1990 emergieron con más fuerza demostrando su estado subyacente durante el tiempo anterior.

El estudio de las percepciones sociales respecto al rol policial constituye aún un reto para el campo investigativo de las Ciencias Sociales. De la misma manera en el Ministerio del Interior (MININT) han prevalecido estudios más encaminados al perfil criminológico, subordinándose el análisis de las subjetividades de los individuos para el estudio de las problemáticas sociales. A su vez en las investigaciones relacionadas con

el rol policial ha podido evidenciarse un análisis sesgado en el que ha prevalecido la posición institucional. Ha constituido interés de estudio la percepción de los Jefes de Sector respecto a sus roles y funciones; se han desarrollado programas y planes de acciones en aras de fortalecer la imagen institucional y se han construido herramientas de evaluación para medir el desempeño del rol policial, mas no se han tenido en cuenta los intereses comunitarios ni la percepción social de la población al respecto.

La situación económica y social cubana requiere y exige de un papel ciudadano más activo en el que se tenga en cuenta las percepciones sociales ya que un análisis de las mismas puede contribuir a la transformación constructiva de la PNR de manera que favorezca la interacción policía-ciudadano. Teniendo en cuenta la importancia de su estudio así como la inexistencia de precedentes investigativos al respecto se ha propuesto para la investigación el siguiente problema científico: ¿Qué percepción social poseen los ciudadanos del Consejo Popular “Vigía-Sandino” de la ciudad de Santa Clara respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR)?

Se considera que el territorio escogido para la investigación presenta razones definitivas para justificar su desarrollo en la misma; además de que constituye el lugar de residencia de la investigadora (justificación esta que siendo permitida en cuestiones de factibilidad), contribuyó al desarrollo de la investigación dado el grado de empatía que se logró durante la misma. Además se constó del clima propicio para que los pobladores utilizados en la muestra declararan sin cohibiciones sus opiniones y puntos de vista, a pesar de la complejidad del tema en el que se indagaba.

Es evidente que para contribuir al tratamiento de estas problemáticas sociales es preciso fortalecer el rol policial de los Jefes de Sector y sus potencialidades para el desempeño de las acciones preventivas al interior de la comunidad. Para ello sería muy importante y factible conocer primeramente las percepciones de la población en lo que a esto respecta; descubrir y analizar la imagen que posee la población del Jefe de Sector de la PNR y cuáles han sido sus debilidades y potencialidades durante el desempeño de su labor comunitaria. En función de ello es posible luego cuestionarse y desde un pensamiento crítico y autocrítico valorar cómo mejorar y fortalecer el desempeño policial en las comunidades y particularmente en el consejo popular de interés de estudio para la presente investigación.

Teniendo en cuenta que esta investigación se enfocó en el análisis de las subjetividades sociales, de las que forman parte las percepciones sociales, la metodología que primó fue la cualitativa no solo por su demostrada eficiencia en las investigaciones que profundizan en esta área sino también por la flexibilidad en el diseño y por favorecer la interpretación de los posicionamientos de los sujetos con respecto a su realidad. Además, se ha seleccionado un grupo de métodos y técnicas para la recogida y análisis de la información obtenida, como la entrevista y el cuestionario.

En la interacción con los sujetos a través de las técnicas empleadas siempre se tuvo presente que era una relación bilateral y por tanto de influencias mutuas, además los resultados aquí presentados no se dan como valederos para todos los espacios temporales y geográficos sino que se reconocen como una de tantas interpretaciones que puede tener la realidad cubana de hoy. La selección de las técnicas se realizó acorde con dos premisas fundamentales; que hubiesen demostrado su efectividad en los estudios de percepción y que además estuvieran acorde con los recursos materiales de tiempo con los que se dispuso (Mederos; 2012).

La investigación constará de tres capítulos que a su vez se subdividen en varios epígrafes. El primero responde a las concepciones teóricas asociadas a los conceptos percepción social y roles sociales. En un segundo momento se delimitan sus aspectos metodológicos, explicando el proceder de la investigación, así como las herramientas empleadas durante el trabajo de campo, para cumplir con las metas trazadas en la investigación. Además de albergar en su interior las características sociodemográficas de la muestra seleccionada. Por último el capítulo 3 presenta el análisis de los resultados obtenidos durante la investigación.

Capítulo 1: Análisis de los presupuestos teóricos referentes al concepto percepción social y roles sociales desde una perspectiva sociológica.

Epígrafe 1.1: Antecedentes y presupuestos teóricos referentes al concepto de percepción social.

Al emprender el siguiente recorrido teórico con el objetivo de comprender cómo ha evolucionado el concepto de percepción social permanecerá latente cierta diversidad de criterios sobre el concepto. La percepción, tal y como ha ocurrido con otros términos utilizados en las Ciencias Sociales se ha convertido en un concepto ambiguo si se hace referencia a la utilización y significación del mismo en correspondencia con su sentido más pertinente. Mas, no constituye una novedad dentro de las Ciencias Sociales tal diversidad de posiciones alrededor de la temática; aunque los estudios sobre la percepción han transitado desde la Fisiología hasta la Filosofía, ha sido la Psicología líder en las investigaciones y teorizaciones al respecto.

En materia de antecedentes respecto al estudio del concepto, la Psicología Social ha sido el campo desde donde se ha originado, evolucionado y a su vez enriquecido; de esta disciplina nacieron los principales paradigmas y concepciones para su construcción social al conjugar la percepción sensorial con la visión del mundo. “Se considera entonces a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que responde tanto a las sensaciones captadas del mundo natural y social como también a la organización mental de su significación y simbolización” (Godínez; 2003: 9).

Pertenecientes a esta disciplina pueden citarse paradigmas como el Asociacionismo al alegar que las percepciones no serán más que la suma de sensaciones como elementos primarios. Durante el desarrollo de este paradigma se desarrollan teorías como la psicológica estructuralista representada por Wilhelm Wundt (1832-1920); psicólogo alemán, considerado el fundador de la psicología como ciencia independiente; quien logró mayor claridad en el estudio del concepto al introducir términos como el de estímulo, respuesta, condicionamiento y lenguaje verbal. Por su parte el psicólogo funcionalista estadounidense William James (1842-1910) demostró la influencia de los factores motivacionales e intereses subjetivos en los procesos de percepción.

Dichos criterios son compartidos por Bruner quien también eleva la motivación como factor influyente en la forma en que percibimos al crear una jerarquía entre las

percepciones sociales. La percepción social de los sujetos es organizada y formada en función de sus necesidades y vida cotidiana; la estructura social y el lugar que ocupamos en ella es determinante en la construcción de nuestras percepciones determinada a su vez por nuestro conocimiento socialmente acumulado.

En otro sentido, para Niedenthal y Halberstadt se asume la percepción social como los procesos de formación de impresiones y procesamiento de información social, posicionamiento este que convierte al concepto en un término erróneo dado que estos procesos rara vez han sido comprobados en la realidad social.

En definiciones más biologicistas dentro de la propia Psicología Social se asume la concepción de la percepción como el proceso mediante el cual cada especie animal adquiere y clasifica la información que les ofrece su entorno y es precisamente este acto de percibir el cual nos permite interactuar con el medio ambiente.

El propio acto de percibir incluye la búsqueda, obtención y procesamiento de la información y esto se debe a que la percepción forma parte del proceso de aprendizaje, igual que el lenguaje, el pensamiento, la memoria y la atención por tanto cada individuo es un universo perceptivo y (auto) organizador de información (Kunz; 2005). De esta forma la percepción se transforma en el medio por el cual el sujeto no solo aprehende el mundo que le rodea sino que además lo cuestiona haciéndose consciente de sus acciones y otorgándoles cierto significado.

Otros autores enaltecen la subjetividad que atraviesa dicho proceso a cambio de destacar solo el aspecto receptivo de estímulos de la percepción; análisis que ha prevalecido en los criterios aportados por la Psicología aunque meritoriamente todos coinciden en su complejidad y que como resultado del mismo se produce una representación significativa, subjetiva y orientadora de la realidad.

Asumiendo tales concepciones desde los autores mencionados la autora puede comprender la percepción como el acto de un sujeto por medio del cual toma consciencia de sus acciones y les da significado; tratándose de un proceso complejo, cuyo resultado es una comprensión interna y subjetiva de la realidad.

Características determinantes y elementos que conforman la percepción

Los sentidos constituyen la manera mediante la cual percibimos, entre ellos el sistema visual, cutáneo-muscular, auditivo, olfativo-gustativo y vestibular; existiendo entre estos y la capacidad perceptiva individual una estrecha relación. El contexto social aunque no

constituye un elemento biológico se encuentra también mediando la percepción. Así puede evidenciarse cómo la percepción se escapa de los límites interpretativos de la Psicología cuando al darle origen al concepto lo esquematiza al considerarlo como proceso determinado por factores biológicos.

Aprendemos a percibir a medida que aprendemos el lenguaje. Es a través de él que el sujeto va realizando una plena identificación de los objetos percibidos; “la asignación de un nombre a un objeto es lo que caracteriza el acto de identificación de estímulos en los que consiste la percepción”. Esta concepción establecida por la autora Luz María Vargas Melgarejo (1997) permite comprender que el mismo constituye el punto de partida para establecer clasificaciones, interpretaciones y otorgarle significado a los elementos de la realidad (Mederos; 2012: 34). Desde un análisis sociológico pudiese catalogarse el proceso de socialización como la base para este proceso de formación de estructuras perceptuales de manera implícita y simbólica en donde median las pautas ideológicas y culturales de la sociedad como los factores más determinantes.

Percibir forma parte de nuestro proceso cognitivo y el individuo aprende dentro de los esquemas culturales e ideológicos en los que se desenvuelve. [...] Percibimos a través de las costumbres, las creencias, el lenguaje, las artes y los medios de comunicación de nuestra sociedad. “[...] no podemos cambiar nuestras experiencias pasadas, ni nuestra cultura, ni con frecuencia- nuestros sentimientos. Todos estos factores son la «perspectiva» personalísima desde la que percibimos el mundo” (Kunz; 2005:18).

De manera conclusiva se puede plantear que las circunstancias sociales y naturales mediadas por situaciones temporales específicas en las que se desenvuelve el individuo son las que determinan la condición social de la percepción. Así, el contexto social de cada sociedad influirá en las percepciones individuales, construidas y organizadas en función de la interpretación que les asignan a cada fenómeno, creencias, cosmovisiones y los valores que le son atribuidos; convirtiéndose no solo en un factor determinante de la percepción sino también en una característica esencial para la existencia de la misma.

Epígrafe 1.2: La percepción social desde una perspectiva sociológica.

El mérito otorgado a las Ciencias Sociales como escenario dentro del cual la percepción social ha ganado cierto reconocimiento ha estado relacionado con la evolución de los

estudios sobre los procesos cognitivos, cómo se ha contemplado la subjetividad desde la investigación social y el auge de las teorías de representación social, existiendo una estrecha correspondencia entre ambos conceptos.

La explicación sociológica de la percepción puede encontrarse desde autores tan clásicos como Emile Durkheim (1858-1917) a quien se le atribuye como antecedente de la teoría de las representaciones sociales con su respectivo análisis de las representaciones individuales y colectivas. Si bien Durkheim integra la corriente positivista de marcada tendencia a cosificar las cosas, es él mismo quien introduce el concepto de hecho social catalogándolo como todo aquello palpable en la realidad, su mérito está precisamente implícito al tratar de salvar los posicionamientos tan radicales expuestos al respecto y darle fundamento a tal idea construyendo el concepto de hecho social y catalogándolo como material o inmaterial. Haciendo tal salvedad intenta explicar la posibilidad de que los significados subjetivos se vuelvan facticidades objetivas en la medida en que estos influyan en el individuo; como es el caso de la moral y la religión; manifestaciones estas que son producto de lo que los sujetos construyen en su cotidianidad y que a su vez coaccionan la conducta de los mismos.

“El hombre no puede vivir en medio de las cosas sin formarse de ellas ideas según las cuales regla su conducta”. Según este planteamiento del autor se puede evidenciar cómo en alguna medida las percepciones sociales son reconocidas en su influencia determinante en la manifestación de los comportamientos sociales de los individuos.

Aunque desde autores como Niedenthal y Halberstadt la percepción social como proceso de formación de impresiones y procesamiento de información social puede catalogarse como un término erróneo sustentándose en su poca objetividad, lo único que hace social a la percepción no es el tipo de estímulos que se procese. “Aunque las formas de interacción cambien por la naturaleza del objeto, la percepción (como concepto y proceso) sigue siendo a nivel individual y por lo tanto, está atravesada por múltiples factores sociales como son el contexto de (re)producción de los individuos y las dinámicas de interacción entre los diversos sujetos sociales, que hacen del proceso de percepción un proceso social” (Mederos, 2012:26).

Es, por lo tanto, la interacción social la clave de la conformación de las percepciones sociales. Según plantean varios investigadores (Ver Campos, 2010; Castillo, 2011; Mederos, 2012) cada persona tiende a ajustar sus propias percepciones en la medida en

que dispone de información sobre el objeto a percibir y existe una tendencia a ajustar estas percepciones a una percepción común al grupo. La realidad de la vida cotidiana es la base sobre la cual se construyen las percepciones sociales y por tanto tiene un notable contenido social. Los hombres no perciben las cosas sin antes haber participado de cierta interacción con ellas. Las construcciones subjetivas tienen su máxima expresión en la realidad de la vida cotidiana donde se construye dialécticamente el hombre como ser social.

Además, “en nuestras interacciones con los otros vamos validando, definiendo, jerarquizando, aceptando o rechazando nuestras y sus percepciones; de esta forma conformamos nuestros principios, sistema de valores, y sentamos las pautas de interacción con el medio que nos rodea. Es en la interacción cara a cara donde el individuo ajusta las percepciones individuales de acuerdo a las percepciones sociales que va (re)produciendo” (Mederos, 2012: 26).

La autora Luz María Vargas Melgarejo logra fusionar los elementos biológicos, psicológicos y sociales en lo que para ella constituye el proceso perceptivo, según la misma la percepción es “(...) la forma de conducta que comprende el proceso de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible, que tienen como límites las capacidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad innata del hombre para la producción de símbolos. A través de la vivencia la percepción atribuye características cualitativas a los objetos o circunstancias del entorno mediante referentes que se elaboran desde sistemas culturales e ideológicos específicos construidos y reconstruidos por el grupo social, lo cual permite generar evidencias sobre la realidad” (Vargas Melgarejo, 1997: 19).

En otras palabras la autora asume la percepción como la experiencia directa del individuo sobre el ambiente que se va construyendo a partir de los intercambios sociales de información, conflicto o alianza con otros individuos y grupos sociales. De acuerdo con lo anterior se acepta entonces que la forma de intervenir en la realidad responde a la manera de percibirla y sólo a través de su interpretación es posible vislumbrar las opciones individuales para la toma de decisiones.

El concepto elaborado por Elaine Morales Chuco aporta nuevos elementos para el análisis del concepto desde la perspectiva sociológica al asumir la percepción como “un proceso pertinente a la subjetividad que discurre en el contexto de las relaciones

interpersonales e intergrupales, consistente en la evaluación de los objetos, sujetos, procesos y fenómenos con los que interactúa, activando para ello los significados y sentidos que revisten, la identificación, interpretación y reflexión atribuyendo categorías y elaborando juicios de cierta complejidad mediados por las experiencias y las condiciones histórico-concretas. Este proceso genera determinados efectos que dinamizan y pronostican el curso de las relaciones entre lo percibido y quien percibe, encauzándolas prejuiciadamente o no, por la empatía, la aprobación y la aceptación o la antipatía, la repulsión o el rechazo” (Morales, 2010: 25).

A su vez la investigadora cubana Maricela Perera (1999), quien ha sido ampliamente utilizada en las referencias teóricas hasta aquí expuestas y en los estudios que sobre este particular se han realizado en Cuba no sólo incluye los elementos señalados con anterioridad como componentes esenciales de la percepción social sino que además ratifica el supuesto de atribuirle al concepto su debido carácter sociológico. Se utiliza este concepto partiendo siempre de una lógica que lo haga digno del análisis propiamente social. “La realidad subjetiva siempre depende pues de estructuras de plausibilidad específicas, es decir, de la base social específica y los procesos sociales requeridos para su mantenimiento” (Berger y Luckman, 1974 : 57).

En términos conceptuales la define entonces como “una dimensión de la subjetividad configurada en el contexto interaccional de los individuos y sus grupos sociales. Contiene los significados, que de una forma más o menos consciente, el sujeto confiere a los objetos de su percepción, y la relación que a partir de esos significados atribuidos establece entre medios y fines de sus acciones respecto al objeto de percepción” (Perera, 1999). Así Perera construye la percepción como un discurso de los sujetos individuales o colectivos sobre cualquier hecho, evento u objeto social, relacionado directa o indirectamente con los mismos.

Concebimos este concepto como el perfectamente aplicable desde la perspectiva sociológica de análisis y como el más integrador con respecto a los posicionamientos teóricos al entenderse que nuestra percepción de la realidad no es independiente de la situación social externa a nosotros, sino que las interpretaciones que hacemos de ese mundo social y los discursos que emitimos, son a la vez interpretaciones y construcciones que realizamos los propios actores sociales, a partir de las informaciones

que nos llegan y que luego son elaboradas mediante el proceso de creación de una determinada percepción social.

Atendiendo a aquellas regularidades del pensamiento social que se manifiestan a través de los criterios de la población, es importante el estudio del concepto de percepción social como método de comprensión para la presente investigación siendo de gran utilidad para conocer los modos de pensar, sentir y actuar propios de la cotidianidad de los individuos así como sus opiniones y valoraciones respecto al rol policial que desempeña la Policía Nacional Revolucionaria (PNR) y particularmente el Jefe de Sector por ser esta figura dentro de la institución la que mayormente está sometida a la opinión pública así como a las percepciones sociales de la que son objeto los actores sociales.

Habiéndose realizado un análisis teórico del concepto de percepción social por su marcada importancia para la aplicación de la presente investigación, y comprendiéndose además su influencia en el comportamiento social de los individuos y en las valoraciones que de los diferentes fenómenos sociales estos asumen, se hace necesario realizar un breve recorrido teórico en lo que respecta a los roles sociales como concepto de también marcado carácter sociológico.

Epígrafe 1.3: Los roles sociales. Presupuestos teóricos para su comprensión.

Para comprender el concepto rol social, adentrarnos en la teoría que lo sostiene y plantear un uso adecuado de él, es imprescindible primero desentrañar el pensamiento social que lo contiene, el cual está sobrecargado de enfoques y matices diferentes, muchas veces excluyentes que resultan de los contenidos esenciales de los paradigmas que los representan. Teniendo en cuenta que en diferentes etapas el tratamiento de este asunto ha sido cruzado por los diferentes paradigmas, o sea al mismo tiempo, no se seguirá en la investigación un criterio de orden cronológico, pues aún cuando se pudiesen encontrar tendencias dominantes sería solo una cuestión relativa ya que a veces aquellas que en un momento determinado han estado marginadas en otras han pasado a ser dominantes y viceversa.

Si bien la naturaleza de los roles sociales se ha caracterizado por los debates y contradicciones entre los autores representantes de diferentes puntos de vista, es necesario por tal, establecer una valoración crítica de los aportes e insuficiencias de los

paradigmas de análisis que según nuestra visión más tienen que ver con la concepción de los roles sociales y en consecuencia asumir una posición teórica al respecto. El análisis de dicho concepto se realizará en torno a la acción humana y su naturaleza ya que es a través de ella que se realizan los roles sociales y lo que ha constituido un aspecto de rivalidad entre las diferentes concepciones.

Epígrafe 1.3.1: Breve abordaje teórico respecto al análisis de los roles sociales desde los paradigmas sociológicos.

Muchas son las teorías sociológicas que han contribuido al desarrollo y consolidación de la teoría de los roles sociales. Sin embargo en términos de trascendencia teórica es indispensable aludir a los trabajos del sociólogo francés Emile Durkheim (1858-1917), al Interaccionismo Simbólico mediante los constructos de George Herbert Mead (1863-1931) y Herbert Blumer (1900-1987) así como la Fenomenología representada por los aportes de Peter Berger y Thomas Luckman contenidos en el libro “La construcción social de la realidad”.

Esta línea de pensamiento tiene sus primeros antecedentes en modelos sociológicos clásicos representados por autores como Durkheim el cual a pesar de centrarse fundamentalmente en el análisis de lo macro estructural abre puertas para la posterior profundización en asuntos relacionados con las relaciones interpersonales, la intersubjetividad y el papel en ello de lo simbólico. Es importante la visión que este aporta para la comprensión de las percepciones sociales como proceso determinado simbólicamente por el carácter de la intersubjetividad y las interacciones de los individuos. La importancia que le atribuye a la subjetividad puede evidenciarse una vez que concibe que los sujetos necesitan construirse una base subjetiva para direccionar su conducta en la sociedad que le permita asumir los roles que desempeña en la misma.

Durkheim suele develarnos sus visiones desde la explicación de la anomia, fenómeno este determinado por las desigualdades sociales y la división del trabajo impuestas y coercitivas. “(...) En una sociedad sana los roles y actitudes vitales muestran una clara armonía, ejerciendo el control social los mejor dotados biológicamente. Por el contrario en una sociedad enferma el conflicto surge por la inadecuación existente entre los roles sociales y las actitudes, originando un estado anómico y por tanto la conducta desviada”.

El Interaccionismo Simbólico busca en los objetos y sus procesos de interacción la

explicación de la relación entre conductas-objetos-significados. Dicho enfoque dedica su atención a los roles sociales analizándolo desde la conducta vista como el propio proceso de interacción en el que están insertos los individuos el cual estará condicionando genéticamente la dirección que estos toman en el desempeño de sus acciones en la sociedad. El punto de partida de estos teóricos lo constituye la comunicación y las relaciones intersubjetivas determinantes desde su concepción en la formación conductual del individuo.

Las tesis centrales de los interaccionistas sostienen que los seres humanos asumen determinados comportamientos ante los objetos, en consecuencia con el significado que poseen para ellos. Dichos significados, germinan durante los procesos de interacción social en los que participan con sus semejantes. Los significados surgidos de la interacción son manipulados y modificados por los individuos durante su enfrentamiento con los fenómenos encontrados a su paso; constituyendo el significado, un producto social emanado de las actividades definitorias de las personas, en su interacción social. (Blumer, 2007)

Esta corriente refleja la realidad norteamericana de finales del siglo XIX y principios del XX. Figuras tales como John Dewey (1859-1952), William James (1842-1910) y Charles Sanders Peirce (1839-1914) fueron exponentes importantes de estas ideas las cuales fueron desarrolladas y sintetizadas en un análisis teórico mas integrador por George H. Mead.

El principal representante de este paradigma le adquiere a la mente cierta capacidad simbólica ya que esta elabora símbolos para designar lo que existe en su medio ambiente, es capaz de entender gestos de significación común posibilitando la interacción para tomar el rol de otros y sus perspectivas.

El principal merito de este paradigma radica en haber comprendido la sociedad no como una estructura estática sino como un proceso de interacción en permanente construcción y desarrollo. “La sociedad es comprendida como interacción resultante de los procesos de constitución de la mente y del sí mismo. La sociedad depende entonces de la interacción simbólica entre actores individuales y consecuentemente del desarrollo de la mente y del sí mismo individuales, o lo que es lo mismo, de la capacidad de la mente de tomar el rol del otro e imaginativamente ensayar y seleccionar líneas de acción, así como de la habilidad de verse y evaluarse a sí mismo como un objeto desde la perspectiva del

otro generalizado, es decir, desde el punto de vista de la comunidad” (Mead; 1965: 29). Una variante más radicalizada del interaccionismo simbólico está contenida en el aporte fenomenológico al modelo interpretativo, particularmente en la etnometodología. Alfred Schutz es el puente entre la fenomenología y su derivación sociológica. Las personas organizan su conducta a través de los conocimientos que adquieren en su vida cotidiana y estos para ellos constituyen la realidad. Esos conocimientos no se reflexionan, se toman por dados con el fin de lograr la adaptación al medio. Desde esta visión la sociedad no es vista como algo objetivo externo sino que ella es posible por esa creencia no comprobada acerca de la compartimentación de ese mundo común. Aquí prevalece una idea del hombre muy alejada de ser un ente activo y creativo de su realidad social. Si los individuos no son capaces de nutrirse de los conocimientos adquiridos durante el curso de sus vidas para adaptarlos y en función de ello orientarse y ser capaz de evaluar situaciones, estamos en presencia de un hombre reducido a su capacidad simbolizante, fuera de toda influencia psicológica y social la cual le permite asumir el rol de otro y adecuar su conducta.

Hasta el momento se puede observar en los postulados anteriores como la Sociología analizó, a lo largo del tiempo, al individuo y a la sociedad desde prismas dicotómicos, o por lo menos, otorgando mayor atención a uno u otro.

Con la propuesta fenomenológica de Peter Berger y Thomas Luckman se supera magistralmente esta limitación. La teoría en cuestión orbita sobre los supuestos de que la realidad se construye socialmente en los ámbitos de interacción cotidianos, donde los hombres crean un mundo de cosas con existencia objetiva, a las cuales le atribuyen un valor subjetivo, posteriormente internalizado y adaptado a sus características psicológicas. De este modo, la realidad, paralelamente, se experimenta en la vida cotidiana, de forma objetiva o subjetiva.

Un análisis crítico del modelo interaccionista implica necesariamente hacer referencia a algunos elementos generales claves en él contenidos. En primer lugar, resaltar su abandono total de los aspectos estructurales de la sociedad. Para el interaccionismo la sociedad es secundaria, es consecuencia de los procesos de interacción de escala micro. El orden social se reduce a la interacción de las personas, que es en definitiva lo que genera y mantiene esa realidad. Tal discurso determina el alto grado de parcialidad que permea todo el análisis, que si bien negó de manera absoluta la estructuralidad de la

realidad social logró rescatar el estudio de aspectos no profundizados anteriormente, trazando pautas para el desarrollo posterior de los mismos.

El paradigma Estructural Funcionalista constituye la producción teórica más integradora al respecto presentando un matiz totalmente sociológico. Las aportaciones que autores clásicos hicieron sobre la analogía de las sociedades con los organismos biológicos (Comte), las necesidades de los organismos sociales (Spencer) y, en definitiva, la preocupación por las interrelaciones de la sociedad como un todo y la propuesta metodológica de las funciones sociales (Durkheim), iban a ser sintetizadas e integradas en un pujante desarrollo teórico que más tarde Talcott Parsons, comenzaría a elaborar a mediados de los años treinta del siglo pasado. Esta corriente que posteriormente fue renovada por un antiguo discípulo llamado Robert K. Merton, se constituyó en el gran referente de la Sociología en Estados Unidos desde la década del 40 hasta finales de los años 60 y son precisamente ellos los primeros en hacer uso sistematizado del concepto rol social.

Este paradigma presenta como problema central la explicación del orden y el equilibrio de los sistemas sociales y se fundaba en la importancia que el consenso (basado en normas y valores) tiene en dicha explicación. Aquí por sistema social se entiende “una pluralidad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tiene al menos un aspecto físico o de medio ambiente, actores motivados por una tendencia a obtener un óptimo de "gratificación" y cuyas relaciones con sus situaciones, incluyendo a los demás actores están mediados y definidos por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos” (Parsons; 1966: 23).

A pesar de su compromiso con la concepción del sistema social como un sistema de interacción, Parsons no tomó la interacción como unidad fundamental en su estudio del sistema social. Utilizó el concepto más complejo de estatus-rol como unidad básica del sistema el cual no constituye ni un aspecto de los actores ni un aspecto de la interacción, sino un componente estructural del sistema social. El status hace referencia a una posición estructural en el seno de un sistema social, y el rol a lo que hace el actor en esa posición; ambos son considerados en el contexto de su significado funcional para el sistema. No se considera el actor en función de sus pensamientos y acciones sino solo como un conjunto de status y roles (al menos en términos de su posición en el sistema social) (Parsons; 1966).

El punto de partida de Parsons es el análisis de la estructura subyacente a la acción social, formada por cuatro imperativos funcionales (el esquema AGIL) para dicha acción y que permiten la constitución del más amplio sistema social (la sociedad). Pero para dicha constitución es menester la previa emergencia de cuatro subsistemas de la acción (organismo conductual o biológico, sistema de la personalidad, sistema social y sistema cultural) que acaban conformando el sistema social y la diversidad de estatus y roles que presenta.

Por su parte Merton asume que la sociedad debe disponer de una diferenciación adecuada de roles, así como de un mecanismo apropiado para asignar personas a esos roles. En toda sociedad existen actividades que requieren ser socializadas y la sociedad debe construir ciertos roles que permitan realizar esas actividades. La forma más importante que adquiere la diversificación de roles es la estratificación social, aspecto este de gran importancia para asegurar la estabilidad del sistema social.

Con respecto a esto Parsons plantea que “el foco fundamental del sistema como modelo diferenciado le concierne a los modos en que los roles están diferenciados y a su vez estos roles integrados unos con otros, es decir, mezclados para formar un sistema en funcionamiento. Los actores individuales y colectivos tienen que estar distribuidos entre los diferentes roles agrupados en el sistema social. Además en la medida en que los roles implican orientaciones instrumentales tiene que haber bienes y en la medida que implican orientaciones expresivas tiene que haber recompensas, o sea gratificaciones sin las cuales el individuo no pudiera subsistir ni estar adecuadamente motivado para la realización de los roles sociales. Pero además incluso esta estructura de roles tiene que estar adaptada a la condición de la posibilidad de que el mismo individuo combine una serie de roles en su propia capacidad ” (Parsons; 1966: 25).

Dada su preocupación central por el sistema social, los procesos de internalización y socialización cobran una importancia crucial en esa integración pues es mediante estos procesos mediante el que se transmiten las normas y valores entre los individuos del sistema social. El mecanismo de socialización es fundamental ya que supone la adquisición de cualquier orientación con significación para el funcionamiento del sistema de expectativas complementarias del rol; además de que mediante esta se logra mantener el control y la unidad en la sociedad.

El autor se esmera en ir tras la búsqueda de los procesos determinantes para el orden y

equilibrio del sistema social y que garantizan su legitimación y a su vez se mantiene oculto en su teoría el tratamiento del cambio social, carencia esta por la que tal paradigma ha sido constantemente atacado. Parsons se centra tanto en la cuestión del orden del sistema social que no atiende al desorden, al cambio ni al conflicto, exagerando así consenso societal, la estabilidad y la integración que si bien lógicamente son preferibles a la desestabilización no ha de asumirse respecto a esta una posición escéptica ya que al igual que estas relaciones armoniosas el cambio y el conflicto son procesos que están presentes en la sociedad y pueden catalogarse tan normales como el resto. El hecho de haber presentado una estrechez de miras que le impidiera ocuparse de otros aspectos importantes del mundo social ha constituido una de las críticas sustantivas más comunes entre el resto de los teóricos.

La absolutización que hace Parsons de la función causal del componente moral de la cultura en la integración de los sistemas sociales, constituye una visión idealista y unilateral de ese asunto. Sin embargo es justo señalar que el enfoque funcionalista rompió con las teorías biogenéticas que trataban de explicar las motivaciones de la conducta a través de los impulsos nativos del hombre, situando, aunque de forma idealista, la mirada en los aspectos sociales.

El hecho de esta crítica al esquema estructural-funcional no implica negarlo mecánicamente. El lugar y papel que efectivamente ocupan los símbolos culturales y las orientaciones de valor en particular, como pautas de las motivaciones y el comportamiento del hombre es vital. Ellas sin dudas son una fuente importante de influencia que es necesario considerar en la investigación de la problemática de la asunción y desempeño de los roles sociales; por eso puede considerarse este paradigma como el más aportativo para la comprensión teórica de los mismos.

Cada uno de estos paradigmas analizados logró rescatar el estudio de aspectos no profundizados anteriormente, e incluso trazar pautas para el desarrollo posterior de los mismos. Sin embargo, sus generalizaciones quedaron en el plano de la unilateralidad, lo que por una parte contribuyó a la polémica y desarrollo científicos posteriores y por otra les restó influencia. Mediante la valoración crítica de estos enfoques, respecto a la naturaleza del comportamiento humano, componente operacional de los roles sociales, es posible señalar que pese a los importantes aportes realizados por ellos, no lograron dar una explicación integradora al problema de la naturaleza de la acción humana, eje

central en el análisis de los roles sociales.

Epígrafe 1.3.2: Hacia una definición del concepto desde visiones más contemporáneas.

Cuando asumimos la definición de rol como “conjunto de normas y expectativas que crean una red de derechos y obligaciones en torno a una posición particular de la estructura social” (Banton, 1971: 43), lo planteamos en un sentido amplio, o sea, en su acepción más general, porque queremos hacer énfasis en esa red de papeles que los hombres se ven precisados a cumplir durante su vida y que se asumen en función de normas y expectativas existentes, que son aplicadas a las responsabilidades de una posición en particular.

Toda relación social implica como mínimo un par de roles, por lo tanto es imposible identificar la definición de roles con aquello que pauta la conducta de un individuo solo. La naturaleza del vínculo humano determina la existencia de pretensiones y obligaciones recíprocas. Es así como interactúan padres e hijos, médico y paciente, maestro y alumno, jefe y subordinado, policía y ciudadano, etc. En este tipo de relación la obligación de una parte corresponde al derecho de la otra. Obligaciones y derechos, así, forman un binomio por excelencia. Es en este sentido que comprendemos los roles como la manera en que cada persona desempeña los requerimientos de su posición y status a partir de sus expectativas y las de los demás (normas).

Según Enrique Pichón Riviere "los roles son modelos organizados de conducta relativos a una cierta posición del individuo en una red de interacción ligado a expectativas propias y de los otros" (1985; 43). "Los roles sociales no constituyen otra cosa que demandas sociales dirigidas al hombre, en tanto ocupante de diferentes posiciones de dicha sociedad. Estas demandas refieren tanto a la conducta de ejercicio de rol como a los atributos del propio rol". El análisis de la sociedad al margen de los contenidos de estas demandas asignadas, así como su asunción y desempeño no podría realizarse ya que el orden social funciona a través de los derechos y obligaciones que encierra el conjunto de los roles sociales. Pretender comprender los roles sociales en tanto modelos organizados de conducta, implica encontrar las claves para el adecuado conocimiento de la naturaleza del comportamiento humano. Tal concepción del autor, tan distante de la unilateralidad presente hasta el momento en las teorías

tradicionales constituye el concepto más integrador desde la consideración del investigador.

Estudiando los roles, focalizamos la atención en los vínculos que sirven de soporte a la cooperación y es una manera eficaz que puede conducir a la formulación de estrategias adecuadas para la evaluación exitosa de la relación individuo-sociedad (Rivero; 1997).

La influencia que ejerce la idealidad sobre la subjetividad y conducta de los individuos se expresa en el contenido de las asignaciones a los roles sociales. Este contenido constituye toda una carga sociocultural que pesa sobre la subjetividad individual y pauta la conducta. Es por ello que al estudiar cómo se organiza dicha conducta en derechos y obligaciones, relacionados con una posición particular de la estructura social (los roles sociales), es necesario profundizar en sus nexos con la idealidad, la subjetividad en la acción social juega un papel muy importante. La acción humana (en cierto sentido) tiene una base subjetiva y es de naturaleza teleológica, es decir que posee un sentido en la conciencia de sus protagonistas.

La naturaleza del hombre, de su comportamiento y actividad expresada en el desempeño de los roles sociales es policausal, donde las relaciones sociales materiales son determinantes. En toda relación donde las partes asumen lo que viene asignado en el contenido del rol que se está jugando, al menos formalmente está garantizada la acción concertada. Lo que garantiza esta "concertación" es la vinculación en situaciones estandarizadas, es el conocimiento que tienen los individuos acerca de la correspondencia entre roles y sus contenidos (Rivero; 1997).

Esto provoca lo que se denomina identidad de rol, o sea, cuando las actitudes y conductas son "compatibles" con el rol asignado. En este caso se produce cierta coincidencia entre el rol esperado, el rol percibido y el ejercido. En la medida que disminuye la diferencia entre estos aspectos del rol, aumenta la probabilidad de que no se produzcan disfunciones grupales.

Si, por el contrario, las diferencias entre el rol asignado, el percibido y el asumido aumentan, puede aparecer el conflicto de roles. Esto sucede cuando el individuo se encuentra frente a expectativas de rol contradictorias. Los conflictos de roles pueden darse en dos direcciones: por las discrepancias ya señaladas en relación con un rol, o se pueden presentar si el individuo se da cuenta de que cumplir con las expectativas de un rol dificulta la realización de otro. Estos conflictos intensifican la tensión y frustración

internas, tanto del individuo como del grupo. En este caso se da la antítesis de la institucionalización, (entendida por Pichón Riviere como conformidad con lo asignado) apareciendo la anomia.

Otro problema que se presenta en el proceso asignación-asunción de los roles sociales es cuando en la sociedad, por determinadas razones, los mismos no están claramente definidos y los individuos se ven forzados a experimentar papeles sociales ambiguos, lo que genera conductas ambivalentes, conflictos y malestares, acarreando consecuencias negativas para el individuo, el grupo y la sociedad.

Así, la atención se ha centrado en dos elementos: cómo se asumen los roles (entendiendo por asunción del rol el imaginar cómo es visto uno desde el punto de vista de otra persona, lo que supone inferencias respecto de las experiencias internas del otro), y cómo se desempeñan (entendiendo por ello la organización de la conducta de acuerdo con las normas establecidas).

Después de haber realizado un recorrido teórico respecto al concepto y la evolución del mismo desde los autores clásicos a los más contemporáneos, es posible entonces comprender la relación existente entre los roles sociales y la subjetividad de los individuos; las percepciones sociales son un factor determinante tanto en el desempeño de los roles como para el impacto que tiene para los demás la asignación y asunción de los mismos. Es por ello que la presente investigación dedica su atención al estudio del rol policial en su vínculo con los ciudadanos; pero particularmente al análisis de las percepciones sociales derivadas de los individuos respecto a la asignación de dichos roles; manifestados espacialmente en las comunidades como escenario de participación y desempeño del Jefe de Sector de PNR como agente policial instituido para el desempeño de estas acciones.

Epígrafe 1.4: Sobre los estudios de percepción ciudadana respecto al rol Policial

Una de las preocupaciones de las sociedades que están construyendo la democracia, es el de cómo considerar las opiniones y percepciones de los ciudadanos. Los pobladores hoy tienen más información que antes, tienen acceso a más puntos de vistas, a más criterios y también a la información. El ciudadano de hoy conoce a través de los medios

de comunicación un mundo más amplio que le permite tener nuevas demandas, nuevas exigencias.

Instituciones como la Policía que están constantemente en contacto con la población y por estar sujeta a la rutinaria crítica de la opinión pública debe monitorearse permanentemente.

En el marco internacional la temática se ha abordado desde diferentes cuestionamientos. Las investigaciones se han propuesto en primer lugar contribuir a fortalecer el modelo policial en aras de dotarlo y capacitarlo para la atención de las crecientes demandas de una sociedad encaminada a fortalecer su modelo democrático. En segundo lugar incidir en la percepción social que dé credibilidad y confianza. Aunque podría afirmarse que lo primero facilitará las condiciones hacia lo segundo, ambas cosas deben ser atendidas de manera diferenciada. La percepción toca el ámbito de lo subjetivo y se vincula con las expectativas, la información, la comunicación. Sin embargo, la segunda sin lo primero, no es sostenible.

En este sentido el investigador chileno Ignacio Cano (2009) plantea que “la confianza o desconfianza hacia los órganos policiales, parte de una construcción subjetiva individual y colectiva, son percepciones que se alimentan de hechos y circunstancias reales, pero también de imágenes, noticias, opiniones y estados de ánimo influenciados por estímulos externos y desde nosotros mismos, de prejuicios, experiencias personales y ajenas, todo ello hace que no sea homogénea en el tiempo ni entre las personas. Varían entre los distintos grupos sociales, económicos, políticos, ubicación territorial, origen étnico, edad y género” (Cano; 2009: 36).

Las investigaciones realizadas en Latinoamérica respecto al rol policial; aunque sí han estado relacionadas con la percepción ciudadana se han concentrado más en la construcción de indicadores para la evaluación del trabajo policial y en las normas para regular el funcionamiento eficiente de dicha institución. Se reconoce que al direccionarse por estas cuestiones existe un interés por contribuir e impactar favorablemente en la opinión pública; mas el estudio de las percepciones sociales al respecto no ha sido satisfactoriamente analizado; pues al parecer no se le ha adjudicado la importancia que amerita, aún cuando la imagen que la sociedad tiene de la policía constituye una dimensión complementaria y determinanda por la propia actividad policial.

Al final en los resultados alcanzados en las investigaciones realizadas en países como Chile, Nicaragua y Argentina ha primado un balance, entre lo que agrega imagen positiva y lo que la deteriora. Esa ha sido la dinámica institucional durante su existencia. Han existido momentos de deterioro y otros de acumulación de prestigio, es el debate cotidiano interno y público. Afortunadamente, en ese ir y venir, de una de cal y otra de arena, el balance general continúa siendo positivo, sin embargo es importante identificar cuáles son las cuestiones que más suman y cuales las que más restan desde la percepción social.

El caso cubano no escapa ni se aleja de la óptica que se ha evidenciado en las investigaciones relacionadas con la temática internacionalmente. Las investigaciones cubanas al respecto involucran al Jefe de Sector como principal agente comunitario y por sus fuertes vínculos ciudadanos; importantes estudios evidencian los reconocidos esfuerzos por fortalecer el desempeño de esta figura en su papel articulador del control social al interior de las comunidades. Así lo muestran el trabajo de autores como José Soto Santos (2006), José. A. Saborit (2004), Margarita Suarez González (2011), Raisa Rodríguez Gracia (2007) entre otros investigadores del (MININT).

El trabajo comunitario ha constituido el eje articulador de estos estudios como vía para la interacción policía-ciudadano; trazándose en ellos estrategias preventivas y políticas que contribuyan al mejor desempeño del rol policial del Jefe de Sector.

Evidentemente vuelve a evidenciarse un interés institucional de carácter sesgado al mantenerse distante la necesidad de realizar investigaciones que involucren a la comunidad, que faciliten la apertura de espacios reflexivos y que develen las percepciones sociales de las que son objeto los ciudadanos en lo que respecta el rol policial del Jefe de Sector de la PNR; a consideración del investigador se considera esta carencia investigativa como un reto para el MININT; las investigaciones científicas en esta área requieren de una exploración que valla mas allá del mero análisis del desempeño policial y que atienda la percepción social que se maneja en la población en relación a dicho desempeño. De esta forma, se inicia un estudio que intenta aproximarse al análisis de esta temática con el cual también se pretende contribuir al fortalecimiento de la PNR; esta vez desde nuevas perspectivas de investigación.

Capítulo 2: La cuestión metodológica. El proceso de investigación.

Epígrafe 2.1: El rol policial y su labor preventiva comunitaria. El Jefe de Sector de la PNR como alternativa cubana.

El rol de la policía respecto a la comunidad constituye la cuestión central de la policía moderna a escala internacional. Los modelos policiales que hasta el momento se han puesto en práctica han cumplido la misión de reducir la delincuencia en los marcos comunitarios. Bajo estos preceptos se origina la Policía Comunitaria en los años 70 y 80 por Trojanowicz y la Policía Orientada en el Problema (POP) surgida en los años 90 por Goldstein.

En los contextos actuales la policía moderna; nutriéndose de estos dos modelos se ha propuesto estrategias organizacionales que garanticen los fuertes vínculos armoniosos entre la comunidad y la policía. Trabajando de conjunto en la identificación de las problemáticas sociales que afecten la comunidad y el orden social establecido en la misma ha constituido una alternativa para ejercer la coacción preventiva de la delincuencia.

Estos preceptos e ideas internacionales se han retomado en el caso cubano el cual ha marcado ciertas diferencias con respecto al resto de las policías del mundo. Las particularidades cubanas en el modelo policial le atribuyen a la figura del Jefe de Sector la misión de intervenir en las comunidades mediante estrategias de prevención; haciendo participe a los ciudadanos en el trazamiento de las acciones propuestas.

El Jefe de Sector, su designación, creación y evolución

El Sector de la PNR surge como una necesidad de las luchas de liberación hacia el proceso revolucionario esencialmente en el Ejército Rebelde, cuando a su paso triunfal se crean las Administraciones Civiles del Territorio Libre (ACTL), que entre otras funciones imparte justicia y controla el orden público, consolidándose con mayor fuerza en el segundo frente oriental “Frank País”, cuyos territorios liberados se les denominaban Sectores, significándolos como zonas o porción donde se iba restableciendo el orden social. Desde el triunfo revolucionario de 1959 la policía en su evolución ha asumido

determinados cambios estructurales; mas no es hasta el año 1970 que comienzan a introducirse una serie de ajustes que indican ya la proyección del Jefe de Sector, que se aplicó y concretó en 1971.

Como resultado del proceso de institucionalización, desde 1977, la policía cuenta con un escalón de base, la Estación PNR conforme a la División Político Administrativa del Estado. Desde entonces en aras del perfeccionamiento del trabajo público se logró aproximar la presencia policial a las comunidades.

La compleja situación económica de los años 90 (Período Especial) tuvo su impacto en el trabajo policial donde se reforzaron las decisiones para afrontar el delito tradicional y nuevas formas de criminalidad asociadas a fenómenos de corrupción, antisocialidad e ilegalidades. El Jefe de Sector se encamina hacia la prevención de dichas manifestaciones delictivas que alcanza su máxima expresión al insertarse en la cotidianidad de barrios y comunidades.

El Sector de la PNR se enmarca territorialmente coincidiendo con los límites de una o más circunscripciones o consejos populares en zonas rurales y urbanas, tomando en cuenta la situación socio operativo y demográfica del área que abarca. Destinado como representante del MININT en esa comunidad el cargo de Jefe de Sector de la PNR es el encargado de llevar a la cotidianidad su desempeño como profesional, siendo el Policía que desempeña la misión más importante en la comunidad, ya que va a estar relacionado directamente con muchos de los sucesos sociales que permanentemente ocurren entre los vecinos de una cuadra, un edificio, una comunidad campesina, pesquera, etc.

Es la figura a la cual se le atribuye una autoridad, aún siendo parte de la comunidad, la sociedad establece sobre él nuevos puntos de vista, portador de patrones de conductas y comportamientos, que los llevará permanentemente aunque no porte sus atributos militares.

El Sector de la PNR forma parte del Sistema Organizativo y funcional de la Policía y asume como principales roles: Influir en el mantenimiento del orden público y la tranquilidad ciudadana; en la reducción de los registros delictivos, conductas anti-sociales e indisciplinas sociales, mantener un estado de opinión favorable de la seguridad ciudadana, los bienes y la tranquilidad social (Rodríguez, 2007). Estos objetivos deben ser logrados en interacción con la comunidad, los delegados del poder popular, las organizaciones sociales políticas y de masas, los grupos de sistema de prevención y

atención social y las representaciones del consejo de la administración a ese nivel. Así como con los integrantes del sistema de la policía y el MININT en sentido general.

El Jefe de Sector además de las funciones y atribuciones que tiene como agente de la autoridad y miembro de la PNR estará obligado a cumplimentar las siguientes¹:

- Participar de forma proactiva en el trabajo preventivo – profiláctico que se desarrolla en la comunidad con las personas y familias con desajuste de conducta y proclividad a la comisión de delitos, en la detección y contribución de disminuir y cambiar las causas y condiciones facilitantes de hechos delictivos y otros asuntos de interés.
- Organizar el trabajo de descubrimiento y de control sobre las Personas de Interés Policial (PIP) y las expresiones de antisocialidad que ocurren en el territorio donde aplicará las medidas preventivas de su competencia que neutralicen y obstaculicen estas manifestaciones.
- Organiza el sistema de descubrimiento para la detección y ubicación de las personas objeto de búsqueda (Prófugos, circulados, requisitorizados y otros).
- Interactuar de manera activa, sistemática y operativa con los factores internos y externos que de forma permanente o eventual forman parte del sistema de vigilancia, patrullaje y protección en la demarcación que conforma el Sector de la PNR.
- Participar en las investigaciones de los delitos que ocurren en su territorio, la captura de los autores y en la recuperación y devolución de los objetos sustraídos.
- Organizar previa selección y preparación a las personas de confianza y colaboradores para conformar la red necesaria para el descubrimiento con el fin de obtener información sobre los indicios.
- Aportar información previa aprobación del jefe correspondiente al grupo de prevención y atención social sobre la situación operativa de la circunscripción o consejo popular proponiendo las medidas que garantizan la disminución del delito y la neutralización de las indisciplinas sociales e ilegalidades.

¹ Dirección de la PNR 2004 “*Proyecto Metodología para el trabajo de los Jefes de Sectores de la Policía Nacional Revolucionaria*” (Ciudad de la Habana).

- Prestar atención priorizada a las víctimas de hechos delictivos residentes en su sector conociendo sus inquietudes, opiniones y manteniéndolas informadas sobre los resultados del trabajo alcanzado por la policía.
- Participar con previa autopreparación en las Asambleas de Rendición de Cuentas del Delegado del Poder Popular en su sector , recibiendo los planteamientos referidos a la PNR o a otras especialidades del MININT ofreciendo posteriormente a los electores la respuestas de orientación adecuada previa aprobación de su jefe inmediato superior .
Debe trabajar en la resolución de conflictos sociales de la comunidad tales como los problemas personales entre dos ciudadanos y los que ocurren al interior de la familia; así como no debe implicarse en acciones innecesaria de registros y detenciones que irriten a la población e incidan a una percepción negativa del rol policial.

La labor de los Jefes de Sector en las comunidades es denominada en los marcos teóricos de investigación cubana como Trabajo Policial Comunitario (TPC). Autores como José Saborit al hacer referencia al rol policial en las comunidades plantea que este constituye “la labor del Jefe de Sector en las comunidades que abarca la interacción personal y colectiva e incluye la interrelación de los procesos de obtención de información, análisis, formulación y ejecución de las tareas locales o centrales dirigidas al logro del orden social así como los objetivos y metas del proyecto social, las vías y los métodos para lograrlo. Está estrechamente vinculado con la historia de la comunidad, su sentido de pertenencia y sus valores éticos, políticos, patrióticos y socioeconómicos” (Saborit; 2004: 51, citado en Suárez; 2011: 35).

Un análisis de las Principales Regulaciones sobre el trabajo del Jefe de Sector, Área de Descubrimiento y Trabajo Comunitario de la Estación de Policía permite comprender que el Trabajo Comunitario es desde el punto de vista del servicio policial:

“el conjunto de acciones públicas y secretas que se desarrollan en el ámbito de los barrios con la cooperación de los factores revolucionarios y demás fuentes de la policía, para prevenir, neutralizar y cortar acciones de la delincuencia y la antisocialidad” (Ministerio del Interior; 2006:10).

Esta noción de trabajo comunitario en el contexto policial se acerca a la concepción de policía de proximidad o policía de barrio concebida por algunas instituciones policiales del mundo.

Las propuestas anteriores aunque reconocen el papel del Jefe de Sector en su vínculo con la comunidad son insuficientes al reducirlo solo a la labor que este desempeña y al no explicar cómo hacer el trabajo comunitario, colocando en un segundo plano la transformación participativa con la comunidad para reducir la criminalidad.

La investigadora Margarita Suárez (2011) propone la elaboración de una nueva definición:

Trabajo Comunitario Policial (TCP): “Es un tipo de trabajo social transformador con fines preventivos, realizado por las fuerzas policiales al interior de la comunidad; es un servicio policial que tiene como cualidad la participación y creación de proyectos comunitarios de modo que permita estrechar el vínculo policial conjuntamente con los factores sociales a través de acciones que contribuyan a disminuir el delito en la comunidad”.

Dicha concepción tiene una dimensión más amplia ya que dignifica el rol policial en un desempeño apegado a criterios de humanismo y de respeto al crecimiento personal tanto del policía como del ciudadano.

En este camino de trazar objetivos e intenciones más amplias de la policía al servicio de la comunidad la autora de la presente investigación ofrece una definición más delimitada que permita conceptualizar el rol policial del Jefe de Sector catalogándolo como: “acciones de naturaleza proactiva y reactiva contra las causas del delito, la delincuencia y la antisocialidad manifestadas en las demarcaciones del Sector, las que se expresan en su desempeño laboral como habilidades y motivaciones hacia el trabajo preventivo, con el acompañamiento de los factores sociales y comunitarios en función de la disminución del delito en el escenario comunitario.

Luego de haberse realizado un análisis de los documentos que legitiman e instituyen el rol policial y el desempeño laboral de los Jefes de Sector de la PNR y de haberse consultado los estudios anteriores relacionados con la temática en cuestión (Consultar tesis de maestría de Margarita Suárez González y Raisa Rodríguez Gracia); se ha podido constatar que los resultados investigativos alcanzados encaminados a

perfeccionar el rol policial han diagnosticado la existencia de dificultades y deficiencias en la labor desempeñada por dicha figura.

Los propios directivos a nivel de Estación de la PNR que han sido entrevistados durante el desarrollo de dichas investigaciones han reconocido la falta de claridad que presentan los documentos y legislaciones que regulan las acciones preventivas del Jefe de Sector contra la delincuencia. Resulta considerable la necesidad del replanteamiento y perfeccionamiento de dichos documentos, pues no se señala en ellos cómo realizar las acciones, lo que facilita la espontaneidad y la improvisación en el trabajo comunitario; hecho este que a su vez se convierte en una barrera para el mismo.

Durante las intervenciones sociopsicológicas realizadas en dichas investigaciones se tomó como muestra los Jefes de Sector del municipio de Santa Clara; el uso del método de grupo formativo facilitó la apertura a espacios reflexivos en los cuales se diagnosticaron como debilidades y deficiencias actuales en el desempeño del rol policial del Jefe de Sector:

- Falta de motivación; situación esta que es originada a partir de la incertidumbre y confusión de la que son objetos.

- Reconocen la necesidad e importancia de la prevención comunitaria pero carecen de habilidades para la intervención. Puede evidenciarse la inexistencia de cursos de capacitación para el desempeño profesional, la carencia de una metodología para educar a la comunidad y de un sistema para mantener informada a la población.

- Poca permanencia de los Jefes de Sector en las comunidades; resultado de dedicar atención a otras situaciones operativas del municipio de poco interés para la comunidad (custodia de fiestas populares y juegos de béisbol durante la Serie Nacional).

- Lejanía del lugar de residencia respecto al puesto de trabajo del Jefe de Sector, manifestándose casos en los que algunos Jefes de Sector viven fuera de la ciudad y se les dificulta la llegada a la comunidad.

- Inestabilidad laboral debido a los limitados períodos de tiempo que se mantienen desempeñando el cargo en la comunidad, lo que impide que los ciudadanos lleguen a establecer empatía con el Jefe de Sector.

- Pocas condiciones de trabajo en los locales que funcionan como Puestos de Mando de los Sectores de la PNR al interior de las comunidades.

-Inequidad en la distribución poblacional otorgada a cada Jefe de Sector; algunos abarcan más de 5 circunscripciones de los repartos con mayor densidad poblacional mientras otros solo atienden 2 circunscripciones o 3, incluso en barrios con mínimos índices delictivos.

-Dificultades en la comunicación. Carencia de habilidades comunicativas y poca asertividad. Carácter burocrático y autoritario de la comunicación.

-Se manifiestan como principales actividades en la rutina del Jefe de Sector realizar revocatorias de sanción, confección de índices de peligro y actas de advertencia sin tener en cuenta proyectos y actividades comunitarias.

-Poca respuesta de los factores de la comunidad al ser convocados para cooperar en el trabajo comunitario que desarrollan los Jefe de Sector. Intermitente funcionamiento de los grupos de prevención organizados al interior de las comunidades representado por miembros directivos del CDR y las zonas del Consejo Popular y con la participación del Jefe de Sector de la PNR.

-Preferencia por la coerción y la represión y no por la disuasión o prevención en el tratamiento al potencial delictivo de las comunidades.

-Falta de iniciativa y creatividad propia de los Jefes de Sectores para desarrollar acciones que se escapen de las órdenes e indicaciones recibidas por las entidades y decisores superiores de la PNR.

De la observación diaria de las rutinas o tradiciones de la comunidad (vida cotidiana), del dominio de la situación socio-operativa, de su interpretación y problematización dependerá la concepción de la intervención de las fuerzas policiales en la comunidad, esto incluye una comunicación amplia con las instituciones enclavadas en la comunidad y con todos los ciudadanos. Si la concepción de vida cotidiana que poseen las fuerzas policiales en la comunidad es marcada por las respuestas pasivas de lo cotidiano, desplegarán sus roles siguiendo pautas rutinarias favorecedores a la reactividad. Si por el contrario comprende que la cotidianidad es una oportunidad para el crecimiento y autodesarrollo, entonces podrá desplegar roles y acciones creativos a favor de la proactividad y de la prevención temprana.

Dichas deficiencias y debilidades que caracterizan el rol policial actual desempeñado por los Jefes de Sector determinan la prioridad que tiene para la PNR cuestionarse y replantearse las concepciones organizativas con el objetivo de perfeccionar las acciones encaminadas a lograr que los Jefe de Sector brinden un servicio de excelencia, que contribuya a generar climas de apoyo y empatía caracterizados por percepciones sociales que demuestren el impacto social favorable de esta institución en los miembros de la comunidad. Es por ello que la presente investigación pretende incursionar en el estudio de las percepciones sociales de los individuos al respecto y en función de la identificación de estas contribuir al perfeccionamiento y fortalecimiento de esta institución.

Epígrafe 2.2 Diseño de Investigación

Problema científico: ¿Qué percepción social poseen los ciudadanos del Consejo Popular “Vigía-Sandino” de la ciudad de Santa Clara respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR)?

Objetivo general: Caracterizar la percepción social que poseen los ciudadanos del Consejo Popular “Vigía-Sandino” de la ciudad de Santa Clara respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR).

Objetivos Específicos:

- 1- Determinar los fundamentos teórico-metodológicos a tener en cuenta en el estudio de la percepción social de los ciudadanos del Consejo Popular “Vigía- Sandino” de la ciudad de Santa Clara relacionada con el rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR).
- 2- Identificar la percepción social de los ciudadanos del Consejo Popular “Vigía-Sandino” de la ciudad de Santa Clara respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR).
- 3- Analizar la percepción social de los ciudadanos del Consejo Popular “Vigía-Sandino” de la ciudad de Santa Clara respecto al rol policial que desempeña el Jefe de

Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR), a partir de los grupos de referencia (edad, género, raza, color de la piel, nivel de instrucción, ocupación).

Preguntas Científicas:

- 1-¿Qué paradigmas median los conceptos de percepción social y roles sociales desde los diferentes enfoques teóricos?
- 2-¿Ha sido objeto de estudio la percepción social ciudadana respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR)?
- 3-¿Qué tendencias generales en términos de percepción social predominan en el Consejo Popular “Vigía- Sandino” de la ciudad de Santa Clara respecto rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR)?
- 4-¿Qué semejanzas existen entre las percepciones sociales de los diferentes grupos de referencia respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR)?
- 5- ¿Qué diferencia se establece entre las percepciones sociales de los diferentes grupos de referencia respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR)?

En función de los referentes teóricos abordados la investigadora construyó el siguiente concepto para realizar su análisis operacional.

Percepción social del rol policial del Jefe de Sector de la PNR:

“Proceso pertinente a la subjetividad que discurre en el contexto de las relaciones interpersonales e intergrupales mediante el cual los ciudadanos construyen significados y establecen interpretaciones, opiniones, valoraciones y reflexiones respecto a la labor y el desempeño del rol policial del Jefe de Sector de la PNR en cada Consejo Popular”.

Operacionalización

Dimensiones	Indicadores
Cognitivo	Conocimiento de los roles y funciones que desempeña el Jefe de Sector de la PNR.
	Conocimiento de las acciones preventivas que desempeña el Jefe de Sector de la PNR.

	Conocimiento del Jefe de Sector de la PNR de la comunidad.
	Frecuencia con que se observa por la comunidad el Jefe de Sector de la PNR.
	Conocimiento del lugar donde radica el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad.
	Carácter adjudicado a la comunicación establecida entre el Jefe de Sector de la PNR y los miembros de la comunidad.
Subjetivo	Significación del rol policial del Jefe de Sector de la PNR.
	Valoraciones respecto a la participación del Jefe de Sector de la PNR en las actividades que se desempeñan en la comunidad.
	Importancia adjudicada a la presencia actual del Jefe de Sector de la PNR en la comunidad.
	Valoración de la influencia ejercida por el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad.
	Experiencias determinadas por el desempeño del rol policial del Jefe de Sector de la PNR en la comunidad.
Actitudes o conductas	Sentido de participación ciudadana en las acciones preventivas que desempeña el Jefe de Sector de la PNR.
	Propuesta de acciones para el perfeccionamiento del rol policial del Jefe de Sector de la PNR.
Afectivo	Esperanzas
	Expectativas
	Insatisfacciones
	Frustraciones
	Identidad y sentido de pertenencia

Epígrafe 2.3: Metodología, métodos y técnicas de la investigación.

La naturaleza compleja del objeto de estudio de las Ciencias Sociales ha conducido al empleo de métodos y técnicas de tipo cuantitativo, como de su contraparte cualitativa durante el proceso de investigación. La utilización conjunta de ambos paradigmas metodológicos, permite realizar un control cruzado de la información obtenida e integrar, confrontar y confirmar los datos disponibles con el fin de crear una imagen general y concisa del objeto de estudio (Ibarra, 2001).

Para la recogida y análisis de la información necesaria para esta investigación de tipo descriptivo-analítica fueron utilizados métodos y técnicas tanto cualitativas como cuantitativas que, mediante instrumentos elaborados en función de lograr los objetivos propuestos, complementaron los resultados del estudio sobre opiniones, motivaciones, reflexiones, valoraciones, preocupaciones y aspiraciones de los habitantes de la comunidad en lo que respecta al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR. Los métodos y técnicas empleados fueron los siguientes:

Análisis de Contenido: Diversos han resultado los criterios en relación a este método, varios autores lo determinan como análisis del discurso, análisis crítico, etc. Diferentes autores identifican el análisis de contenido con los elementos cuantitativos, que producen datos; mientras el análisis del discurso es presentado en contraposición a este, incorporándose elementos cualitativos, de análisis, etc. (Figuroa, 2009: 47).

En la presente investigación se tomara el análisis del discurso (Ver anexo 6), el que por sus características proporcionará que el investigador se acerque a la subjetividad de los investigados, mediante el análisis discursivo a la entrevista grupal que se realizará, el investigador podrá obtener información más detallada sobre la percepción social que tienen los sujetos sobre el fenómeno a investigar.

En esta investigación este método fue utilizado en su modalidad de análisis documental, lo cual no es otra cosa que el análisis de cualquier objeto físico que permita acceder a la información que se necesita. Específicamente fueron analizados aquellos documentos facilitados por el MININT que legitiman el rol policial del Jefe de Sector de la PNR así como aquellas investigaciones que caracterizaban el rol policial de los Jefes de Sector de

la PNR en el municipio de Santa Clara los cuales permitieron tener un conocimiento más amplio sobre la temática en cuestión.

El criterio de selección fue intencional, teniendo en cuenta que los documentos seleccionados respondieran específicamente a describir y caracterizar el rol policial del Jefe de Sector y no de otras áreas de la PNR.

Entrevista Grupal: Está dirigida a captar los valores, intereses, experiencias, visiones y significados compartidos por el colectivo. Esta técnica permite comparar conclusiones del investigador aunque los resultados pueden estar sesgados por un miembro dominante del grupo o el investigador puede dar pistas sobre el tipo de respuestas que desea (González y Gallardo, 2007). Su empleo para este estudio es útil, ya que permite obtener directamente los conocimientos de los sujetos acerca de la percepción social que tienen sobre el rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR. Además posibilita que el investigador interprete ese lenguaje verbal y no verbal, cargado de gestos, conductas, actitudes, opiniones, ideas, estereotipos, experiencias, etc, todo aquello que apunta a la subjetividad del individuo y contribuye a la construcción de su percepción social del rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR. La aplicación de esta técnica posibilitara recoger información de una colectividad, en este caso un grupo (Ver anexo 1).

En el caso de esta investigación se trabajó con grupos de tres personas, cada una representando un grupo de edad. La posibilidad que brindó dicha técnica de estar cara a cara a los entrevistados, facilitó la observación de sus conductas, gestos y expresiones, además de poder apreciar la forma en que estos se expresaron. Por la subjetividad que mostró el discurso de los entrevistados, esta es una técnica indiscutiblemente útil para acceder a las percepciones sociales.

Esta técnica también mostró ciertas limitaciones en su aplicación pues en ocasiones los entrevistados se sintieron cohibidos a la hora de expresar sus opiniones sobre el tema y en otros casos el debate generaba puntos de vista diferentes que tendían a entorpecer el curso de la entrevista, sin dejar de ser útiles para la investigación. El factor tiempo también fue una limitante pues en ocasiones las entrevistas se vieron sujetas a efectuarse en un tiempo limitado y establecido; no obstante a pesar de estas limitantes

los entrevistados mostraron cooperación y las entrevistas fluyeron en un clima de empatía.

El procesamiento de esta técnica estuvo guiado por la operacionalización de las variables a partir de cada una de sus dimensiones. La elaboración de la misma incluyó una serie de preguntas que permitieron calzar algunos vacíos del cuestionario, a fin de obtener la mayor cantidad posible de información.

Entrevista a informantes claves: Se aplicó a representantes del Consejo Popular tales como, Presidenta del Consejo Popular, Delegados de Circunscripción, Federación de Mujeres Cubanas (FMC) y Comités de Defensa de la Revolución (CDR). (Ver anexo 2) Fueron seleccionados de manera intencional ya que estos miembros de la comunidad conocen información de la población y por tanto deben establecer una mayor interacción con el Jefe de Sector de la PNR, facilitando a la investigación información de gran validez.

Encuesta: la cual “consiste en la aplicación de un procedimiento estandarizado para recolectar información –oral o escrita– y es útil si se quiere dar cuenta de los aspectos estructurales, o las razones u opiniones que tienen las personas acerca de determinados temas” (Ibarra; 2001).

Este método fue utilizado para recoger otros datos a analizar en relación a la percepción social respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR con el objetivo de que los sujetos nos dieran sus criterios personales al respecto (Ver anexo 3). Aunque esta técnica favorece la obtención de información de manera cómoda, pues los individuos no están sujetos a un dialogo con el investigador, la investigación se somete a que los resultados que esta ofrezca no sean los mas confiables, pues el individuo puede limitarse a contestar solo lo que el desee. En este caso sucedió que los encuestados obviaron preguntas y en ocasiones se limitaron a dar sus respuestas. Esta constituye una de las principales limitaciones en el uso de esta técnica lo que puede inferir en los resultados que se obtengan en la investigación.

Se concibió el cuestionario de manera estratificada, con preguntas cerradas y abiertas, que permitió obtener respuestas sobre cuestiones puntuales necesarias para la investigación y brindó la posibilidad de que la población recrease sus criterios con cierto

grado de libertad y reflejase así su percepción social respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR.

En el caso de los individuos parte de la muestra que representaban el potencial delictivo de la zona; la encuesta fue aplicada bajo la modelación de la entrevista; en aras de favorecer el diálogo y la empatía entre el investigador y el sujeto investigado, ya que este subgrupo de la muestra nos proporcionaría una información más amplia que el resto de los pobladores utilizados en la muestra.

Para la confección del instrumento se tuvo en cuenta que este resultara fácil de responder además de que no fuera extenso, por tanto predominaron las preguntas cerradas, teniendo en cuenta que sería aplicado a personas con diferentes niveles de instrucción.

Asociación libre de palabras: a esta técnica se le adjudica una gran importancia para la recolección de los elementos constitutivos del contenido de la percepción social, lo que explica su éxito actual y utilización sistemática en las actuales investigaciones. “A través de ella se pueden disminuir los límites que poseen las técnicas de producción del discurso, por ejemplo las entrevistas, al tener un carácter menos controlado y más espontáneo. Esto favorece además el acceso mucho más rápido y fácil a la información. También permite obtener los elementos implícitos que se encuentran ocultos dentro de las producciones discursivas” (Mederos, 2012: 45).

Esta técnica fue incluida entre las preguntas del cuestionario, con la intención de facilitar el cruzamiento de la información. De aplicarse por separado se corría el riesgo de que las variables sociodemográficas sesgaran los datos obtenidos (Ver anexo 1).

En esta investigación resultó pertinente su utilización pues los sujetos investigados aportaron resultados que apuntaron experiencias, conocimientos y actitudes respecto al fenómeno que se investiga. Para el análisis de los datos arrojados se usó un método cuantitativo para calcular la frecuencia en que las evocaciones fueron descritas, a partir de lo cual se pudo inferir los posibles contenidos de las percepciones estudiadas.

Escala de Likert: Esta es una escala generalmente ordinal utilizada para medir la actitud de las personas hacia determinados objetos o símbolos que en el caso del presente estudio fue el rol policial del Jefe de Sector de la PNR. La escala elaborada forma parte

del cuestionario aplicado a la población y constó de 13 afirmaciones que fueron evaluadas con una puntuación de 1 a 5 (Ver anexo 1).

“Aunque este instrumento está diseñado para medir actitudes individuales, en la presente investigación se utilizó para medir la actitud de la población, o sea de un grupo, siendo además cada información valorada de manera individual y no de manera global como propuso Likert; en aras de facilitar el cruce de información al interior de la propia técnica y con otras utilizadas. Con este propósito se elaboró un índice cuya fórmula es $I = \frac{pt}{M}$, donde I es la puntuación final, M es el número de personas incluidas en la muestra, siendo $pt = (f \times c)$, representando f la cantidad de personas que coincidió en cada calificación y c es la calificación otorgada” (Mederos; 2012: 42).

Un ejemplo:

En la afirmación *No conozco quién es el Jefe de Sector de mi comunidad*, el índice se obtuvo de la siguiente forma:

$$\frac{19+32*2+4*3+10*4+5*5}{70} = 2.28 \approx 2$$

Por tanto la población está de acuerdo con la afirmación propuesta.

Epígrafe 2.5: Selección de la muestra.

La presente investigación toma como referente la población del Consejo Popular “Vigía-Sandino” enmarcada en la ciudad de Santa Clara, la cual es de alrededor de 18370 habitantes. La muestra está conformada por los jóvenes, adultos y adultos mayores.

Teniendo en cuenta que en términos de recursos y tiempo no resultaría viable lograr la representatividad cuantitativa de una población numerosa como lo constituye la cantidad de habitantes de dicho consejo popular, la presente investigación no marchará en busca de tales criterios representativos, que además no son de interés para los estudios cualitativos de percepción social. Para ello se seleccionará cierta muestra de manera intencional no probabilística ya que la selección de los sujetos escogidos dependerá del criterio del investigador, teniendo en cuenta cierta diversidad en la población escogida en variables sociodemográficas que mostrarán diversos grupos de edades, sexo, color de la piel, nivel de instrucción, ocupación y teniendo en cuenta además la inclusión en la

muestra de una representación del potencial delictivo del Consejo Popular; logrando así la mayor diversidad posible dentro de la unidad de análisis. Solamente se consideró excluir en la investigación a los niños por la complejidad del tema a tratar.

De esta manera, la muestra poblacional constó de un total 70 personas residentes en el Consejo Popular a las cuales se les aplicó el cuestionario como técnica fundamental. En el caso de la entrevista grupal el muestreo también tuvo un carácter intencional ya que las personas escogidas para su realización se escogieron de la muestra total teniendo en cuenta que representaran los tres grupos de edades lo que permitió contrastar los distintos posicionamientos de los entrevistados, adquiriéndose en esta técnica mayor fundamentación respecto al objeto de estudio.

Las características sociodemográficas de los encuestados son las siguientes:

De los 70 encuestados el 44.28% son mujeres y el 55.71% son hombres.

El comportamiento por grupo de edades se refleja en la siguiente tabla. Donde el grupo de mayor representatividad fue el de los adultos.

Grupo	Total	Por ciento de la Muestra.
Jóvenes	23	32.8%
Adultos	35	50%
Adultos mayores	12	17.1%

Tabla1: Comportamiento de los encuestados en cuanto al grupo etario respecto al % de la muestra.

El comportamiento del color de la piel puede mostrarse en la tabla 2 donde puede evidenciarse que el grupo de mayor representación racial fueron los blancos para un % de la muestra total.

Color de la piel	Total	Por ciento de la Muestra.
Blanco	39	55.7%
Negro	26	37.1%
Mestizo	5	7.1%

Tabla 2: Comportamiento de los encuestados por color de la piel respecto al % de la muestra.

En los niveles de instrucción de los encuestados se evidencia que los medios superiores ocupan un mayor por ciento con respecto a otros niveles; esto queda demostrado en la tabla 3.

Nivel de instrucción	Total	Por ciento de la Muestra
Primario	0	0%
Secundario	2	2.8%
Medio Superior	25	35.7%
Técnico-Medio	11	15.7%
Obrero calificado	12	17.1%
Superior	20	28.6%

Tabla 3: Comportamiento de los encuestados en cuanto al nivel de instrucción respecto al % de la muestra.

Los niveles de ocupación se mostraron poco heterogéneos. Así lo muestra la siguiente tabla:

Ocupación	Total	Por ciento de la Muestra
Desempleados	5	7.1%
Ama de casa	4	5.7%
Estudiantes	19	27.1%
Obreros	12	17.1%
Cuenta Propia	9	12.9%
Intelectuales	21	30%

Tabla 4: Comportamiento de los encuestados en cuanto al nivel de ocupación respecto al % de la muestra.

El potencial delictivo del Consejo Popular representado por las personas de interés policial (PIP) incluidas en la muestra puede apreciarse en la siguiente tabla:

Personas de interés policial (PIP).	15	21.41%
Personas de comportamiento normal.	55	78.5%

Capítulo 3: Análisis de los resultados.

Epígrafe 3.1: Caracterización y justificación del escenario.

La presente investigación se enmarca en el Consejo Popular “Vigía-Sandino” de la ciudad de Santa Clara, zona esta que desde el año 2007 es catalogada de alta concentración de población, cuya densidad está por encima de 310 habitantes\ha. Dicho Consejo Popular forma parte de los nueve que integran dicha ciudad: Centro, Vigía-Sandino, Hospital, Condado Norte, Abel Santamaría, Condado Sur, Chambery, Escambray y Virginia (IPF, 2007: 31). Es importante señalar que es precisamente el Consejo Popular “Vigía-Sandino” uno de los territorios más altos en su densidad poblacional, por lo que se encuentra sujeto a una participación activa del rol policial de los Jefes de Sectores de la PNR en función de lograr un dominio de la situación operativa de la zona, así como un tratamiento sistemático a las problemáticas sociales que se manifiestan en la comunidad. El Consejo Popular “Vigía-Sandino” está situado al suroeste de la ciudad de Santa Clara; limitando por el norte con la línea Ferrocarril y con el Consejo Popular “Capiro-Santa Catalina”; por el sur con la Doble Vía y el Consejo Popular “Escambray”; al oeste con el Río “Cubanicy” y el Consejo Popular “Centro” y “Hospital” y al este con la Calle 6ta de la Vigía, La Doble Vía y el Consejo Popular “Escambray”.

Según las estadísticas aportadas por la Presidenta del Consejo Popular la población está conformada por un total de 18370 habitantes; entre ellos un 60.2% son del sexo masculino y el 39.8% son del sexo femenino. Del total de habitantes un 16.4% están comprendidos entre 0 y 14 años, el 52% entre 15 y 59 años y un 31.5% con más de 60 años. De esta población el 9.1% son estudiantes, un 77.5% son trabajadores, el 6.9% jubilados y el 6.5% son flotantes.

Está compuesto por 7 centros educacionales, de ellos 2 Círculos Infantiles, 2 Escuelas Primarias Semi-internadas, una Secundaria Básica, un Pre-Universitario y una Universidad de Deporte.

En la esfera de los servicios existen 16 bodegas, 7 carnicerías, 1 pescadería, 3 centros de elaboración, 4 mercados agropecuarios, 22 consultorios médicos y 3 organopónicos.

Existe un total de 5216 viviendas de las cuales un 57% se encuentran en buen estado, 36% en estado regular y el 7% en graves condiciones de infraestructura.

El Consejo Popular está compuesto por 8 circunscripciones, a su interior cuenta con 18 zonas de CDR que conforman un total de 150 CDR y 18 Bloques de la FMC para un total de 18 delegaciones.

La presencia de la PNR en el Consejo Popular se evidencia desde la ubicación de dos Sectores de la PNR, uno ubicado en la calle 1ra de la Vigía el cual atiende todo el Reparto “Vigía” formado por 6 de las 8 circunscripciones que tiene el Consejo Popular y otro que está ubicado en el Doceplantas del Sandino atendiendo a las dos circunscripciones que conforman el Reparto “Sandino” y “Bengochea”. En este sentido puede evidenciarse que no existe un equilibrio entre los dos Sectores en lo que respecta al tratamiento a las circunscripciones, no existe una equidad en la distribución del trabajo, teniendo en cuenta la amplia diferencia existente entre la densidad poblacional que atiende cada Jefe de Sector. Dichas diferencias han podido diagnosticarse como deficiencias y debilidades durante el desarrollo de otras investigaciones relacionadas con el rol policial del Jefe de Sector de la PNR.

La delincuencia en la comunidad está representada por 247 PIP (personas de interés policial), siendo 162 de estos egresados de prisión, 72 que se encuentran bajo licencia extrapenal, libertad condicional o trabajo correccional sin internamiento y 8 PIP priorizado que se encuentran cumpliendo sanción actualmente.

Las ilegalidades en el Consejo Popular proliferan en concordancia con la situación que vive el país, se evidencia venta ilícita de café, cigarrillos, productos alimenticios, ropas, productos del agro, petróleo y materiales de construcción.

Según la Presidenta del Consejo Popular (Magda Rodríguez González), los grupos comunitarios constituidos por cada circunscripción funcionan deficientemente en las mismas, pues no se han logrado ejecutar acciones para incidir positivamente en cada una de ellas y así lograr el mejor funcionamiento de la comunidad como un todo².

Las principales problemáticas que existen en la comunidad giran en torno a la marginación, el alcoholismo en un elevado porcentaje, adultos mayores sin protección familiar y la desvinculación al estudio y al trabajo de jóvenes y adultos. Se evidencia el consumo de drogas, así como la prostitución.

Es preciso destacar que el Consejo Popular está ubicado en una zona de paso a la zona hospitalaria por lo que las vías siempre se encuentran sujetas a la producción de

² (Entrevista a informantes claves No 1; realizada a la Presidenta del Consejo Popular “Vigía- Sandino”).

accidentes de tránsito, hecho este que es característico del mismo. También por encontrarse enmarcado dentro de la zona deportiva -recreativa del Sandino está involucrado frecuentemente en conductas antisociales producidas por riñas entre ciudadanos en fiestas populares, durante la serie nacional de beisbol, por consumo de bebidas alcohólicas, problemática esta que pudiera catalogarse como la que más afecta al Consejo Popular por las consecuencias que ocasiona en la tranquilidad ciudadana de la comunidad.

Por estas razones, según las estadísticas procesadas por el MININT la comunidad integra en un tercer lugar el comportamiento antisocial y delictivo del municipio de Santa Clara, que si bien no ocupa el primer lugar en la manifestación de estas problemáticas sí ha de considerarse de interés priorizado para el tratamiento preventivo de las mismas; funciones estas que son delegadas en los Jefes de Sectores de la PNR.

Epígrafe 3.2: Percepción social de los ciudadanos del Consejo Popular Vigía-Sandino respecto al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR.

El análisis y procesamiento de los datos recopilados mediante la aplicación de los instrumentos en una investigación como la que se presenta; constituye una de las características más complejas del proceso. Primeramente se procedió a la recogida de datos; luego a su simplificación o reducción y disposición o transformación textual a través de tablas y gráficos y después se contrastó la realidad con la teoría existente, ampliándose esta a partir de los resultados, utilizándose durante toda la investigación la triangulación de fuentes-contrastando la información obtenida por los sujetos informantes de la investigación- y de datos- contrastando la información obtenida por los diferentes instrumentos aplicados durante el estudio.

Las percepciones sociales del rol policial desempeñado por los Jefes de Sectores del Consejo Popular "Vigía-Sandino" del municipio de Santa Clara se encuentran determinadas por las dinámicas en las que cada grupo de sujetos se encuentran insertos. La base de la construcción social de dichas percepciones sociales expresan una serie de regularidades sociales las cuales serán expuestas durante el desarrollo de este capítulo y que son reflejo de los contextos y contenidos socio históricos en los que se ha desarrollado esta categoría.

Develar dichas percepciones no fue tarea sencilla, unido a la complejidad que entraña el estudio de las subjetividades el tema generaba incomodidades e insatisfacciones; lo que demostró la naturaleza conflictual y compleja de lo abordado. Las técnicas aplicadas demostraron que la percepción social del rol policial que desempeñan los Jefes de Sector de la PNR se fundamenta sobre soportes concretos de la realidad, suficiencias e insuficiencias de este.

Respecto al conocimiento que demostraron los sujetos investigados sobre los roles y funciones que debe desempeñar el Jefe de Sector en su comunidad se constató que un 70% del total enunciaron conocer respecto al tema y otro 30% afirmaron lo contrario; entre los sujetos que demostraron dominio y conocimiento predominaron respuestas como:

- 1- Velar por el orden y la tranquilidad ciudadana (100%).
- 2- Trabajo preventivo con los antisociales (91.8%).
- 3- Trabajo comunitario en los barrios de más problemáticas sociales (53%).

Como puede apreciarse, entre las tres respuestas enunciadas con mayor frecuencia por la población, la que hace referencia al tratamiento del Jefe de Sector hacia las problemáticas sociales de la comunidad no constituyó objeto de conocimiento para el total de los investigados. Esto demuestra que no hay un total dominio de incluso aquellos ciudadanos que afirmaron conocer dichos roles y funciones, apreciándose cómo estos tienden a relacionarlos solamente con las acciones de control social sin incluir la prevención comunitaria. Esto demuestra la necesidad de que los ciudadanos reconozcan en mayor consideración tan importante acción preventiva.

Entre los ciudadanos conocedores del tema en cuestión se encontraban las personas de interés policial (31%) mientras que el resto estuvo compuesto por jóvenes (27%) y adultos (42%) de ambos sexos que respondían predominantemente a niveles de instrucción medio superior (53%) y superior (47%), siendo algunos estudiantes (38%), cuentapropistas (19%), e intelectuales en su mayoría (53%).

Durante las entrevistas grupales realizadas algunos sujetos que reconocieron no conocer a profundidad los roles del Jefe de Sector enunciaban expresiones como: *“La mayoría lo que conoce con seguridad es que deben velar por el orden y trabajar en función de eliminar el índice de delitos, pero lo que se aleja de esta función principal escapa a*

nuestro conocimiento”³. “(...)Yo considero que el propio Jefe de Sector debiera dar a conocer todo lo que incluye su acción policial, esto le daría reconocimiento y mérito entre los ciudadanos que desconocen lo importante que es su presencia en la comunidad (...)”⁴. “Si nosotros conociéramos mejor cuán diverso es el trabajo del Jefe de Sector quizás las opiniones fueran diferentes y no estuvieran alimentadas por lo que escuchamos de otros”⁵.

Se evidencia además que existe desconocimiento por parte de la población respecto a las acciones preventivas comunitarias protagonizadas por el Jefe de Sector de la PNR (Ver gráfico 1). Esta situación puede apuntar a diversas variantes entre las que pudieran mencionarse la carente divulgación y promoción de dichas acciones por parte del MININT como institución que planifica y diseña las concepciones organizativas que legitiman el rol policial del Jefe de Sector de la PNR, así como la propia inexistencia de la realización de dichas acciones en comunidad.

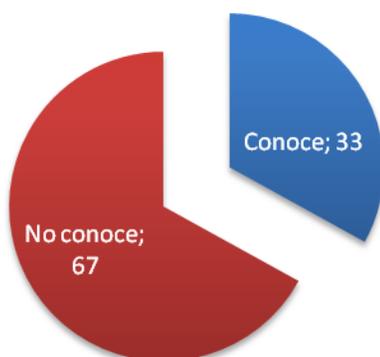


Gráfico 1: Conocimiento respecto a las acciones preventivas comunitarias protagonizadas por el Jefe de Sector de la PNR (%).

Se evidencia que los sujetos investigados le adjudican una considerable importancia al conocimiento de los roles y funciones del Jefe de Sector para poder establecer mayores niveles de empatía con el rol policial que desempeña el Jefe de Sector y una mayor

³ (Entrevista grupal No 1)

⁴ (Entrevista grupal No 2)

⁵ (Entrevista grupal No 2)

participación ciudadana durante su desempeño, siendo estos elementos determinantes para el enriquecimiento de la interacción policía-ciudadano.

En el discurso de los entrevistados y encuestados se pudo identificar que una cantidad predominante de personas no conocen al Jefe de Sector de la PNR que trabaja en el Consejo Popular (Ver gráfico 2), siendo preciso aclarar que entre los sujetos que lo conocían se encontraban los 15 individuos miembros de la muestra que representaban el potencial delictivo de la zona; los cuales sí interactúan con el Jefe de Sector por ser personas de interés policial. Teniendo en cuenta que los encuestados que afirmaron conocer al respecto se resumieron a la gran minoría, puede evidenciarse un desconocimiento predominante respecto a quiénes son los Jefes Sector de la PNR que representan el Consejo Popular; mostrándose dicho resultado además en la afirmación propuesta en la escala de Likert: *No conozco quién es el Jefe de Sector de la comunidad* en la que los sujetos manifestaron estar de acuerdo (Ver Anexo 4).

Dichos resultados evidencian cómo el rol policial desempeñado actualmente por los Jefes de Sector de la PNR no se hace efectivo; siendo tan imprescindible que como mínimo los ciudadanos reconozcan la figura que representa dicho cargo en la comunidad. Tal desconocimiento da cuenta de la carencia de interacción entre policía-ciudadano, siendo esta determinante en la construcción de sus percepciones sociales del rol policial.

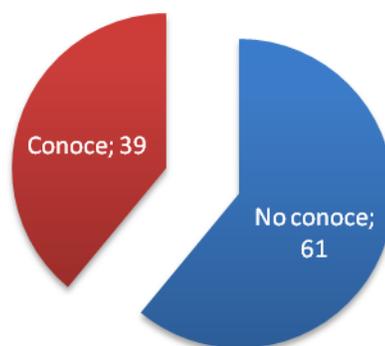


Gráfico 2: Conocimiento de los encuestados respecto a la identidad del Jefe de Sector de la PNR que trabaja en la comunidad (%).

Se pudo apreciar que el desconocimiento no estuvo determinado por una característica sociodemográfica específica ya que entre los grupos de referencia (sexo, edad, color de la piel, niveles de instrucción y ocupación) no se evidenciaron diferencias significativas. Siendo esta interrogante una de las que daba inicio a la encuesta y a la entrevista grupal, esto trajo consigo que los sujetos respondieran desde el “deber ser” a algunas otras preguntas y no a partir de una interacción con la realidad. Entre los comentarios de las personas entrevistadas pudieron apreciarse expresiones como: *“Yo no lo conozco personalmente, lo que es resultado de la interacción que establece actualmente con la comunidad; pero igualmente puedo contestarte otras preguntas y darte mis opiniones sobre el trabajo que está realizando actualmente”*⁶. *“(…) ¡Te podrás imaginar qué trabajo está desarrollando cuando casi nadie lo conoce! (…)”*⁷. *“Por suerte yo no tengo problema con la policía, por eso no lo conozco, ese solo le da la cara a los delincuentes para mantenerlos a raya”*⁸.

Entre las PIP las frases más comunes identificadas fueron: *“¡Por supuesto que lo conozco, si ese no me saca el pie, a ese puede desconocerlo cualquiera menos yo, jajaja!”*⁹.

Puede evidenciarse cómo algunos de los sujetos investigados asumen como resultado de no conocer a esta figura el hecho de que no tienen por qué hacerlo ya que su conducta ante la sociedad no lo requiere. Evidentemente se asocia la interacción con el Jefe de Sector a la situación de ser delincuente o antisocial y no simplemente por ser un ciudadano miembro de la comunidad donde este ejerce su rol policial.

En este sentido también pudo comprobarse, teniendo en cuenta tales percepciones, que los sujetos investigados no poseen un total dominio y conocimiento de los roles y funciones del Jefe de Sector de la PNR ya que el rol policial del Jefe de Sector no es unidireccional sino que también va dirigido hacia los ciudadanos sin desviaciones de conducta, constatándose además dicho desconocimiento cuando se mostraban de acuerdo con la afirmación: *El Jefe de Sector solo debe concentrar su actuación hacia el potencial delictivo de la zona.*

⁶ Entrevista grupal No 2

⁷ Entrevista grupal No 2

⁸ Entrevista grupal No 3

⁹ Entrevista grupal No 5

Como puede apreciarse en el gráfico 3, respecto a la frecuencia con que lo observaban por la comunidad el mayor porcentaje representado responde a los sujetos que nunca observan su presencia. Resultó significativo en las respuestas que afirmaban observarlo cada 15 días y una vez al mes que la mayoría de los encuestados resultaron ser adultos mayores, desempleados y amas de casa, mientras que en el resto de las opciones predominaban los estudiantes y trabajadores.

Dichos resultados son razonables si se analiza que los primeros se encuentran la mayor parte del día en sus casas y poseen por tanto mayores posibilidades de observar la presencia del Jefe de Sector que los segundos, los cuales suelen ausentarse en la comunidad durante los horarios habituales del día en los que el Jefe de Sector ha de realizar su trabajo comunitario.

Es preciso aclarar que no existe correspondencia entre la jornada laboral del Jefe de Sector y los momentos habituales de mayor convivencia de los ciudadanos en la comunidad; esto puede constituir uno de los motivos por los cuales los sujetos encuestados (estudiantes y trabajadores en su mayoría) no reconocen la identidad del Jefe de Sector de su propia comunidad.



Gráfico 3: Frecuencia de observación del Jefe de Sector de la PNR en la comunidad (%).

Del total de los sujetos integrantes de la muestra la mayoría no conocía dónde radica el Jefe de Sector de su reparto residencial (Ver gráfico 4). Algunos entrevistados residentes en el reparto “Vigía” plantearon que lo conocían por cuestión de que estaba situado en su paso al trabajo u otras actividades cotidianas y porque tenía en la fachada un letrero que decía “Sector PNR”, no obstante nunca observaban el local abierto. Otros plantearon que como nunca habían necesitado presentarse por ninguna situación particular no

conocían la localización exacta del lugar donde radicaba el Jefe de Sector. Dicha información fue contrastada con la afirmación de la escala de Likert: *No conozco dónde radica el Jefe de Sector de la comunidad* en la que los sujetos también se mostraron de acuerdo.

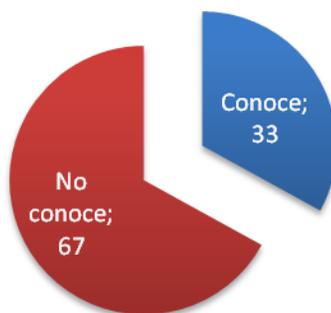


Gráfico 4: Conocimiento del lugar donde radica el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad (%).

Otras de las opiniones de interés para la investigación enunciadas por los sujetos investigados hacían referencia a la necesidad de que el Jefe de Sector conviviera en el territorio donde desempeña su labor para establecer una mayor interacción con los miembros de la comunidad y lograr un mayor conocimiento de la población respecto a su identidad y el lugar donde trabaja. Dichos criterios se correspondían con las afirmaciones de la escala de Likert: *El Jefe de Sector debería vivir en la comunidad en la que desempeña su rol policial*, así como *Aunque no tenga vínculo estrecho con el Jefe de Sector debo conocer quién es y dónde radica*. En dichas afirmaciones los sujetos investigados de manera general se mostraron de acuerdo.

En este sentido ha podido apreciarse cómo los sujetos investigados identifican la importancia de la presencia del Jefe de Sector de la PNR en la vida cotidiana de los miembros de la comunidad, el cual actualmente solo despliega su rol policial siguiendo pautas rutinarias favorecedoras a la reactividad. Si por el contrario comprendiera que la cotidianidad es una oportunidad para el crecimiento y autodesarrollo, entonces podría desplegar roles y acciones creativos a favor de la proactividad y de la prevención temprana.

Las percepciones sociales identificadas en el presente capítulo se diferencian debido a que cada individuo presenta una manera específica de acercarse a la realidad, hecho

este que está condicionado por múltiples factores sociales como el espacio, las prácticas cotidianas, los intereses grupales, la interacción social, entre otros. Es el grado de interacción de los sujetos uno de los elementos que influyen en la conformación de una percepción social específica: de este razonamiento puede entenderse la actitud de los encuestados y entrevistados cuando se les pedía que asociaran el rol policial del Jefe de Sector de la PNR con algunas palabras que según su percepción lo definieran.

Los términos manejados estuvieron relacionados con adjetivos y sustantivos positivos en algunos casos y negativos en otros. Esta técnica insertada en la encuesta permitió indagar aspectos concretos del pensamiento demostrando que la percepción social de los sujetos en lo que respecta al rol policial del Jefe de Sector se mueve en ámbitos de expresión favorables asociados preferentemente a sustantivos como Apoyo, Justicia, Orden, Protección, Orientación, Seguridad, Tranquilidad, y desfavorables asociados preferentemente a sustantivos como Ausencia, Indiferencia, Incomunicación, Apatía, Incapacidad, Inestabilidad y Acoso (Ver Tabla1 y Gráfico 5 y 6 del Anexo 5).

En los resultados obtenidos durante el estudio de los campos asociativos se pudo apreciar que los jóvenes y adultos se pronuncian predominantemente desde los sentimientos negativos, en cambio los adultos mayores asocian al Jefe de Sector con vocablos que tienden a enaltecer dicha figura policial, esto puede estar relacionado con las diferencias que marcan los diferentes grupos generacionales, en este caso, los ancianos en mayor medida tienden a sobrevalorar la labor de la Policía como institución, mostrándose siempre de acuerdo con las decisiones que esta desempeña y reconociendo la importancia de su existencia para satisfacer sus expectativas como ciudadanos.

De igual forma se establecieron diferencias entre las (PIP) y el resto de los ciudadanos; pues los primeros asociaron al rol policial del Jefe de Sector con vocablos como orden, protección y ayuda; asociación esta que puede ser resultado de la interacción que establecen con este o simplemente resultado de la imagen que querían mostrar dichos individuos ante el investigador.

Entre el resto de los ciudadanos fueron enunciados con mayor frecuencia vocablos como indiferencia y ausencia, así como seguridad y apoyo, siendo posible además la identificación en los sujetos de color de la piel negra y mestiza el uso de palabras como acoso, chantaje, prejuicio e incluso racismo. Estos últimos al referirse al rol policial del

Jefe de Sector hacen alusión al pensamiento estereotipado que caracteriza a la PNR en general al establecer percepciones respecto a los ciudadanos en función de las características físicas que estos poseen, lo que responde prejuicios sociales existentes en nuestra sociedad.

La asociación del rol policial del Jefe de Sector con estos vocablos da cuentas del impacto que genera dicho desempeño en los individuos residentes en la comunidad, los cuales como en su mayoría no lo conocen, perciben su ausencia; situación esta que los induce a catalogar su conducta como indiferente, apática e incommunicativa. En otros casos la asociación se representa con términos constructivos y que enriquecen esta figura, incluso en algunas ocasiones pudo apreciarse que un mismo encuestado escribiera vocablos positivos y negativos respecto al Jefe de Sector, hecho este que puede estar demostrando tanto sus insatisfacciones y frustraciones como sus expectativas y esperanzas que centran en él para llevar a cabo su vida cotidiana a plenitud y en tranquilidad.

La imagen que poseen los ciudadanos del Consejo Popular Vigía-Sandino en lo que respecta al rol que desempeña el Jefe de Sector en su propia comunidad es resultado directo del grado de interacción de este con los individuos y del tipo de espacialidad compartida. "(...) Los sujetos construyen juicios valorativos sobre los objetos que forman parte de sus contextos, los cuales someten a un proceso de evaluación y selección de acuerdo a las experiencias vividas y sus necesidades" (Kunz; 2005:18). Esto puede evidenciarse una vez que identificamos opiniones y expresiones mayormente positivas en las personas de interés policial, las cuales han tenido la oportunidad de intercambiar más con el Jefe de Sector que el resto de los individuos integrantes de la muestra.

La percepción de los fenómenos sociales está relacionada con el grado de participación en su interacción con ellas; pues es precisamente en la vida cotidiana donde se construye el hombre como ser social (Campos; 2011: 43). Por ello el resto de los encuestados que son ciudadanos que no muestran conductas antisociales, al no tener contacto con el Jefe de Sector por estar este tan concentrado en una de las tantas funciones que caracteriza su rol, solo perciben su ausencia la cual son capaces de notar en las reuniones de CDR, Asambleas de Rendición de Cuenta y actividades políticas organizadas al interior de las diferentes zonas cederistas, así lo afirmó un 67.1% de la muestra. De manera semejante se comportaron las cifras cuando se preguntaba sobre

su presencia o no ante situaciones meteorológicas o epidemiológicas que tienden a desestabilizar el orden social, ante tal interrogante el 87.1% planteó no haber percibido su presencia en dichas actividades.

Respecto a la importancia concedida por los investigados a la presencia del Jefe de Sector en la comunidad las expresiones y opiniones enunciadas pudieron catalogarse en un 60% como portadoras de sentimientos de frustración y decepción. Entre el resto de los encuestados que opinaron favorablemente respecto a la importancia de su presencia (40%) se encontraban las PIP (54%), las cuales reconocieron que era ciertamente importante la presencia del Jefe de Sector en la comunidad para la transformación de su conducta. Entre las expresiones más comunes identificadas entre las personas de interés policial (PIP) se reconoce que *“el seguimiento sistemático del Jefe de Sector hacia mi conducta es importante porque regula mi comportamiento pero a veces se pasa de castaño a oscuro porque no nos dan chance de demostrar que cambiamos y nos persiguen constantemente, así la gente cree que aún estamos inventando y después viene el rechazo y el prejuicio”*¹⁰ .” (...) *Si bien yo he notado que el Jefe de Sector solo concentra su atención hacia nosotros por tener la fama de delincuentes, se puede notar que el resto de la población le es indiferente, por eso cada día hay más jóvenes vulnerables a cometer conductas antisociales pero como no tienen un expediente abierto aun pasan por inadvertidos.”*¹¹. Estas respuestas pueden responder a una convicción real o pudieron haber mostrado al investigador una falsa imagen que mostrara reconocimiento aunque no creyeran en esto. Esto último se confirma cuando en la escala de Likert ante la afirmación: *Ha sido importante la presencia del Jefe de Sector en la comunidad*, las PIP se mostraron en desacuerdo.

Al analizarse tal afirmación de la escala de Likert, a partir de los resultados de toda la muestra (Ver Anexo 4) se pudieron evidenciar ciertas contradicciones respecto a la importancia concedida por los investigados a la presencia del Jefe de Sector en la comunidad: los sujetos investigados reconocen la importancia de que el Jefe de Sector manifieste su presencia e interactúe con la comunidad, pues lo asumen como idóneo para el desempeño efectivo de su rol policial, sin embargo, la identificación de insatisfacciones en la población respecto al carácter actual de dicha presencia policial da

¹⁰ (Encuesta No2)

¹¹ (Encuesta No 7)

cuentas de cómo el Jefe de Sector no establece interacción con los ciudadanos ni participa en su cotidianidad para contribuir a la tranquilidad y seguridad ciudadana.

Otras expresiones demuestran aún más la necesidad que tiene la población de poder contar con la presencia y el apoyo del Jefe de Sector en la solución de determinadas situaciones dadas, en las cuales sería importante su presencia y el desempeño efectivo de su rol policial. Ejemplo: *“La presencia del Jefe de Sector en la comunidad fuera más importante en caso de que esta figura participara más en la solución de determinadas problemáticas que se dan en el barrio en las que él pudiera interceder por tener el poder de ejercer el orden, así la población pudiera tener mejor opinión de él ya que se sentiría protegida y apoyada, pero como tal parece que la comunidad le es indiferente su influencia no es ni mala ni buena porque es que no existe”*¹². *“(…) Pudiera citar el ejemplo de un vecino alcohólico y además indeseable que solo sabe molestar hasta altas horas de la noche con música alta... este tipo de personas debería ser atendida y amonestada por el Jefe de Sector porque afecta la tranquilidad de otros aunque no haya cometido ningún delito, sin embargo parece que este tipo de indisciplinas no son de atención interesada para el Jefe de Sector”*¹³. *“(…) Yo conozco un muchacho con problemas de conducta que vive solo con su pobre madre el cual abusa de ella, la maltrata y le roba además lo que sea, los vecinos no se atreven a interceder pero yo pienso que el Jefe de Sector sí pudiera hacerlo y pudiera influir en eliminar dicha conducta”*¹⁴.

Dichas opiniones se encuentran en correspondencia con los resultados de la afirmación propuesta en la escala de Likert: *Reconozco que influye positivamente en la conducta de los miembros de la comunidad* en la que los sujetos investigados se mostraron en desacuerdo.

Como se puede apreciar los pobladores de este Consejo Popular valoran con criterios negativos la influencia que desempeña actualmente esta figura en la comunidad, la cual según sus percepciones carece de acciones preventivas que regulen la conducta de aquellos individuos que afectan la tranquilidad ciudadana. Los sujetos investigados se sienten desprotegidos contra dichas manifestaciones antisociales y reconocen la debida

¹² (Entrevista grupal No 4).

¹³ (Entrevista grupal No 4).

¹⁴ (Entrevista grupal No 3).

intervención del Jefe de Sector de la PNR en las mismas, las cuales actualmente no constituyen su objeto de interés priorizado.

Dichas percepciones se reafirmaron durante los resultados en la interrogante que hacía alusión a cómo valoraban tal influencia del Jefe de Sector en la comunidad. La mayor representación porcentual de la opción *Poco importante*, evidencia la mínima importancia atribuida a la influencia que ejerce actualmente el Jefe de Sector de la PNR.



Gráfico 7: Valoración de la importancia adjudicada a la influencia del Jefe de Sector de la PNR en la comunidad (%).

Entre las opciones *bastante importante* y *muy importante* predominaron las elecciones realizadas por los adultos mayores, mientras que las restantes resultaron ser elegidas por ciudadanos de diferente sexo, color de la piel, nivel de instrucción y ocupación. Se puede apreciar por tanto que el reconocimiento de la poca influencia que ejerce actualmente el Jefe de Sector en el Consejo Popular “Vigía-Sandino” no se concentra en alguna característica sociodemográfica específica, sino que es percibida por todos como una realidad latente e imperante.

Respecto a las percepciones identificadas respecto al trabajo preventivo del Jefe de Sector de la PNR con el potencial delictivo de la comunidad (Ver gráfico 8) resulta interesante que ningún encuestado marcó el adjetivo *Comunicativo*, lo que demuestra la

real carencia de comunicación en el tratamiento hacia estas personas de interés policial. Se pueden apreciar en elevados porcentajes las opciones: *Autoritario*, *Represivo*, aunque también *Importante* y *Transformador*. La mayor frecuencia de selección hacia estas opciones evidencia una vez más cómo los sujetos investigados perciben la importancia de dicho rol policial dirigido hacia el potencial delictivo pero sin dejar de caracterizar a dicho trabajo preventivo con un carácter autoritario, represivo e indiferente.

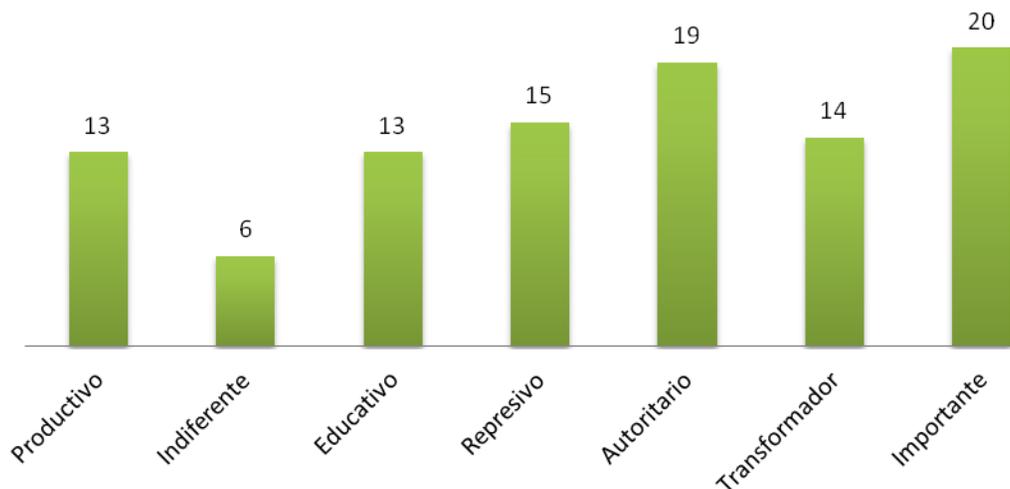


Gráfico 8: Opiniones respecto al trabajo que desempeña el Jefe de Sector de la PNR con el potencial delictivo de la comunidad (%).

Entre los criterios que predominaron entre los investigados respecto a cómo el Jefe de Sector podría mejorar su desempeño policial en la comunidad fueron muy importantes las consideraciones planteadas durante las entrevistas realizadas a algunos representantes del Consejo Popular que por el cargo que ocupan deben establecer una mayor interacción con el Jefe de Sector (Ver Anexo 2).

Se hace referencia a la necesidad de trabajar en conjunto para poder desarrollar un mejor trabajo comunitario: *“Antes existían los Grupos de Prevención que eran importantísimos porque allí debatíamos acompañados por los Jefes de Sector la situación operativa de la zona, planificábamos y diseñábamos estrategias para trabajar con los individuos antisociales y entre todos, incluso algunos profesionales propios de la comunidad como abogados y psicólogos, hacíamos algo productivo en función de la*

*prevención comunitaria, pero actualmente esos grupos no están funcionando*¹⁵. A decir de uno de los delegados zonales: *“(...) Si el Jefe de Sector se sintiera apoyado por los propios miembros de la comunidad los cuales pudieran aportar conocimientos y capacidades para desarrollar el trabajo preventivo comunitario este también se sintiera más identificado con la labor que realiza (...)”*¹⁶.

Algunos presidentes de CDR coinciden en que... *“El Jefe de Sector debería sentarse de vez en cuando con los representantes de la dirección del Consejo Popular y las diferentes Zonas y CDR para poder mantenerse al tanto de informaciones actuales respecto a los ciudadanos con problemas de conducta, pero no lo hace, si se apoyara más en nosotros dominara mucho mejor la situación operativa de la comunidad”*¹⁷.

Entre los miembros de la comunidad entrevistados predominaron expresiones como: *(...) “Por eso la población los percibe como alguien indiferente a sus problemas, porque solo concentra su actuación hacia el potencial delictivo de la zona que es la minoría, en vez de prestar atención por ejemplo a los jóvenes con familias disfuncionales que son vulnerables a cometer ilegalidades e indisciplinas sociales”*¹⁸.

Entre las propuestas más comunes realizadas por los encuestados en cuanto a lograr un mejor desempeño del rol policial del Jefe de Sector de la PNR se coincide en que este debe participar más en las actividades donde mayormente suelen reunirse los miembros de la comunidad, ya sean Asambleas de Rendición de Cuenta o algunas reuniones de CDR durante determinado tiempo, en aras de hacerse conocer por todos ya que de otra forma, únicamente establecen interacción con el Jefe de Sector el potencial delictivo de la comunidad y algún ciudadano que por alguna situación necesiten de su servicio. Los sujetos reconocen que este tipo de espacio compartido constituye uno de los momentos propicios en los que el Jefe de Sector posee la oportunidad de dirigirse e interactuar con la comunidad que durante estas actividades tiende a tener mayor participación.

Se pudo constatar una conducta pasiva por parte de los miembros de la comunidad en lo que tributa a su participación en las acciones preventivas organizadas por el Jefe de

¹⁵ (Entrevista a presidenta del Consejo Popular).

¹⁶ (Entrevista al delegado de la Zona No 54).

¹⁷ (Entrevistas a presidentes de la Zona No 52).

¹⁸ (Entrevista grupal No 3)

Sector y esto puede estar relacionado con el desconocimiento evidenciado por los mismos respecto a la existencia de dichas acciones preventivas. No se consideran actores sociales esenciales para contribuir a mejorar el desempeño policial. Los ciudadanos estiman que la total responsabilidad de la prevención comunitaria recae en el propio Jefe de Sector el cual posee la potestad para ejercer el orden social. Así lo evidenciaron al mostrarse de acuerdo con la afirmación: *El Jefe de Sector de la PNR es el único responsable de llevar a cabo la prevención comunitaria*, así como se mostraron en desacuerdo en otra de las afirmaciones que planteaba: *Soy partícipe de las acciones preventivas que desempeña el Jefe de Sector de la comunidad* (Ver Anexo 4).

El carácter pasivo de la participación ciudadana ha podido constatarse durante diversas investigaciones de percepciones sociales y representaciones sociales relacionadas con temas como el desarrollo y las desigualdades socioestructurales (Mederos; 2012 y León; 2013). En el presente estudio también se evidencia dicha pasividad ya que los ciudadanos creen poco probable desde su posición en la sociedad poder contribuir a un mejor desempeño policial del Jefe de Sector de la PNR. Se manifiesta cierta tendencia a despojarse de sus responsabilidades como ciudadanos; no existe empatía ni compromiso, o al menos la presencia de una conducta dirigida a realizar acciones e iniciativas que los involucren en la prevención comunitaria.

Al mismo tiempo el desconocimiento de la población respecto a la existencia o inexistencia de las acciones preventivas realizadas en la comunidad y la falta de iniciativa y actitud para participar en las mismas constituye un factor determinado por la falta de divulgación y promoción de dichas acciones preventivas por parte del MININT y del Jefe de Sector de la PNR como principal representante de los grupos de prevención comunitaria.

En el análisis realizado hasta el momento se ha podido evidenciar un punto de contacto en la manera en que las personas perciben el rol policial del Jefe de Sector de la PNR, los investigados lo relacionan en considerable medida con términos que demuestran desafectos y la poca identidad con los proyectos de prevención y las políticas sociales en las que está inmersa dicha figura y que debiera tener participación de los propios miembros de la comunidad.

Así lo demuestran durante las técnicas aplicadas donde el 32.8% planteó sentirse identificados con el rol policial desempeñado por el Jefe de Sector de la PNR, mientras el

67.1% confesó no sentir identificación al respecto. De igual manera con la afirmación: *Siento empatía hacia la labor que desempeña el Jefe de Sector de la comunidad* los sujetos se mostraron en desacuerdo.

Entre los comentarios realizados por algunos entrevistados que se negaron a la pregunta se pudieron escuchar expresiones como: *“Yo ni siquiera conozco que verdaderamente desempeñe acciones de este tipo”* (...) *“Para sentirse identificado se debe estar al tanto del proceso e incluso tener participación en él si puedo contribuir de alguna forma”*¹⁹. *“(...) No existe compromiso ni empatía por parte de la población, pero en esto influye que no confían en los propios comunitarios ni se les da participación en la toma de decisiones que involucren las políticas sociales y a los programas de prevención al interior del Consejo Popular”*²⁰.

Es importante que exista comunicación en la interacción policía-ciudadano para que pueda existir cierta identificación por parte de los habitantes de la comunidad. Una efectiva comunicación favorecería en todos los sentidos un mejor desempeño del rol policial y también una mejor opinión pública al respecto. Ante tal afirmación: *El Jefe de Sector mantiene una buena comunicación con los miembros de la comunidad* los sujetos investigados plantearon estar en desacuerdo. Durante las entrevistas grupales realizadas los sujetos emitieron discursos que demuestran la deficiente comunicación establecida entre el Jefe de Sector y los miembros de la comunidad: *“La comunicación que establece el Jefe de Sector con los ciudadanos de este Consejo Popular es mínima para no ser tan absoluto”*²¹. *“(...) La comunicación no fluye porque es meramente informativa, en ella prevalece la autoridad”*²². *“Supongo que si con el potencial delictivo de la comunidad el Jefe de Sector ha de establecer una comunicación más directa y sistemática, y no lo hace, el resto de los ciudadanos han de carecer mucho más de este intercambio”*²³.

El potencial delictivo que formó parte de la muestra hace referencia al carácter meramente informativo y autoritario que presenta la comunicación establecida por el Jefe de Sector para con ellos. Dichos ciudadanos muestran sus insatisfacciones al respecto al plantear primeramente que la interacción con el Jefe de Sector es esporádica, que

¹⁹ (Entrevista grupal No 5).

²⁰ (Entrevista grupal No 5).

²¹ (Entrevista grupal No 5)

²² (Entrevista grupal No 5)

²³ (Entrevista grupal No 4)

apenas existe diálogo y en ella prevalece el carácter dominante el cual afecta la efectividad de la comunicación.

Como se ha podido apreciar el carácter actual de la comunicación e interacción policía-ciudadano constituye uno de los aspectos que más ha influido en las percepciones sociales manifestadas por la población en lo que respecta al rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR. Los ciudadanos investigados perciben y valoran con criterios negativos la presencia e influencia del Jefe de Sector en la comunidad. La ausencia y deficiencia de acciones preventivo-comunitarias desempeñadas por esta figura policial es percibida por los ciudadanos los cuales identifican y reconocen cuánto afecta el desempeño de la vida cotidiana de los individuos residentes en la comunidad, los cuales subvaloran la importancia adjudicada a la presencia e influencia actual de dicha figura policial en la comunidad. Como resultado de esto se aprecian bajos niveles de identificación con el rol policial desempeñado actualmente, identificándose como una de las principales deficiencias la falta de estrategias comunicativas que propicien la interacción policía-ciudadano.

Por tanto la Policía Nacional Revolucionaria (PNR) se encuentra ante el desafío de cuestionarse las concepciones organizativas encaminadas a lograr un mejor desempeño policial en los espacios comunitarios, de manera que esta figura se encuentre implícita en la cotidianidad de los ciudadanos y favorezca la calidad de vida de los mismos; contribuyendo así a la construcción de una imagen policial que proporcione credibilidad y confianza así como a la formación de percepciones que reflejen sentimientos y juicios de valoración que enaltezcan el desempeño del rol policial del Jefe de Sector de la PNR.

Conclusiones

- El rol policial del Jefe de Sector de la PNR constituye un fenómeno social relevante para la perspectiva sociológica de análisis, debido a su clara implicación con procesos humanos de diversa índole. Los impactos que este trae consigo requieren una comprensión desde el punto de vista sociológico, sobre todo respecto a la percepción social que acerca de este fenómeno puede existir en una determinada sociedad, y en particular, en la sociedad cubana por la trayectoria del desempeño del rol policial del Jefe de Sector de la PNR.
- De manera general la percepción social de los ciudadanos del Consejo Popular “Vigía-Sandino” respecto al rol policial que desempeñan los Jefes de Sector de la PNR se encuentra enfocada hacia juicios y valoraciones que si bien reconocen la importancia de dicho rol policial manifiestan la prevalencia de criterios negativos que son resultado de las insatisfacciones y frustraciones de los ciudadanos al respecto. Los sujetos investigados poseen un dominio insuficiente de los roles y funciones del Jefe de Sector así como de la existencia de las acciones preventivas que este desempeña; lo que demostró deficiencias en la promoción y divulgación de las mismas. Se manifiesta la necesidad de que el Jefe de Sector conviva en la propia comunidad como una alternativa de interacción y acercamiento a la población que contribuya a erradicar la incomunicación existente actualmente; la cual constituyó una de las principales deficiencias del rol policial que desempeñan los Jefe de Sector. La mínima identidad y sentido de pertenencia que se identifica en las percepciones sociales analizadas constituyen causas determinadas por el carácter actual de la interacción policía-ciudadano.
- La percepción social respecto al rol policial del Jefe de Sector de la PNR en el Consejo Popular “Vigía-Sandino”, al interior de los grupos de referencia presenta como puntos coincidentes: el reconocimiento por parte de los ciudadanos de la importancia del rol policial que debe desempeñar dicha figura en la comunidad así como la presencia de valoraciones que delegan en el Jefe de Sector la máxima

responsabilidad en el desarrollo de las acciones preventivas comunitarias. Las diferencias identificadas entre las percepciones sociales analizadas fueron: aunque cada grupo generacional considera importante el desempeño policial que debe desempeñar el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad, en los adultos mayores se evidencia con mayor frecuencia cierta tendencia a enaltecer dicha figura. El potencial delictivo de la comunidad aprecia en mayor medida el carácter autoritario y represivo de la comunicación e interacción establecida entre policía-ciudadano. En los individuos de color de piel negra y mestiza se observa la prevalencia de vocablos para asociar al Jefe de Sector como racismo, prejuicio y acoso la cual está determinada por la presencia de prejuicios y estereotipos sociales vigentes en nuestra sociedad.

Recomendaciones

- Facilitar los resultados de esta investigación a las autoridades competentes; en este caso a la Delegación Provincial del Ministerio del Interior (MININT) en Villa Clara, para que sean tomados en cuenta en función de minimizar los impactos negativos en el orden social y dar solución a las deficiencias encontradas respecto al rol policial desempeñan los Jefe de Sector de la PNR en el Consejo Popular “Vigía-Sandino” de la ciudad de Santa Clara.

- Realizar investigaciones más profundas sobre el tema, dirigidas a otros sectores poblacionales o ampliar la muestra seleccionada en esta; en función de lograr una mayor representatividad; así como extender esta experiencia hacia otros consejos populares del municipio de Santa Clara para establecer comparaciones.

- Utilizar la presente investigación como referencia para próximos estudios sobre la temática en cuestión y como material de consulta para otras investigaciones interesadas en los elementos tanto teóricos como metodológicos que aquí se abordan.

Bibliografía

- Arjona, S., (2009) *“El modelo de policía en Cuba, tras más de cuarenta años de Revolución”*. [Soporte Digital]
- Banton, M., (1971) *“El rol en la vida social”*. Buenos Aires: Editorial Troquel.
- Bautista. F., (2000) *“La Policía Nacional y la percepción ciudadana”*. Managua, Nicaragua, disponible en: <http://www.ciudadesmasseguras.com.ar/ingla.htm> [Accesado el 2 de febrero de 2012].
- Benton, J., (1975) *“Introducción a la teoría funcionalista del Talcott Parsons”*. Bogotá, Ediciones tercer mundo, disponible en: <http://www.pasosoline.org/publicados/3409/PS090104.pdf> [Accesado el 10 de febrero de 2012].
- Berger, P. y T. Luckmann, (1968) *“La construcción social de la realidad”*. Buenos Aires, Amorrortu.
- Campos, H., (2011) *“Percepción social de la población en Santa Clara acerca de la oferta actual al turismo internacional”*. Tesis de Diploma. Santa Clara, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Central de Las Villas.
- Candina, A., (2002). *“El rol de la policía: Análisis de la efectividad policial; indicadores de desempeño, características y estructuras de los cuerpos policiales; estrategias policiales”*, disponible en: <http://www.investigaciones.cl/web/revista>. [Accesado el 20 de febrero de 2012].
- Cano, I., (2002) *“La policía, su evaluación. Propuesta para la construcción de indicadores de evaluación en el trabajo policial”*. Centro de estudio para el desarrollo. Área de Seguridad ciudadana, Santiago de Chile.

- Dorsh, D., (2008) "Diccionario de Psicología". Barcelona. 8va Edición. Editorial Herder.
- Durkheim, E., (1972) "Las reglas del método sociológico". La Habana. Editorial Ciencias Sociales.
- Godínez, M., (2003) "*Percepciones del sector turismo sobre el ambiente, los servicios ecosistémicos y las instituciones relacionadas con la conservación del ecosistema de selva caducifolia en la costa sur de Jalisco*". Tesis de Licenciatura. Morelia, Facultad de Estudios Superiores "Iztacala". Universidad Nacional Autónoma de México, disponible en: http://universum.unam.mx/assets/pdfs/ts_cgodinez.pdf [Accesado el 10 de febrero de 2012].
- González, A. y F. Gallardo, (2007) "*Investigación Educativa*". Santa Clara. Editorial Feijóo.
- Ibarra, F. et al., (2001) "*Metodología de la investigación social*". La Habana. Editorial Félix Varela.
- IPF, 2011, Plan Provincial de Ordenamiento Territorial. Villa Clara
- Kunz, A., (2005) "*Percepción social de la administración de justicia*". Universidad de Belgrano, disponible en: http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/132_kunz.pdf [Accesado el 10 de febrero de 2012].
- León, L., (2013) "*Pensar el desarrollo desde la subjetividad de los sujetos: un reto que entraña a la sociedad*". Tesis de Diploma. Santa Clara, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Central de Las Villas.
- Martín, C., (2006). "*Selección de lecturas de Psicología Social y vida cotidiana*". La Habana. Editorial Félix Varela.

- Mead, G., (1965) "*Espíritu, persona y sociedad*". Buenos Aires. Editorial Raidós.
- Mederos, A., (2012) "*Las percepciones de las desigualdades sociales de los actores locales del desarrollo*". Tesis de Maestría. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Universidad de la Habana.
- Ministerio del Interior. (2004) Orden No.13. "*Normas para regular el funcionamiento de la PNR y las normas para la organización del trabajo con las PIP*". La Habana. Cuba.
- Ministerio del Interior (2007) "*Principales regulaciones sobre el Área de Vigilancia y Patrullaje de la Estación de Policía*". La Habana. Cuba.
- Ministerio del Interior (2004) Artículo 9. "*Proyecto de Metodología para el trabajo de los Jefes de Sectores de la Policía Nacional Revolucionaria*". Dirección de la PNR. Ciudad de la Habana,
- Morales, E., (2010) "*La percepción social del proceso de marginación. Un estudio psicosocial en la juventud cubana*". Tesis Doctoral. Facultad de Psicología, Universidad de la Habana.
- Niedenthal, Paula M. et. al. 2005 "*Embodiment in Attitudes, Social Perception, and Emotion*" en *Personality and Social Psychology Review* Vol. 9, No. 3 disponible en <http://psy2.ucsd.edu/~pwinkiel/niedenthal-barsalou-winkielman-krauth-gruber-rick-PSPR-2005.pdf> [Accesado 15 de febrero de 2012].
- Parsons, T. (1966) "*El sistema social*". Madrid. Ediciones de la revista Occidente.
- Perera, M., (1999) "*Percepciones Sociales en Grupos de la Estructura Social Cubana*". Informe de investigación inédito. La Habana, Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas.
- Pichón, E., (1985) "*El proceso grupal. Del Psicoanálisis a la Psicología Social*". Buenos Aires. Editorial Nueva Visión.

- Ritzer, G., *“Teoría Sociológica Clásica”*. Universidad de Maryland. Estados Unidos; Tercera edición.

-Rivero, R., (1998) *“Rol vs. Función. Un reto de la familia actual”*. Ponencia presentada al II Congreso de Educación Sexual y III Taller Iberoamericano de orientación para la vida. CENESEX. La Habana.

- _____(1997) *“Paradigmas de análisis de los roles sociales”*. Ponencia presentada al I Taller Internacional PSICOCENTRO 97. (Informe de Investigación). UCLV.

- _____(1994) *“El rol paterno. Máscara y representación social”*. Informe de investigación. Santa Clara. UCLV.

-Rodríguez, G.; Gil, J. y E, García., (2004) *“Metodología de la Investigación cualitativa”*. La Habana. Editorial Félix Varela.

-Rodríguez, R.; (2007) *“La labor de intervención del Jefe de Sector en los espacios grupales comunitarios”*. Tesis de Maestría. Ministerio del Interior. Santa Clara.

-Rubio, M. y J. Varas, (2004) *“El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación”*. La Habana. Editorial Ciencias Sociales.

-Soto, J., (2006) *“El Trabajo Comunitario del Sistema de Prevención y Atención Social a nivel de Sector de la PNR como vía para lograr la organización e integración de todos los factores de la comunidad en la prevención del delito y otras conductas antisociales”*. Ministerio del Interior. Villa Clara.

-Suárez, M., (2011) *“Intervención socio-psicológica con fines preventivos para Trabajo Comunitario de la Estación”* Tesis en poción al grado científico de Doctora de Ciencias Psicológicas. La Habana.

-Vargas, L., (1997) "Sobre el concepto de percepción", disponible en: www.uca.edu.sv/.../4c5a0b83b4ef5realidad120percepcion.pdf [Accesado el 19 de marzo de 2012].

-Wanda, L., (2007) "*Policía de la Comunidad: Alternativas para reducir el crimen en el siglo XXI*", disponible en: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EEFAuFEZhFsLZWnzQN.php> [Accesado el 19 de marzo de 2012].

Anexos

Anexo 1

Entrevista grupal para los habitantes de la comunidad.

1-¿Conocen el Jefe de Sector de la PNR que atiende a la comunidad?

2-¿Con qué frecuencia lo observan por la comunidad?

3-¿Conocen dónde radica el Jefe de Sector de la PNR que atiende a la comunidad?

4-¿Conocen ustedes cuáles son los roles que debe desempeñar el Jefe de Sector de la PNR en su comunidad?

5-¿Qué importancia le adjudican ustedes a la presencia del Jefe de Sector de la PNR en la comunidad?

6-¿Cómo valoran la influencia que ejerce el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad?

7- ¿Consideran que deba mejorar su desempeño en algún aspecto?

8- ¿Conocen ustedes en qué consiste el trabajo preventivo que desarrolla el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad?

9-¿Se sienten ustedes identificados con la acción educativa- preventiva que desempeña el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad?

10-¿Qué opinión les merece el trabajo que desarrolla el Jefe de Sector de la PNR con el potencial delictivo de la comunidad?

11-¿Han tenido alguna experiencia positiva que haya estado determinada por el rol que desempeña el Jefe de Sector de la PNR de la comunidad?

12-¿Han sufrido alguna experiencia negativa que haya estado determinada por el rol que desempeña Jefe de Sector de la PNR de la comunidad?

Anexo 2

Entrevista a informantes claves.

- 1 ¿Qué cargo ocupa dentro de la comunidad?
- 2 ¿Conoce usted el Jefe de Sector que trabaja en la comunidad?
- 3 ¿Con qué frecuencia lo ve por la comunidad?
- 4 ¿Cómo valora la influencia que este ejerce en la comunidad?
- 5 ¿Interactúa usted directamente con el Jefe de Sector de la comunidad?
- 6 ¿Con qué frecuencia se reúnen?
- 7 ¿Cuáles son las opiniones que prevalecen en la comunidad respecto a la figura del Jefe de Sector?
- 8 ¿Según su criterio cómo valora el desempeño actual del Jefe de Sector de la comunidad?
- 9 ¿Participa el Jefe de Sector de conjunto con usted en las reuniones de CDR, Asambleas de Rendición de Cuenta y actividades políticas de la comunidad?
- 10 ¿Ante situaciones meteorológicas o epidemiológicas que necesiten de urgente movilización y orden social ha estado presente el Jefe de Sector de la comunidad?
- 11 ¿Participa el Jefe de Sector en los grupos de prevención organizados por el Consejo Popular?
- 12 ¿Qué significación tiene para usted el trabajo educativo-preventivo que desarrolla el Jefe de Sector con el potencial delictivo de la comunidad?
- 13 ¿Se siente usted identificado con el rol desempeñado por el Jefe de Sector de la comunidad?
- 14 ¿Considera que deba mejorar su desempeño en algún aspecto? ¿Cuál o cuáles?

Anexo 3

Encuesta para los habitantes de la comunidad:

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación realizada por el Departamento de Sociología de la Universidad Central ``Martha Abreu`` de las Villas el cual se ha propuesto realizar una investigación con el objetivo de conocer la percepción de los pobladores del Consejo Popular Vigía- Sandino respecto al rol desempeñado por el Jefe de Sector de la comunidad. Para la realización de la misma necesitamos de su cooperación y franqueza, por lo que le garantizamos total anonimato. De antemano le agradecemos por su tiempo y colaboración.

1-Edad: ___años

2-Género: ___F ò ___M

3-Raza: ___Blanco ___Negro ___Mestizo

4-Ocupación: _____

5-Nivel de instrucción (Marque con una x):

___Primario ___Secundario ___Medio Superior ___ Superior

___Técnico medio ___Obrero calificado

6--¿Conoce usted los roles y funciones que debe desempeñar el Jefe de Sector de la PNR en su comunidad?

___ Sí ___No

Mencione algunos de ellos si los conoce.

7-¿Conoce usted en qué consiste el trabajo preventivo que desarrolla el Jefe de Sector de la PNR en su comunidad?

Sí No

8-¿Conoce el Jefe de Sector que atiende a la comunidad?

Sí No

9-¿Con qué frecuencia lo observa por la comunidad?

Siempre Nunca Una vez a la semana Dos veces a la semana

Cada 15 días Una vez al mes

10-¿Conoce dónde radica el Jefe de Sector que atiende a la comunidad?

Sí No

11-Mencione tres palabras con las que pueda asociar el rol policial del Jefe de Sector de la PNR en su comunidad.

_____, _____ y _____.

12-¿Participa el Jefe de Sector en las reuniones del CDR, Asambleas de Rendición de Cuenta y actividades políticas organizadas por la comunidad?

Sí No

13- ¿Ante situaciones epidemiológicas o meteorológicas que necesiten de urgente movilización u orden social ha estado presente la figura del Jefe de Sector?

Sí No

14- Con el auxilio de la siguiente escala manifieste su criterio ante las siguientes afirmaciones.

Leyenda: Totalmente en de acuerdo (1); De acuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3);Desacuerdo (4); Totalmente en desacuerdo (5).

Afirmaciones propuestas	Índice
1- No conozco quién es el Jefe de Sector de la comunidad.	
2- El Jefe de Sector solo concentra su actuación hacia el potencial delictivo de la comunidad	
3- No conozco dónde radica el puesto de mando del Jefe de Sector de mi comunidad	
4- El Jefe de Sector de la PNR debería vivir en la comunidad en la que desempeña su labor.	
5- Aunque no tenga vínculo estrecho con el Jefe de Sector de la PNR debo conocer quién es y dónde radica	
6- Ha sido importante la presencia del Jefe de Sector en mi comunidad.	
7- Reconozco que influye positivamente en la conducta de los miembros de la comunidad.	
8- El Jefe de Sector de la PNR es el único responsable de llevar a cabo la prevención comunitaria.	
9- Conozco los roles y funciones que desempeña el Jefe de Sector de la PNR.	
10- Soy partícipe de las acciones preventivas que desempeña el Jefe de Sector de la PNR de la comunidad.	
11- Siento empatía hacia la labor que desempeña el Jefe de Sector de la comunidad.	
12 El Jefe de Sector mantiene una buena comunicación con los miembros de la comunidad.	
13- Participa en las Asambleas y actividades políticas organizadas por la comunidad.	

15-¿Qué importancia le adjudica usted a la presencia del Jefe de Sector de la PNR en la comunidad?

16-¿Cómo valora la influencia que ejerce el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad?

Muy importante___ Bastante importante___ Más o menos Importante___
Poco importante___ Nada importante___

17-¿Qué opinión le merece el trabajo que desarrolla el Jefe de Sector con el potencial delictivo de la comunidad?

___Productivo ___Indiferente ___Comunicativo ___Educativo
___Represivo ___Autoritario ___Transformador ___Importante

18-¿En que aspectos considera que pueda perfeccionarse el rol policial desempeñado por el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad?

19-Se siente usted identificado con la acción educativa- preventiva del Jefe de Sector?

___ Sí ___No

20-¿Desea agregar algo más?

Anexo 4

Análisis de la Escala de Likert

Afirmaciones propuestas	Índice
1- No conozco quién es el Jefe de Sector de la comunidad.	2
2- El Jefe de Sector solo concentra su actuación hacia el potencial delictivo de la comunidad	2
3- No conozco dónde radica el puesto de mando del Jefe de Sector de mi comunidad	2
4- El Jefe de Sector de la PNR debería vivir en la comunidad en la que desempeña su labor.	1
5- Aunque no tenga vínculo estrecho con el Jefe de Sector de la PNR debo conocer quién es y dónde radica	1
6- Ha sido importante la presencia del Jefe de Sector en mi comunidad.	4
7- Reconozco que influye positivamente en la conducta de los miembros de la comunidad.	4
8- El Jefe de Sector de la PNR es el único responsable de llevar a cabo la prevención comunitaria.	2
9- Conozco los roles y funciones que desempeña el Jefe de Sector de la PNR.	2
10- Soy partícipe de las acciones preventivas que desempeña el Jefe de Sector de la PNR de la comunidad.	4
11- Siento empatía hacia la labor que desempeña el Jefe de Sector de la comunidad.	4
12 El Jefe de Sector mantiene una buena comunicación con los miembros de la comunidad.	4
13- Participa en las Asambleas y actividades políticas organizadas por la comunidad.	4

Escalas Valorativas

- 1-Totalmente de acuerdo 2-De acuerdo 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4-Desacuerdo 5-Totalmente en desacuerdo

Anexo 5

Análisis de la Asociación de Palabras.

<i>Palabras asociadas</i>	<i>Total</i>	<i>Por ciento (%)</i>
Seguridad	6	8.57
Apoyo	15	21.42
Autoridad	12	17.14
Orden	13	18.57
Tranquilidad	5	7.14
Respeto	3	4.28
Ayuda	7	10
Orientación	7	10
Prevención	5	7.14
Justicia	14	20
Represión	3	4.28
Chantaje	3	4.28
Acoso	6	8.57
Protección	11	15.71
Ausencia	16	22.9
Indiferencia	13	18.57
Ley	2	2.85
Presencia	2	2.85
Transformación	1	1.42
Mejoramiento humano	1	1.42
Poder	1	1.42
Apatía	8	11.42
Racismo	4	5.71
Disciplina	5	7.14
Rechazo	2	2.85
Identidad	2	2.85

Sensibilidad	1	1.42
Incomunicación	9	12.85
Humanismo	1	1.42
Incapacidad	6	8.57
Desconocimiento	3	4.28
Orden social	2	2.85
Información	2	2.85
Empatía	3	4.28
Ejemplo	2	2.85
Prejuicio	2	2.85
Olvido	3	4.28
Inestabilidad	4	5.71
Incondicionalidad	1	1.42
Capacidad	1	1.42

Tabla 1: Expresiones Positivas y Negativas más frecuentes.

<i>Positivas</i>		<i>Negativas</i>	
Apoyo	21.42%	Ausencia	22.9%
Justicia	20%	Indiferencia	18.57%
Orden	18.57%	Incomunicación	12.85%
Protección	15.71%	Apatía	11.42%
Orientación	10%	Incapacidad	8.57%
Seguridad	8.57%	Acoso	8.57%
Tranquilidad	7.14%	Inestabilidad	5.71%
Prevención	7.14%	Racismo	5.71%

Gráfico 8: Palabras positivas asociadas con mayor frecuencia.

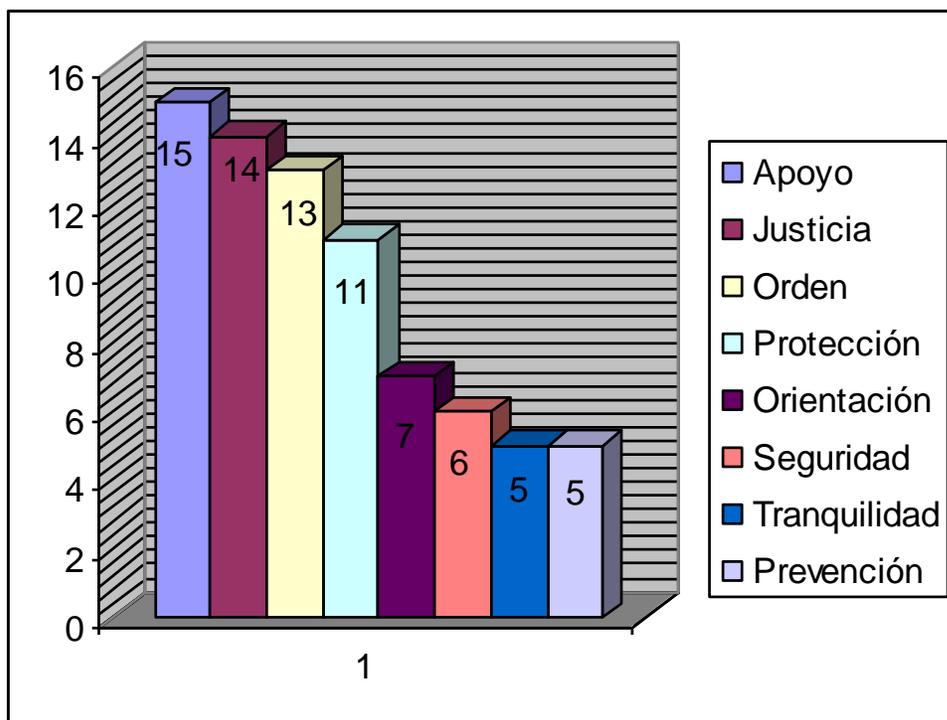
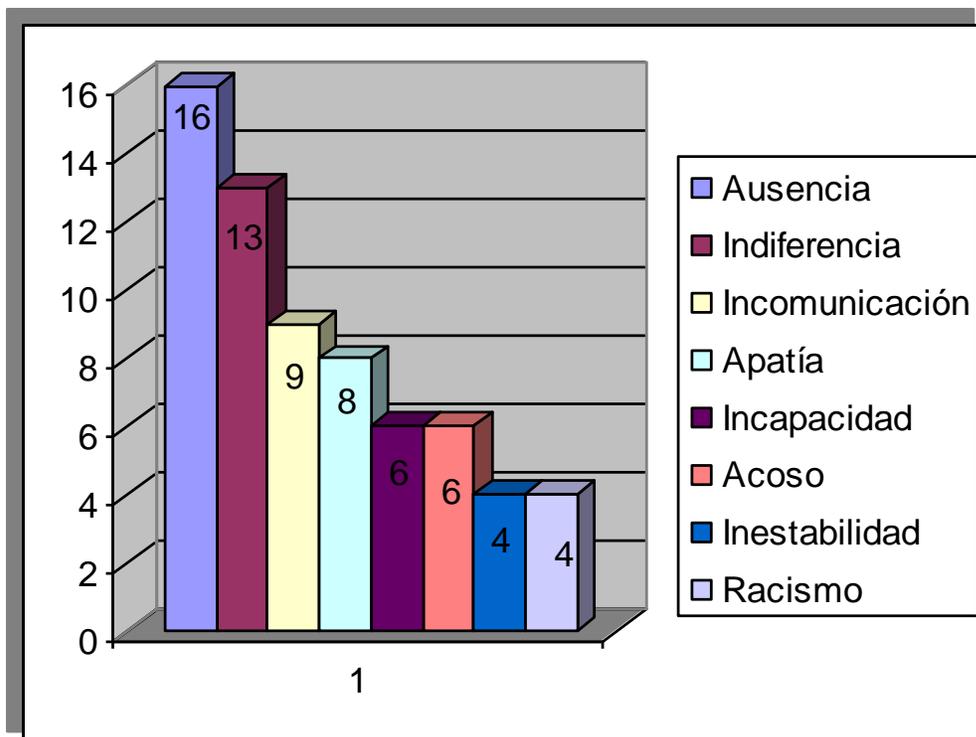


Gráfico 9: Palabras negativas asociadas con mayor frecuencia.



Anexo 6: Análisis del discurso.

Tipo de categorías	Categorías	Subcategoría
Cognitiva	-Manejo y conocimiento respecto a los roles y funciones que desempeña el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad.	-Sentido común -Saberes incorporados
Subjetivo	-Manera en que perciben el rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR de la comunidad.	-Significados -Experiencias
Actitud o conducta	-Propuesta de acciones para contribuir al perfeccionamiento del rol policial del Jefe de Sector de la PNR -Sentido de participación ciudadana en las acciones preventivas que desempeña el Jefe de Sector de la PNR en la comunidad.	Sí No
Afectivo	-Sentimientos que genera el rol policial que desempeña el Jefe de Sector de la PNR.	-Positivos -Negativos

