

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS DE GRADO

Evaluación de la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana en Cobija

Postulante : MAURICIO ALEJANDRO MOLINA DE LA TORRE

Tutora : Lic. Daniela Apaza Nakashima

Cobija - Pando - Bolivia

2024

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios Todopoderoso, mi lugar seguro y mi Padre Celestial, a quien le debo todo y por quien puedo lograrlo todo. Su amor infinito me ha guiado por caminos de victoria, y a pesar de las dificultades, ha transformado mi carácter y mis convicciones en el hombre y padre que soy hoy. Dios mío, gracias por darme la fuerza para enfrentar nuevos retos y superar obstáculos. Tu guía y amor incondicional han sido mi faro en los momentos de oscuridad. Agradezco cada oportunidad que me has brindado y deseo fervientemente ser un instrumento de tu voluntad, llenando de gozo tu corazón en cada accionar. En esta tesis, reflejo mi gratitud y devoción, reconociendo que todo lo que soy y lo que he logrado es por tu gracia y misericordia.

Igualmente dedico este logro a la grandiosa Policía Boliviana, institución a la que tengo el honor de pertenecer como miembro activo. Dedico esta tesis con orgullo y respeto a la honorable verde olivo, símbolo de justicia, integridad y servicio a la patria. Reconozco y valoro profundamente el sacrificio y la dedicación que se realiza día a día trabajando por la seguridad y bienestar de nuestra nación. Que este trabajo sea un testimonio de mi fuerte conexión con nuestra institución y un tributo a los valores y objetivos que encarnamos con valentía y compromiso.

A la Universidad Amazónica de Pando, como un sincero reconocimiento por ser la cuna de mi formación académica y profesional. Que esta investigación sea una muestra de cómo los conocimientos adquiridos en esta honorable casa de estudios pueden contribuir a la mejora de nuestras instituciones y fortalecer la relación con la ciudadanía.

A la Lic. Solange Murillo, por su incansable dedicación y orientación a lo largo de este proceso de graduación. Su compromiso y rigurosidad académica han sido un pilar fundamental en la culminación de este proyecto, y su ejemplo de excelencia docente me ha inspirado profundamente.

A la Lic. Daniela Apaza Nakashima, mi tutora guía, por su apoyo constante, sus consejos sabios y su disposición a brindar ayuda en cada paso del camino.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer encarecidamente a las siguientes personas:

A mi padre, Juan Carlos Molina Monje, quiero expresar mi más profundo agradecimiento por su constante apoyo y guía a lo largo de mi vida. Sus consejos, sabiduría y ejemplo de integridad son para mí mis tesoros más preciados. Gracias, papá, por inculcarme valores fundamentales y por estar siempre presente en cada paso de mi camino académico, profesional y familiar.

A mi madre, Guadalupe de la Torre Mollinedo, le debo una gratitud inmensa por su amor incondicional y su sacrificio incansable. Tu fortaleza y dedicación han sido el pilar sobre el cual he construido mis sueños y logros. Gracias, mamá, por tu apoyo constante, tus palabras de aliento y por ser siempre mi refugio y motivación.

A mi amada hija, Cristhianne Rafaella Molina Galindo, quiero dedicarte este logro con todo mi corazón. Tu alegría, curiosidad y amor incondicional han sido mi mayor impulso para seguir adelante. Espero que mis esfuerzos te sirvan de ejemplo y que nunca olvides lo afortunado y orgulloso que me siento por ser tu padre. Gracias por ser mi inspiración diaria.

A mi colega y amigo, Franz Mario Cardenas Bismarck, quiero expresar mi gratitud por tu apoyo y colaboración invaluable a lo largo de esta travesía académica. Tu amistad y profesionalismo han sido fundamentales para mi crecimiento y éxito. Gracias, Franz, por compartir tus conocimientos, tu ingenio, por tu camaradería y por ser un verdadero compañero en este viaje. personas extraordinarias como tu son difíciles de encontrar, valoro tu amistad grandemente, respeto y admiro tu dedicación, tu compromiso para con la academia y sus desafíos.

"El que habita al abrigo del Altísimo morará bajo la sombra del Omnipotente."

Salmos 91:1 RV-1960

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como título: Evaluación de la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana en Cobija. El objetivo general fue evaluar la aplicación de la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana en Cobija, esto para ofrecer un entendimiento profundo e identificar áreas críticas de mejora en la relación entre la policía y la comunidad. La formulación del problema fue: ¿De qué manera una mejor aplicación de los principios de ética profesional por parte de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando puede influir en la mejora de la confianza ciudadana en Cobija? Todo bajo una estructura metodológica iniciando con el método de investigación analítico, un enfoque cualitativo y un tipo de investigación descriptivo, coadyuvado de las técnicas de la Documentación, la Entrevista y la Observación. Las conclusiones principales de la investigación revelaron que existe una percepción generalizada de desconfianza hacia el Comando Departamental de Policía de Pando, en gran parte atribuible a la percepción de una falta de ética en el comportamiento de los efectivos policiales. Se identificaron fallas significativas en la capacitación y aplicación de estándares éticos, así como una desconexión entre la ética profesional y las acciones diarias de los policías. Estas deficiencias afectan negativamente la confianza de la ciudadanía, resaltando la necesidad de implementar programas de capacitación ética, mejorar los mecanismos de supervisión y fortalecer la comunicación con la comunidad.

Palabras Clave: Ética profesional, código, seguridad y confianza.

ABSTRACT

The present research work was entitled: Evaluation of the professional ethics of the officers of the Departmental Police Command of Pando and its impact on citizen confidence in Cobija. The general objective was to evaluate the application of professional ethics of the officers of the Departmental Police Command of Pando and its impact on citizen confidence in Cobija, in order to offer a deep understanding and identify critical areas for improvement in the relationship between the police and the community. The formulation of the problem was: How can a better application of the principles of professional ethics by the officers of the Departmental Police Command of Pando influence the improvement of citizen confidence in Cobija? All under a methodological structure beginning with the analytical research method, a qualitative approach and a descriptive type of research, aided by the techniques of Documentation, Interview and Observation. The main findings of the research revealed that there is a widespread perception of distrust towards the Pando Police Department Command, largely attributable to the perception of a lack of ethics in the behavior of police officers. Significant failures were identified in the training and application of ethical standards, as well as a disconnect between professional ethics and the daily actions of police officers. These deficiencies negatively affect citizen trust, highlighting the need to implement ethics training programs, improve oversight mechanisms, and strengthen communication with the community.

Keywords: Professional ethics, code, security and trust.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Justificación	3
1.1.1. Justificación Teórica	3
1.1.2. Justificación Práctica	4
1.2. Situación Problemática	4
1.3. Problema Científico	6
1.4. Objeto de Estudio	6
1.5. Alcance o Campo de Acción de la investigación	6
1.6. Objetivo de la investigación	7
1.6.1. Objetivo General	7
1.6.2. Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO 2	8
DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS	8
2.1. Referencias Conceptuales	8
2.1.1. Autonomía	8
2.1.2. Ciudadanía	8
2.1.3. Código de ética	8
2.1.4. Compromiso	8
2.1.5. Competencia	9
2.1.6. Conducta	9
2.1.7. Confianza	9
2.1.8. Conflicto de intereses	9
2.1.9. Deontología	9
2.1.10. Disciplina	10
2.1.11. Empatía	10
2.1.12. Equidad	10
2.1.13. Ética laboral	10

2.1.14. Honestidad	10
2.1.15. Integridad	11
2.1.16. Justicia	11
2.1.17. Liderazgo	11
2.1.18. Moralidad	11
2.1.19. Normas	11
2.1.20. Principios	12
2.1.21. Profesionalismo	12
2.1.22. Regulación	12
2.1.23. Rendición de cuentas	12
2.1.24. Responsabilidad	12
2.1.25. Sostenibilidad	13
2.1.26. Transparencia	13
2.1.27. Valores	13
2.2. Marco Teórico	14
2.2.1. Ética	14
2.2.1.1. Ética Profesional	14
2.2.1.1.1. Principios de la ética profesional	15
2.2.1.2. Ética Institucional	16
2.2.1.2.1. Relevancia de la ética institucional	16
2.2.1.2.2. Cultura de la ética institucional	17
2.1.2. Teorías de la interacción social	17
2.2.2.1. Fundamentos	18
2.2.2.2. Principales enfoques	19
2.2.2.2.1. Interaccionismo simbólico	19
2.2.2.2.2. Teoría del intercambio social	19
2.2.2.2.3. Teoría de los roles	20
2.2.3. Teoría de la contingencia de Fiedler	20
2.2.3.1. Condiciones de Contingencia	21
2.2.3.1.1. Relaciones Líder-Miembro	21
2.2.3.1.2. Estructura de la tarea	22

2.2.3.1.3. Poder de posición	22
2.2.4. Teoría de la Ética Aplicada	22
2.2.4.1. Metodología en la ética aplicada	23
2.2.4.2. Dilemas éticos	23
2.2.4.2.1. Tipos de dilemas éticos	24
2.3. Contexto Referencial	25
2.3.1. Ética policial	25
2.4. Estudios previos del objeto de estudio	28
2.5. Diagnóstico del problema	33
CAPÍTULO 3	34
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Enfoque de investigación	34
3.3. Método de investigación	34
3.4. Universo o Población de estudio	35
3.4. Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra	35
3.5. Técnicas de investigación	36
3.6. Instrumentos de relevamiento de información	37
CAPÍTULO 4	39
RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	39
4.1. Diagnóstico sobre el conocimiento y aplicación de ética policial	39
4.1.1. Encuestas policiales	39
4.1.2. Resultados e interpretación sintética	51
4.2. Percepción de la ciudadanía sobre la ética profesional de los efectivos	52
4.2.1. Encuestas a la ciudadanía	52
4.2.2. Resultados e interpretación sintética	64
4.3. Análisis de los factores externos e internos	65
4.3.1. Factores externos	65
4.3.1.1. Percepción negativa de la ciudadanía sobre policial	65
4.3.1.2. Falta de confianza de la ciudadanía en la institución policial	66
4.3.1.3. Experiencias de comportamientos poco éticos	66

4.3.1.4. Nivel de satisfacción ciudadana sobre la respuesta policial	67
4.3.2. Factores internos	68
4.3.2.1. Capacitación y formación ética insuficiente	68
4.3.2.2. Aplicación inconsistente de sanciones por infracciones éticas	68
4.3.2.3. Falta de apoyo de los superiores	69
4.3.2.4. Desconocimiento o poca claridad sobre el código de ética profesional	69
4.4. Evaluación	71
CAPITULO 5	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. Conclusiones	73
5.2. Recomendaciones	74
REFERENCIAS	76
ANEXOS	82

Índice de figuras

Figura 1.	Conocimiento integral de código de ética policial	39
Figura 2.	Capacitación recibida sobre ética profesional	39
Figura 3.	Percepción sobre aplicación del código de ética	39
Figura 4.	Relación entre la ética y el desempeño laboral	40
Figura 5.	Comprensión del código de ética policial	42
Figura 6.	Frecuencia de observación de infracciones al código de ética	43
Figura 7.	Frecuencia de reporte de infracciones al código de ética	44
Figura 8.	Percepción de las sanciones por infracción al código de ética	45
Figura 9.	Apoyo al cumplimiento de los estándares éticos	46
Figura 10.	Satisfacción sobre las políticas institucionales de ética profesional	47
Figura 11.	Nivel de confianza hacia el comando departamental de policía	50
Figura 12.	Percepción sobre la ética policial	51
Figura 13.	Consideraciones sobre al comportamiento ético de la policía	53
Figura 14.	Satisfacción con el accionar de la policía	54
Figura 15.	Percepción sobre la imparcialidad de la policía	55
Figura 16.	Percepción sobre la transparencia policial	56
Figura 17.	Confianza y abuso de poder	58
Figura 18.	Accesibilidad a la atención policial	59
Figura 19.	Empatía y comprensión de la policía hacia la ciudadanía	60

Índice de tablas

Tabla 1.	Principios de la ética profesional	15
Tabla 2.	Fundamentos teóricos de la interacción social	18
Tabla 3.	Tipos de dilema éticos	24
Tabla 4.	Valores de la Policía Boliviana	25
Tabla 5.	Cuadro resumen de investigaciones previas abordadas	28

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la ética es un componente crucial debido a que, en la sociedad contemporánea, la ética constituye un conjunto de acciones que se deben manifestar tanto hacia uno mismo como hacia los demás, asumiendo valores con responsabilidad en todo momento de la vida. Los valores se traducen en acciones y conductas de las personas, influyendo en el futuro de la sociedad. Por esta razón, tanto las instituciones como las personas, en su ambición de perfeccionamiento, reflexionan sobre los valores a tener en cuenta.

En la esfera de las instituciones gubernamentales, los principios éticos son un aspecto reflejo de la creciente relevancia de este tema en la actualidad, abarcando todas las esferas y roles. La evolución impulsada por el progreso tecnológico suscita interrogantes sobre la necesidad de mantener los valores tradicionales en el futuro.

Caballero (2020), menciona que la ética en el ámbito profesional no se ve influenciada de manera directa por reglamentos o códigos de comportamiento, y no plantea la cuestión de si se deben o no cumplir ciertas reglas, ya que su manifestación es intrínseca. La conducta ética se caracteriza por su completa autonomía y la asunción de responsabilidad por las posibles repercusiones, independientemente de las intenciones benevolentes.

En el capítulo 1 de la presente tesis se abordaron todos los aspectos generales relacionados con la investigación. Se presentó la justificación del estudio, describiendo la situación problemática que dio origen a la investigación, además de formular la pregunta científica que guió el desarrollo del trabajo. Asimismo, se definió el alcance de la investigación y se expusieron los objetivos generales y específicos que se persiguieron a lo largo del proceso investigativo.

Por su parte, en el capítulo 2 se desarrolló el sustento teórico de la investigación. En este apartado se examinaron los conceptos referenciales clave y las teorías que sirvieron como base fundamental para el estudio. Además, se incluyeron investigaciones previas que permitieron brindar una perspectiva más amplia del objeto de estudio, ofreciendo un marco conceptual sólido sobre el cual se estructuró el análisis.

El capítulo 3 se centró en la estructura metodológica de la investigación. Se describieron la población objeto de estudio, la muestra representativa y las técnicas y métodos empleados para la recolección de información. También se detallaron los instrumentos utilizados para el relevamiento de datos, proporcionando una guía clara sobre cómo se obtuvieron los insumos que sustentan los resultados obtenidos.

En el capítulo 4 se desarrollaron los objetivos específicos planteados en la investigación, validando los resultados obtenidos a través del análisis de los mismos. Estos incluyeron el diagnóstico situacional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía, la percepción de la ciudadanía sobre la ética profesional de los efectivos policiales, y el análisis de los factores internos y externos que influyen en la adherencia a los principios éticos.

Finalmente, en el capítulo 5 se expusieron las conclusiones de la investigación, basadas en cada uno de los objetivos específicos planteados. Posteriormente, se presentaron una serie de recomendaciones encaminadas a subsanar las problemáticas identificadas y mejorar la confianza ciudadana en la institución policial.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS GENERALES

1.1. Justificación

1.1.1. Justificación Teórica

La justificación teórica de la investigación se fundamenta en un marco conceptual sólido que incluye diversas teorías y enfoques relacionados con la ética y las dinámicas de interacción social, todos ellos cruciales para el análisis del comportamiento ético de los funcionarios policiales. Se aborda la ética profesional y sus principios, que establecen las normas y valores fundamentales que deben regir el desempeño de los efectivos policiales. Además, la ética institucional se explora en términos de su relevancia y su impacto en la creación de una cultura organizacional ética. Estas bases teóricas permiten analizar cómo los comportamientos individuales y colectivos influyen en la confianza ciudadana.

Las teorías de la interacción social proporcionan un marco para comprender cómo se construyen las relaciones entre la policía y la ciudadanía. Enfoques como el interaccionismo simbólico, la teoría del intercambio social, y la teoría de los roles ofrecen una visión de las interacciones y expectativas mutuas que afectan la percepción ciudadana. Finalmente, la teoría de la contingencia de Fiedler y la teoría de la ética aplicada permiten evaluar cómo las condiciones de liderazgo y los dilemas éticos presentes en el entorno policial influyen en la toma de decisiones y la conducta ética.

Estas bases teóricas proporcionan el sustento necesario para la investigación y justifican el análisis de la relación entre la ética profesional y la confianza ciudadana en el contexto del Comando Departamental de Policía de Pando.

1.1.2. Justificación Práctica

La investigación sobre la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana en Cobija genera varios aportes significativos tanto a nivel teórico como práctico. Contribuye al desarrollo del conocimiento en el campo de la ética profesional dentro de instituciones públicas, particularmente en la policía, lo que es relevante debido al papel crucial que desempeñan estos cuerpos en la seguridad y bienestar ciudadano. La investigación también refuerza la aplicabilidad de teorías de la ética institucional y social en el análisis de comportamientos en entornos organizacionales, permitiendo entender cómo los valores éticos se reflejan en las relaciones interpersonales y en la percepción pública.

Desde una perspectiva práctica, el estudio ofrece un diagnóstico inicial para identificar las principales falencias en la aplicación de los principios éticos dentro del Comando Departamental de Policía, lo que puede guiar procesos de mejora en la formación y capacitación de sus efectivos. Además, proporciona una base para la formulación de estrategias que permitan mejorar la confianza de la ciudadanía a través del fortalecimiento de la ética profesional. Finalmente, este trabajo aporta un marco de referencia para futuras investigaciones y la implementación de políticas públicas orientadas a mejorar la imagen y el desempeño ético de la policía en otras regiones, promoviendo una cultura de transparencia y responsabilidad institucional.

1.2. Situación Problemática

La presente investigación tiene como objeto de estudio la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía y su interacción con la ciudadanía del municipio de Cobija.

La problemática de esta investigación se origina en la falta de aplicación de los principios éticos en el actuar de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando. Esta situación provoca una respuesta negativa por parte de la ciudadanía, que percibe la labor policial como

injusta, parcial y carente de transparencia. La deficiente aplicación de la ética profesional genera un clima de desconfianza en la comunidad, afectando directamente la legitimidad y la credibilidad de la institución policial. De acuerdo con Berrones (2014), “la ética en las instituciones públicas es un pilar fundamental para la construcción de la confianza ciudadana”.

Las principales causas de este problema son la capacitación insuficiente en materia ética, la falta de sanciones claras ante faltas éticas y la poca claridad sobre los principios éticos que rigen la labor policial. Esta situación impacta en la percepción ciudadana sobre la imparcialidad y el comportamiento ético de los efectivos, provocando un deterioro en la confianza hacia la institución. Como resultado, se compromete la efectividad del trabajo policial, afectando la relación entre la policía y la comunidad.

Por lo tanto, es fundamental abordar estas falencias éticas, ya que la confianza en la policía es un factor clave para el buen funcionamiento del sistema de seguridad pública y el mantenimiento del orden social.

1.3. Problema Científico

- ¿De qué manera una mejor aplicación de los principios de ética profesional por parte de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando puede influir en la mejora de la confianza ciudadana en Cobija?

1.4. Objeto de Estudio

El objeto de estudio de la presente investigación es la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando. Se pretende analizar cómo los principios éticos y las normas de conducta influyen en el desempeño policial y en las relaciones con la ciudadanía del municipio de Cobija.

1.5. Alcance o Campo de Acción de la investigación

El alcance de la presente investigación abarca, en primer lugar, el alcance temático, centrado en la evaluación de la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana en Cobija. Se enfoca en analizar los principios éticos aplicados en el desempeño de las funciones policiales y cómo estos influyen en la percepción y respuesta de la comunidad.

En cuanto al alcance temporal, la investigación se lleva a cabo dentro de periodo comprendido entre julio y noviembre de 2024, evaluando datos y percepciones actuales para comprender el contexto vigente de la interacción entre la policía y la ciudadanía.

Finalmente, el alcance espacial se limita al Comando Departamental de Policía de Pando, específicamente en la ciudad de Cobija, donde se desarrolla el estudio tanto desde la perspectiva interna de la institución policial como desde la percepción externa de la ciudadanía local.

1.6. Objetivo de la investigación

1.6.1. Objetivo General

- Evaluar la aplicación de la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana en Cobija, esto para ofrecer un entendimiento profundo e identificar áreas críticas de mejora en la relación entre la policía y la comunidad.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico a los funcionarios del Comando Departamental de Policía respecto al conocimiento y la aplicación de la ética profesional, con la finalidad de identificar las principales falencias.
- Evaluar la percepción de la ciudadanía de Cobija sobre la ética profesional de los efectivos del Comando Departamental de Policía, con el fin de comprender el nivel de confianza y satisfacción de la comunidad.
- Analizar los factores internos y externos que contribuyen a la adherencia o falta de adherencia a los principios éticos en el Comando Departamental de Policía, con la finalidad de comprender los elementos que propician o perjudican la aplicación del código de ética profesional policial.

CAPÍTULO 2

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1. Referencias Conceptuales

2.1.1. Autonomía

“La capacidad de una persona o institución para tomar decisiones y actuar de manera independiente, sin influencias externas indebidas, asegurando la libertad y responsabilidad en sus acciones.” (Equipo de Enciclopedia Significados, 2024, p 45).

2.1.2. Ciudadanía

“La ciudadanía engloba el conjunto de obligaciones y derechos a los que un ciudadano o persona está sometido en su vínculo con la sociedad de la que forma parte.” (Equipo Editorial, 2023, p 33).

2.1.3. Código de ética

“El código ético consiste en un conjunto de regulaciones, directrices y valores que han sido elaborados para controlar las actitudes y conductas de las personas que pertenecen a un mismo ámbito”. (Morales, 2019, p 7).

2.1.4. Compromiso

“La dedicación y obligación asumida por una persona o institución hacia una causa, tarea o propósito específico, garantizando la perseverancia y responsabilidad en su cumplimiento.” (Equipo editorial, Etecé, 2022, p 154).

2.1.5. Competencia

“La capacidad y habilidades necesarias para realizar una tarea o desempeñar un rol de manera eficaz, asegurando un desempeño adecuado y profesional.” (Equipo editorial, Etecé, 2022, p 73).

2.1.6. Conducta

“El comportamiento o manera de actuar de una persona, especialmente en relación con las normas sociales y éticas, reflejando sus valores y principios.” (Universidad Internacional de La Rioja, 2022, p 22).

2.1.7. Confianza

“La creencia en la fiabilidad, veracidad o habilidad de alguien o algo, permitiendo relaciones basadas en seguridad y credibilidad mutua.” (Equipo editorial, Etecé, 2021, p 10).

2.1.8. Conflicto de intereses

“El conflicto de intereses se refiere a la circunstancia en la que los juicios de un individuo se ven inapropiadamente influenciados por sus propios intereses, que a menudo son de naturaleza económica o personal”. (Consejo de la Judicatura Federal, s.f. p 89).

2.1.9. Deontología

“La rama de la ética que estudia los deberes y principios que rigen la conducta profesional, orientando las acciones hacia el cumplimiento de obligaciones morales.” (Segundo, 2024, p 41).

2.1.10. Disciplina

“Conjunto de reglas y normas que aseguran el orden y coherencia en el comportamiento de una persona o grupo, fomentando la responsabilidad y el autocontrol.” (Equipo editorial, Etecé, 2022, p 18).

2.1.11. Empatía

“La empatía representa la aptitud que posee el ser humano para establecer un vínculo emocional con otros individuos, permitiéndole detectar, identificar, compartir y comprender las emociones ajenas, ya sea el sufrimiento, la felicidad u otras.” (Equipo editorial, Etecé, 2021, p 52).

2.1.12. Equidad

“La justicia e imparcialidad en el tratamiento y acceso a oportunidades y recursos, asegurando que todas las personas reciban un trato justo y respetuoso.” (Editorial, Equipo, 2023, p 55).

2.1.13. Ética laboral

“Conjunto de principios y normas que guían el comportamiento correcto y adecuado en el entorno de trabajo, promoviendo la integridad y profesionalismo.” (Universidad Internacional de La Rioja, 2024, p 30).

2.1.14. Honestidad

“La cualidad de ser sincero y veraz, actuando con integridad y justicia en todas las situaciones, fortaleciendo la confianza y la credibilidad.” (Rabotnikof, 2024, p 78).

2.1.15. Integridad

“Coherencia de las acciones de una persona con sus valores y principios éticos, manteniendo la honestidad y rectitud en su comportamiento profesional y personal.” (Equipo editorial, Etecé, 2024, p 102).

2.1.16. Justicia

“Principio moral que aboga por la equidad, imparcialidad y trato justo en la distribución de beneficios y responsabilidades, garantizando derechos y oportunidades equitativas.” (Equipo editorial, Etecé, 2024, p 50).

2.1.17. Liderazgo

“El liderazgo implica influir sobre un conjunto de individuos con el fin de colaborar de forma conjunta y orientada hacia un objetivo específico.” (Orellana, 2019, p 72).

2.1.18. Moralidad

“Conjunto de valores y principios que una sociedad o individuo considera como guía para el comportamiento correcto, promoviendo el bienestar y la convivencia armónica.” (Redacción National Geographic, 2023, p 13).

2.1.19. Normas

“Reglas o directrices establecidas que regulan el comportamiento y las acciones dentro de una sociedad o institución, asegurando la coherencia y el orden.” (Equipo editorial, Etecé, 2020, p 65).

2.1.20. Principios

“Dentro del ámbito ético, los principios son el conjunto de reglas generales y globales que guían nuestras acciones y comportamientos como seres humanos, en el contexto de una ética, moral y cultura particulares”. (Equipo editorial, Etecé, 2021, p 27).

2.1.21. Profesionalismo

“Conducta, objetivos o cualidades que caracterizan a una persona en una profesión u oficio, promoviendo la competencia, la ética y la dedicación en el desempeño laboral.” (Equipo editorial, Etecé, 2022, p 81).

2.1.22. Regulación

“Conjunto de normas y leyes que controlan y supervisan el comportamiento y las actividades dentro de un área específica, asegurando el cumplimiento y la responsabilidad.” (Trujillo, 2022, p 48).

2.1.23. Rendición de cuentas

“Obligación de una persona o entidad de informar y justificar sus acciones y decisiones, asumiendo la responsabilidad por las mismas ante la sociedad o una autoridad.” (Westreicher, 2020, p 92).

2.1.24. Responsabilidad

“Obligación de una persona de responder por sus acciones y decisiones, asumiendo las consecuencias y actuando con integridad y compromiso en su desempeño.” (Westreicher, 2020, p 61).

2.1.25. Sostenibilidad

“Enfoque de realizar actividades de manera que se asegure la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, promoviendo el equilibrio ambiental, económico y social.” (Orellana, 2020, p 69).

2.1.26. Transparencia

“Práctica de actuar de manera abierta, comunicativa y clara, permitiendo que las acciones y decisiones sean visibles y comprensibles para otros, fomentando la confianza y la rendición de cuentas.” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2024, p 47).

2.1.27. Valores

“Los valores se refieren a las cualidades o virtudes presentes en un individuo. Quien sigue estos valores actúa de manera justa y beneficiosa tanto para su propio bienestar como para su entorno.” (Equipo editorial, Etecé, 2021, p 22)

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Ética

La ética es una rama de la filosofía que se centra en el estudio de lo que es moralmente correcto o incorrecto, justo o injusto, bueno o malo. Es una disciplina que se preocupa por examinar y comprender los principios y valores que guían el comportamiento humano y las decisiones morales.

“Mientras que la moral se compone de los principios, juicios y directrices que supervisan la conducta humana, la ética representa el campo de estudio que analiza y reflexiona sobre estos mismos preceptos”. (Segundo, 2023, p 55).

La ética es esencial en el mundo empresarial y político, donde las decisiones éticas pueden tener un gran impacto en la sociedad. La consideración de cuestiones éticas es crucial para una toma de decisiones responsable y sostenible.

2.2.1.1. Ética Profesional

“La ética en el ámbito profesional se refiere a las regulaciones y principios que contribuyen a mejorar la ejecución de las responsabilidades laborales. Su función principal es establecer las directrices éticas que deben prevalecer en el entorno de trabajo.” (Equipo editorial, Etecé. 2020, p 14).

En ese sentido, la ética profesional se refiere a un conjunto de principios y normas morales que guían el comportamiento y las decisiones de los individuos en el contexto de su profesión u ocupación. Estos principios éticos son fundamentales para asegurar la conducta adecuada y la integridad en el ejercicio de las responsabilidades laborales.

2.2.1.1.1. Principios de la ética profesional

Tabla 1

Principios de la ética profesional

N.º	Principios	Descripción
1	Integridad	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar de manera honesta y coherente. • No comprometer los valores personales y profesionales.
2	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Asumir las consecuencias de las acciones y decisiones. • Cumplir con los deberes y obligaciones profesionales.
3	Confidencialidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proteger la información sensible y privada. • No divulgar información sin el debido consentimiento.
4	Imparcialidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tratar a todas las personas con justicia y sin prejuicios. • Evitar favoritismos en la toma de decisiones.
5	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Ser claro y abierto en las acciones y decisiones. • Asegurar que las acciones sean comprensibles y accesibles.
6	Respeto	<ul style="list-style-type: none"> • Tratar a todos con dignidad y consideración. • Reconocer y valorar los derechos y opiniones de los demás.
7	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Ser fiel a los compromisos y a la organización. • Priorizar el interés colectivo sobre el personal.
8	Compromiso con la Excelencia	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar constantemente la mejora y la calidad en el desempeño profesional. • Mantener altos estándares de trabajo.
9	Cumplimiento Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir las leyes, reglamentos y normativas aplicables. • Actuar conforme a los estándares profesionales.
10	Ética en la Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar criterios éticos para evaluar alternativas. • Tomar decisiones justas y responsables.
11	Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al bienestar de la comunidad. • Promover el desarrollo sostenible.
12	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Entender y considerar los sentimientos y necesidades de los demás. • Actuar con compasión y comprensión.
13	Profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una actitud y comportamiento que reflejen alta calidad y estándares éticos. • Ser un modelo a seguir en el campo profesional.
14	Autoevaluación y Autocrítica	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar sobre el comportamiento propio. • Buscar continuamente mejorar en términos éticos.

15	Capacidad de Resolución de Conflictos	de de	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y resolver los conflictos de manera ética. • Actuar de manera constructiva en situaciones difíciles.
16	Justicia		<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones basadas en la equidad. • Respetar los derechos de todos los implicados.
17	Autonomía		<ul style="list-style-type: none"> • Respetar la capacidad de las personas para tomar decisiones informadas. • Actuar según la propia conciencia y principios.
18	Fidelidad		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener los compromisos y promesas hechas. • Ser confiable y consistente.
19	Honradez		<ul style="list-style-type: none"> • Actuar de manera sincera y directa. • Evitar la manipulación y el engaño.
20	Sostenibilidad		<ul style="list-style-type: none"> • Considerar el impacto de las decisiones y acciones en el medio ambiente. • Promover prácticas que beneficien a las generaciones futuras.

Fuente: Aicad Business School, (2023).

2.2.1.2. Ética Institucional

“El código ético de una organización se compone de una serie de normas que guían su funcionamiento, asegurando que los empleados se comportan de acuerdo con los valores que caracterizan a la empresa”. (Licari, 2023, p 10).

La ética institucional puede abordar cuestiones como la transparencia, la responsabilidad social corporativa, el respeto por los derechos humanos, la integridad en los negocios y la toma de decisiones éticas. Estos valores éticos a menudo se plasman en un código de ética o una declaración de principios éticos que la institución promueve y defiende en su funcionamiento diario.

2.2.1.2.1. Relevancia de la ética institucional

La ética institucional es crucial porque establece los principios y normas que guían el comportamiento de una organización y sus miembros, asegurando que las acciones y decisiones se alineen con valores éticos y sociales. La implementación de prácticas éticas robustas no solo

promueve un ambiente de trabajo saludable y productivo, sino que también fortalece la confianza pública y la legitimidad de la institución.

“Las instituciones que adoptan una cultura de ética institucional sólida no solo mejoran su desempeño organizacional, sino que también fortalecen la confianza y la legitimidad ante la sociedad”. (Factorial, 2024, p 43).

2.2.1.2.2. Cultura de la ética institucional

La cultura de la ética institucional se refiere al conjunto de valores, normas y prácticas que una organización adopta para promover y mantener un comportamiento ético entre sus miembros. Esta cultura se manifiesta en la forma en que la institución maneja sus operaciones diarias, toma decisiones y responde a situaciones éticamente desafiantes.

“La cultura de la ética institucional es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier organización. No solo define el comportamiento esperado de sus miembros, sino que también establece un marco de referencia para la toma de decisiones éticas”. (Quiroz, 2021, p 15).

Una fuerte cultura ética institucional fomenta un ambiente de trabajo en el que los empleados se sienten comprometidos a actuar con integridad, transparencia y responsabilidad, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales y al fortalecimiento de la confianza pública.

2.1.2. Teorías de la interacción social

La teoría de la interacción social es fundamental en el campo de la sociología y otras disciplinas relacionadas, ya que desempeña un papel crucial en la comprensión del comportamiento humano y las dinámicas sociales.

“La dinámica social influye en los modos de acción, en la interacción entre personas, grupos, instituciones y comunidades. La configuración de relaciones está condicionada por las visiones

y vivencias colectivas, la predisposición hacia los contextos y situaciones en múltiples facetas”. (Pino, 2021, p 24).

La interacción social es esencial para entender cómo se producen los cambios sociales. A través de las interacciones, se transmiten ideas, valores y normas que pueden influir en la evolución de la sociedad.

2.2.2.1. Fundamentos

La teoría de la interacción social se basa en el estudio de cómo las personas actúan e interactúan entre sí en diversos contextos sociales. Esta teoría examina los patrones de comportamiento y comunicación, así como los roles y normas que emergen a través de las interacciones sociales. Los fundamentos principales de la teoría de la interacción social incluyen:

Tabla 2
Fundamentos teóricos de la interacción social

N.º	Fundamentos	Descripción
1	Simbolismo y Significados	La teoría sostiene que las personas actúan en función de los significados que las cosas tienen para ellas. Estos significados se derivan de la interacción social y se modifican a través de un proceso de interpretación y reinterpretación.
2	Normas y Valores	Las interacciones sociales están reguladas por normas y valores compartidos que ayudan a mantener el orden social. Estas normas y valores son internalizados por los individuos y guían su comportamiento.
3	Identidad y Autoimagen	La identidad de una persona se construye a través de las interacciones sociales. La forma en que los individuos se ven a sí mismos y cómo creen que los demás los ven afecta su comportamiento y decisiones.
4	Intercambio Social	Las interacciones se basan en un intercambio de beneficios y costos. Las relaciones sociales se mantienen cuando los beneficios percibidos superan los costos.
5	Reciprocidad y Mutualidad	Las relaciones sociales a menudo se basan en la reciprocidad, donde las acciones de una persona son respondidas con acciones similares por parte de otros. Este principio de reciprocidad fortalece los lazos sociales y fomenta la cooperación.

6	Comunicación y Lenguaje	La interacción social se facilita a través de la comunicación, tanto verbal como no verbal. El lenguaje es una herramienta fundamental para la creación y transmisión de significados.
7	Construcción Social de la Realidad	La realidad social es una construcción compartida que surge de las interacciones continuas entre los individuos. Las percepciones y significados de la realidad se desarrollan colectivamente.

Fuente: Oiseth, Jones, & Maza (2022)

2.2.2.2. Principales enfoques

2.2.2.2.1. Interaccionismo simbólico

El interaccionismo simbólico es una teoría sociológica que enfatiza el papel crucial de la interacción social y el uso de símbolos, como el lenguaje, en la creación y el mantenimiento de la realidad social. Según esta teoría, las personas construyen significados y comprenden su entorno social a través de procesos continuos de interacción.

“El interaccionismo simbólico es una perspectiva teórica que sostiene que los significados y las realidades sociales son creados a través de la interacción social. los individuos actúan basándose en los significados que los objetos y eventos tienen para ellos”. (Stewart, 2024, p 31).

Los significados no son inherentes a los objetos o eventos, sino que se desarrollan a través de la comunicación y la interpretación de las experiencias compartidas con otros. Esta perspectiva pone de relieve cómo las identidades personales y los roles sociales emergen y se transforman mediante la interacción dinámica y simbólica entre los individuos.

2.2.2.2.2. Teoría del intercambio social

La Teoría del Intercambio Social es un marco teórico que explica la interacción humana como un proceso de intercambio de recursos, donde las relaciones personales son vistas como transacciones en las que las personas buscan maximizar sus beneficios y minimizar sus costos.

“La Teoría del intercambio social propone que la interacción humana puede ser comprendida como un proceso de intercambio de recursos, donde los individuos buscan maximizar sus beneficios y minimizar sus costos”. (Carrillo, 2024, p 77).

2.2.2.2.3. Teoría de los roles

La Teoría de los Roles se centra en cómo los roles sociales que las personas asumen afectan su comportamiento y las interacciones en diversos contextos. Según esta teoría, cada individuo tiene múltiples roles que desempeña en diferentes ámbitos de su vida, como en el trabajo, la familia o la comunidad. Estos roles vienen acompañados de expectativas sociales específicas sobre cómo debe comportarse una persona en cada situación.

“La teoría sostiene que el comportamiento está determinado en gran medida por los roles sociales que desempeñan. Estos roles están acompañados por expectativas y normas que guían el comportamiento, y las personas ajustan sus acciones a las expectativas”. (Diez, 2022, p 99).

La teoría explora cómo los roles y las expectativas asociadas a ellos influyen en las actitudes y conductas de los individuos, y cómo el cumplimiento o incumplimiento de estas expectativas puede afectar tanto la satisfacción personal como la aceptación social. Además, la teoría considera cómo los conflictos entre roles y las presiones sociales para adherirse a ciertas normas pueden impactar en la conducta y el bienestar psicológico.

2.2.3. Teoría de la contingencia de Fiedler

“Sugiere que no hay un estilo de liderazgo universalmente efectivo; en cambio, el estilo de liderazgo más adecuado depende de la situación o contingencia”. (Teem Asana, 2022, p 15).

Dado que la teoría de la contingencia se centra en la importancia de adaptar el liderazgo a situaciones específicas, puede ser relevante para entender cómo los líderes policiales dentro del Grupo Especial Delta adaptan su estilo de liderazgo en diferentes contextos éticos. Esto es

crucial para comprender cómo los líderes pueden promover la ética en el desempeño policial en diversas situaciones y dinámicas.

2.2.3.1. Condiciones de Contingencia

Las condiciones de contingencia en la Teoría de la contingencia de Fiedler son factores que determinan la efectividad de un estilo de liderazgo en una situación específica. Según Fiedler, la efectividad de un líder está condicionada por la interacción entre su estilo de liderazgo y las características situacionales.

“La teoría de la contingencia de Fiedler enfatiza que la efectividad de un líder depende de la interacción entre su estilo de liderazgo y las características específicas de la situación”. (Team Asana, 2022, p 108).

La teoría sostiene que no existe un estilo de liderazgo universalmente eficaz; su efectividad depende de cómo se alinean el estilo del líder y las condiciones del entorno.

2.2.3.1.1. Relaciones Líder-Miembro

Las relaciones líder-miembro se refieren a la calidad de la interacción entre el líder y sus subordinados. Cuando las relaciones son positivas y de confianza, el líder tiene una mayor capacidad para influir y motivar a sus seguidores. En situaciones donde estas relaciones son buenas, el líder puede ser más efectivo, independientemente de su estilo de liderazgo.

“La calidad de las relaciones entre el líder y sus miembros es un factor crucial en la determinación de la efectividad del liderazgo. Relaciones positivas entre líderes y seguidores mejoran la influencia y motivación del líder, facilitando mejores resultados”. (Areté geStiona, 2022, p 45).

2.2.3.1.2. Estructura de la tarea

La estructura de la tarea se refiere a la claridad y la definición de las tareas que deben realizarse. En situaciones donde las tareas están claramente definidas y estructuradas, el líder orientado a la tarea puede ser más efectivo. Por el contrario, en situaciones donde las tareas son ambiguas o mal definidas, un líder orientado a las relaciones puede ser más adecuado para proporcionar apoyo y dirección.

“Una alta estructura de tarea permite a los líderes concentrarse en la finalización de tareas, mientras que una baja estructura de tarea requiere un estilo de liderazgo que enfatice el apoyo y la orientación”. (Areté geStiona, 2022, p 127).

2.2.3.1.3. Poder de posición

El poder de posición se refiere a la autoridad que un líder tiene para recompensar o castigar a sus subordinados. Un alto poder de posición significa que el líder tiene control sobre recursos importantes y puede influir significativamente en el comportamiento de los subordinados. En situaciones con alto poder de posición, el estilo de liderazgo orientado a la tarea puede ser más efectivo. En situaciones con bajo poder de posición, un estilo orientado a las relaciones puede ser más beneficioso.

“Un alto poder de posición permite a los líderes ejercer influencia de manera efectiva a través del control de recursos, mientras que un bajo poder de posición requiere un estilo de liderazgo que se enfoque en construir relaciones y apoyo”. (Areté geStiona, 2022, p 46).

2.2.4. Teoría de la Ética Aplicada

“La ética aplicada, conocida como ética en la práctica, involucra la implementación de principios éticos en situaciones del mundo real. Su objetivo es abordar la cuestión de la conducta apropiada de individuos en circunstancias concretas.” (Ethics Unwrapped, 2023, p 74).

En lugar de abordar cuestiones éticas en términos abstractos, la ética aplicada busca proporcionar orientación ética específica para enfrentar dilemas éticos reales que pueden surgir en diferentes campos y contextos, como la medicina, la ingeniería, la ética empresarial, la ética medioambiental, la ética de la tecnología y otros.

2.2.4.1. Metodología en la ética aplicada

La metodología en la Ética Aplicada incluye una serie de pasos y enfoques que permiten analizar y resolver dilemas éticos en situaciones prácticas. Este enfoque metodológico implica el uso de casos de estudio para ilustrar situaciones éticas reales, proporcionando un contexto específico para la aplicación de teorías y principios éticos. De acuerdo con Rouyet (2020), “Este enfoque permite una comprensión más profunda de las cuestiones éticas y la aplicación práctica de los principios éticos en situaciones concretas. (p 82)”.

La metodología también puede incluir el análisis ético de situaciones hipotéticas, la comparación de diferentes enfoques éticos, y la aplicación de teorías éticas, como el utilitarismo, el deontologismo, y la ética de la virtud, a problemas específicos.

2.2.4.2. Dilemas éticos

Los dilemas éticos surgen cuando dos o más principios morales entran en conflicto en una situación específica, creando un desafío en la toma de decisiones. Estos dilemas requieren una evaluación cuidadosa de las posibles acciones y sus consecuencias, buscando la solución que mejor alinee con los valores y principios éticos fundamentales.

Los dilemas éticos pueden presentarse en diversas áreas, como la medicina, los negocios, y la tecnología, y suelen implicar decisiones complejas donde no hay una solución claramente correcta. La resolución de estos dilemas implica el uso de un marco ético sólido y un análisis crítico de las implicaciones de cada posible curso de acción.

“Estos dilemas son especialmente desafiantes porque no existe una solución que sea claramente correcta, y la resolución depende de un análisis crítico y la aplicación de un marco ético sólido”. (Castillero, 2023, p 164).

2.2.4.2.1. Tipos de dilemas éticos

Tabla 3

Tipos de dilemas éticos

N.º	Tipo de dilema ético	Descripción
1	Dilema Hipotético	Situaciones teóricas diseñadas para explorar principios éticos y la toma de decisiones en un contexto controlado. No ocurren en la realidad, pero ayudan a clarificar conceptos éticos.
2	Dilema Real	Situaciones auténticas y específicas que ocurren en la vida cotidiana. Estos dilemas requieren una solución práctica y concreta, basada en las circunstancias reales.
3	Dilema Abierto o de Solución	Dilemas en los que no existe una respuesta clara y definitiva. Permiten múltiples enfoques y soluciones, fomentando la discusión y el análisis de diferentes perspectivas.
4	Dilema Cerrado o de Análisis	Dilemas que presentan una situación con una solución específica, ya sea correcta o incorrecta. Utilizados para evaluar la comprensión de los principios éticos y la capacidad de análisis.
5	Dilemas Completos	Situaciones en las que toda la información necesaria para tomar una decisión está disponible. Permiten una evaluación completa y fundamentada de las posibles acciones.
6	Dilemas Incompletos	Dilemas donde falta información clave, lo que complica la toma de decisiones y requiere suposiciones o estimaciones. Reflejan la incertidumbre y la complejidad de situaciones reales.

Fuente: Castillero, (2023).

2.3. Contexto Referencial

2.3.1. Ética policial

“La ética policial es parte de la ética aplicada que tiene por objeto guiar y orientar el comportamiento de los policías en el desempeño de sus funciones, observando la rectitud de sus actos bajo valores y principios policiales”. (Código de Ética de la Policía Boliviana, 2021, p 12).

La policía Bolivia establece 10 valores que deben regir a la institución, estos son:

Tabla 4
Valores de la Policía Boliviana

Valores	Descripción
Integridad Policial	Este concepto abarca los niveles superiores de los oficiales de policía profesionales, que reflejan los valores fundamentales que caracterizan al oficial boliviano, quien está imbuido de cualidades. Esto se traduce en la aplicación de la lógica, la sensatez y la consistencia al tomar decisiones con responsabilidad.
Honestidad Policial	La honestidad representa una característica que los oficiales de policía practican cuando realizan sus tareas, priorizando siempre la veracidad en todas sus acciones. En este contexto, esta virtud policial fomenta un desafío personal de gran importancia, que requiere que los oficiales bolivianos actúen de acuerdo con la verdad, siguiendo principios y valores para reflejar la imagen de la institución, lo que se traduce en la confianza y credibilidad de la sociedad en su policía.
Vocación De Servicio Policial	La tarea fundamental de la profesión policial es proteger a la sociedad, mantener la paz y garantizar el cumplimiento de la legislación. En este contexto, quienes optan por ingresar a la institución policial en Bolivia asumen la responsabilidad de proporcionar servicios a la comunidad. Tienen una plena conciencia de que ser un oficial de policía profesional implica la autorreflexión personal, la búsqueda de la autorrealización a través del desempeño de sus responsabilidades, la satisfacción de cumplir con su deber, la dedicación al trabajo policial y la disposición para asumir los riesgos. que son inherentes a toda la carrera policial.
Disciplina Policial	La base fundamental es la imposición de la disciplina policial que guía la actuación de los funcionarios públicos policiales mediante la observancia estricta de las leyes del Estado y

las reglas tanto internas como externas que regulan la práctica policial. Esto fortalece de manera inherente la obediencia a las órdenes, la subordinación, la jerarquía, el liderazgo y la autoridad policial, y consolida el reconocimiento de la estructura organizativa, la esencia y la identidad de la institución.

- Honor Policial** Los oficiales de policía con honor están dedicados a preservar la identidad institucional y poseen la virtud moral de cumplir sus responsabilidades policiales con actos íntegros y rectos. Estos actos son indicativos de su propio respeto y consideración por parte de la sociedad, y se traducen en acciones virtuosas que enaltecen la profesión policial, contribuyendo al prestigio tanto personal como institucional.
- Lealtad Policial** En la policía implica el compromiso del oficial en reconocimiento a la confianza depositada en él por la institución y la sociedad. Este compromiso se manifiesta a través del desempeño profesional de sus tareas, demostrando su lealtad a la misión constitucional que implica la ejecución de tareas fundamentales del Estado, como la lucha contra la delincuencia, la garantía de la seguridad ciudadana y la aplicación de las leyes. De esta manera, el oficial de policía boliviano, en conformidad con sus principios doctrinales, retribuye y respalda esa confianza al defensor con honor y convicción a su pueblo ya su institución.
- Dignidad Policial** La integridad en la policía es un atributo fundamental que se refleja en el cumplimiento de las responsabilidades policiales. Esto implica que los agentes de policía deben mostrar respeto tanto hacia sí mismos como hacia la sociedad, demostrando tolerancia hacia la diversidad de la sociedad, sus diferentes perspectivas, opiniones, actitudes y otros aspectos que conforman la identidad de cada individuo. Además, deben ser inclusivos, reconociendo plenamente la diversidad de la sociedad y las habilidades únicas de cada persona.
- Solidaridad Policial** La solidaridad se manifiesta a través de la generosidad y la comprensión que los oficiales de policía bolivianos muestran en el ejercicio de sus deberes. Esto implica que, al llevar a cabo sus funciones policiales, reconocen las necesidades, desafíos y dificultades de los ciudadanos y responden con empatía al proporcionar asistencia, colaboración y apoyo a la comunidad. Esta actitud se traduce en la prestación de servicios policiales de alta calidad en busca del bienestar colectivo.
- Perseverancia Policial** Los oficiales de policía practican su profesión de manera persistente, lo que les permite ser congruentes en el cumplimiento de sus responsabilidades. Su dedicación,

determinación y persistencia se reflejan en un compromiso inquebrantable y constante para alcanzar los objetivos definidos en su misión constitucional.

Patriotismo Policial La historia y los principios de la Policía Boliviana reafirman el compromiso con la nación, demostrando respeto por sus símbolos. Los miembros de la fuerza policial desempeñan un papel fundamental en el desarrollo del Estado a través de sus funciones, que se centran en la unidad de la población boliviana y en la defensa de la soberanía en las fronteras. Además, se comprometen a preservar la dignidad de los ciudadanos y proteger sus derechos, así como a salvar el patrimonio y la economía del Estado.

Fuente: Código de Ética de la Policía Boliviana, (2021).

2.4. Estudios previos del objeto de estudio

Tabla 5

Cuadro resumen de investigaciones previas abordadas

Autor	Título de la Investigación	Año	Problema de Investigación	Metodología Empleada	Resultados e Interpretaciones
Aponte, J.	Estrategia pedagógica para la formación policial desde la ética del cuidado	2021	¿Cuáles son los elementos de la ética del cuidado que pueden estructurar una estrategia pedagógica orientada a fortalecer la formación policial?	Paradigma constructivista, enfoque cualitativo, técnicas de documentación, entrevista semiestructurada, grupos focales	La resignificación de la vocación de servicio interioriza el cuidado como principio fundamental en la labor policial. La educación policial debe enfocarse en una ética antropológica, priorizando el bienestar personal y colectivo para formar sujetos conscientes.
Fernández, Corredor, Mejía y Quintero	Comportamiento ético policial de egresados de la Escuela de Policía Simón Bolívar	2020	¿Cómo se orienta la conducta ética de los egresados de la Escuela de Policía Simón Bolívar?	Enfoque descriptivo, técnicas de encuesta y análisis estadístico	Las faltas disciplinarias están asociadas con aspectos emocionales de los policías, lo que genera errores en su conducta. Se evidenció una discrepancia entre la percepción inicial de la función policial y la realidad profesional. La imprecisión de los datos por temor a repercusiones fue una limitación importante del estudio.
Reale, L.	Ética y deontología profesional en la función y en el	2020	¿Cómo conciliar de manera efectiva la función de la	Enfoque cualitativo, revisión documental,	Se concluye que la ética y deontología profesional son fundamentales para mejorar la función policial y la

	desempeño de la Institución Policial. Una mirada del personal policial		policía con las expectativas de los ciudadanos sin que surjan conflictos?	entrevistas y análisis de testimonios	relación con la comunidad. El conflicto entre las funciones policiales y las expectativas ciudadanas es inevitable, pero una conducta ética adecuada puede mitigar estos problemas y aumentar la confianza.
Anrango y Medina	Percepciones ciudadanas sobre la Policía de Ecuador: Estudio de los factores que influyen sobre la confianza en la institución policial	2022	¿Qué factores influyen en la confianza pública hacia la institución policial en Ecuador?	Enfoque cuantitativo, encuestas a ciudadanos y análisis estadístico	La confianza en la policía se ve afectada por la efectividad en la respuesta a las llamadas de auxilio y la percepción de seguridad en el barrio. La integridad policial, al evitar sobornos, también influye positivamente. La percepción de inseguridad y la efectividad operativa son claves para generar confianza.

Fuente: Elaboración propia.

En la investigación realizada por Fernández, Corredor, Mejía y Quintero (2020), titulada "Comportamiento ético policial de egresados de la Escuela de Policía Simón Bolívar", se examina y describe cómo se orienta la conducta ética de los egresados de dicha institución. Los autores concluyen de manera categórica que los resultados estadísticos revelan que muchas de las faltas disciplinarias están relacionadas con aspectos emocionales de los policías, lo que los lleva a cometer errores en su conducta o en la aplicación de las normativas establecidas. Algunos funcionarios mencionaron que su percepción inicial de la Policía difería de la realidad del ejercicio de autoridad, lo que evidencia un choque entre el imaginario y la práctica profesional. Una de las limitaciones del estudio fue la imprecisión de la información proporcionada por los funcionarios, debido al temor de ser juzgados y a las posibles repercusiones en su actividad laboral.

El estudio de Fernández et al. (2020), es de gran relevancia para la investigación sobre la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando, ya que ofrece una perspectiva sobre cómo los aspectos emocionales y las expectativas no cumplidas pueden influir en la conducta ética de los policías. La identificación de que muchas faltas disciplinarias se deben a factores emocionales subraya la necesidad de abordar estos aspectos en la formación y el desarrollo continuo de los agentes de policía.

Esta investigación también pone de manifiesto la discrepancia entre la percepción inicial de la función policial y la realidad del ejercicio profesional, un hallazgo que es crucial para entender los desafíos que enfrentan los policías en su desempeño diario. La investigación actual puede beneficiarse de estos hallazgos al considerar la implementación de programas de apoyo emocional y psicológico, así como estrategias para alinear las expectativas de los nuevos reclutas con la realidad de su trabajo.

Además, la limitación mencionada en el estudio de Fernández et al. (2020), sobre la imprecisión de la información debido al temor de los funcionarios, resalta la importancia de crear un entorno seguro y de confianza para la recopilación de datos en la investigación actual. Garantizar la confidencialidad y protección de los participantes puede mejorar la calidad de la información obtenida y, por ende, la efectividad de las conclusiones y recomendaciones que se deriven del estudio.

Reale (2020), en su tesina titulada "Ética y deontología profesional en la función y en el desempeño de la Institución Policial. Una mirada del personal policial", menciona que es prácticamente imposible conciliar de manera efectiva la función de la policía con los ciudadanos sin que, en muchas ocasiones, surjan conflictos. La ingrata labor que los agentes del orden deben realizar no suele ser comprendida por la ciudadanía, que a menudo percibe estas acciones como perjudiciales. En su investigación, Reale (2020), concluye que es crucial para los policías mantener una conducta correcta tanto en el ejercicio de sus funciones profesionales como en otros aspectos de su vida. La ética y la deontología profesional policial son categorías determinantes para que la institución policial de Mendoza alcance niveles de excelencia en el desempeño de sus funciones.

El trabajo de Reale (2020), es relevante para la investigación actual sobre la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía en Cobija, ya que subraya la importancia de la conducta ética en el ámbito policial. La dificultad de armonizar la función policial con las expectativas de la ciudadanía, destacada por Reale (2020), es un desafío universal en la profesión policial. Este estudio proporciona un marco teórico valioso para comprender la percepción de los ciudadanos sobre la policía y la necesidad de una ética profesional robusta.

La investigación de Reale (2020), refuerza la idea de que la conducta ética y la deontología profesional son esenciales para mejorar la relación entre la policía y la comunidad. Este enfoque es aplicable al contexto del Comando Departamental de Policía de Cobija, donde la implementación de principios éticos puede contribuir a mejorar la confianza y la colaboración entre la policía y la ciudadanía. La adopción de estos principios no solo beneficiaría a la institución policial en términos de eficiencia y profesionalismo, sino que también fomentaría una mayor armonía y comprensión en la sociedad.

El autor Aponte (2021), en su tesis doctoral titulada Estrategia pedagógica para la formación policial desde la ética del cuidado, plantea el problema de identificar los elementos de la ética del cuidado que pueden ser utilizados para desarrollar una estrategia pedagógica orientada a fortalecer la formación policial. En su investigación, Aponte (2021), adoptó un paradigma constructivista y empleó un enfoque cualitativo, utilizando como técnicas principales la documentación, las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales.

El estudio concluyó que la resignificación de la vocación de servicio es clave para que el cuidado se interiorice como un principio rector en la labor diaria del policía. Este enfoque trasciende la simple revisión de acciones, centrándose en cómo el oficial interactúa en las dinámicas de convivencia en las que actúa como mediador. Además, Aponte (2021), sostiene que la formación policial debe basarse en una ética antropológica, en la cual se priorice la construcción de un sujeto consciente de su humanidad, y que entienda la ética del cuidado no solo como un imperativo profesional, sino como un camino hacia la felicidad personal y el bienestar colectivo.

Finalmente, Anrango y Medina (2022), en su artículo científico titulado "Percepciones ciudadanas sobre la Policía de Ecuador: Estudio de los factores que influyen sobre la confianza en la institución policial", argumentan que la confianza pública en la policía es multifacética y que los factores significativos identificados no son los únicos determinantes de la confianza. Señalan que la policía tiene la capacidad de moldear favorablemente las actitudes ciudadanas hacia la confianza institucional mediante una respuesta efectiva a las llamadas de auxilio y la reducción de los riesgos percibidos de victimización, así como manteniendo la integridad al evitar que sus agentes soliciten sobornos a la población.

En cuanto a las percepciones instrumentales de efectividad, los resultados demostraron que la respuesta inmediata de la policía para atender las alertas de la población ejerce un efecto significativo sobre la confianza. Además, la percepción de inseguridad en el barrio está directamente relacionada con los juicios de idoneidad policial. Esto indica que la predisposición a confiar también depende de factores utilitarios: las expectativas de que la policía responda pronta y oportunamente a los llamados de auxilio y atienda los problemas de seguridad del barrio que preocupan a los ciudadanos.

El estudio de Anrango y Medina (2022), es altamente relevante para la investigación sobre la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando, ya que proporciona una comprensión profunda de cómo diversos factores pueden influir en la confianza pública en la institución policial. La identificación de que la eficacia en la respuesta a las llamadas de auxilio y la percepción de seguridad en el barrio son factores cruciales para la confianza, subraya la importancia de mejorar la efectividad operativa y la percepción de seguridad por parte de la policía.

Estos hallazgos son particularmente pertinentes para la investigación actual, ya que sugieren que, además de la formación en ética profesional, es esencial mejorar la capacidad de respuesta de la policía y abordar las preocupaciones de seguridad de la comunidad. La investigación puede beneficiarse al considerar estrategias para aumentar la eficiencia operativa de la policía y reducir la percepción de inseguridad en los barrios de Cobija.

Además, el enfoque en la integridad y la evitación de prácticas corruptas, como la solicitud de sobornos, es crucial para mejorar la percepción pública de la ética profesional en la policía. La investigación actual puede incorporar estos aspectos al desarrollar recomendaciones para fortalecer los programas de formación en ética y establecer mecanismos de supervisión y rendición de cuentas que aseguren un comportamiento ético por parte de los agentes policiales.

Este enfoque integral no solo mejorará la confianza de la ciudadanía en la policía, sino que también contribuirá a un mejor desempeño profesional y una relación más positiva entre la policía y la comunidad, alineándose con los objetivos de la investigación sobre la ética profesional en el Comando Departamental de Policía de Pando.

2.5. Diagnóstico del problema

Es posible que la falta de formación ética y una cultura organizacional frágil estén influyendo negativamente en la ética profesional dentro del Comando Departamental de Policía de Pando. Asimismo, factores externos como las expectativas y presiones de la ciudadanía y el entorno legal y político podrían estar afectando la percepción y confianza en la institución. La investigación se enfocará en verificar estos elementos mediante una investigación detallada.

Se plantea que los agentes policiales, sin distinción de edad, podrían mostrar diversas perspectivas éticas según sus cargos. La falta de estrategias claras para abordar problemas éticos internos es una preocupación que la investigación intentará abordar. Además, los horarios rotativos pueden estar afectando tanto la salud como las relaciones familiares de los policías, aspecto que también será objeto de estudio, por su impacto en la investigación central.

CAPÍTULO 3

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo, ya que permitió detallar y caracterizar la situación relacionada con la ética profesional de los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana. Este tipo de investigación fue apropiado, pues permitió observar y analizar las características, comportamientos y efectos de la falta de ética profesional, sin intervenir directamente en los fenómenos, con el fin de comprender su naturaleza y consecuencias en el contexto social de Cobija.

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque utilizado en la investigación fue el cualitativo, ya que permitió profundizar en la comprensión de las percepciones y experiencias de los ciudadanos y los funcionarios del Comando Departamental de Policía de Pando en relación con la ética profesional. Este enfoque fue adecuado, pues facilitó el análisis de las actitudes y comportamientos desde una perspectiva interpretativa, permitiendo captar las dinámicas sociales y los factores subjetivos que influyen en la confianza ciudadana hacia la institución policial en Cobija.

3.3. Método de investigación

En el curso de la investigación que se llevó a cabo, se utilizó el método analítico. Este método permitió un examen detallado del fenómeno y objeto de estudio, lo que posibilitó la obtención de conclusiones fundamentales en relación con la ética profesional de los funcionarios policiales del Comando Departamental de Policía y su interacción con la ciudadanía de Cobija.

3.4. Universo o Población de estudio

El universo de estudio estuvo conformado por dos poblaciones concretamente: los efectivos policiales dependientes del Comando Departamental de Policía de Pando y los habitantes de la ciudad de Cobija.

Actualmente el Comando Departamental de Policía de Pando cuenta con un total de 750 miembros, distribuidos en las siguientes unidades:

- FELCC
- FELCV
- DIPROVE
- TRANSITO
- INTERPOL
- GACIP
- INTELIGENCIA
- UTOP
- FRONTERIZA
- MODULOS POLICIALES
- POFOMA
- AEROPOL
- BATALLÓN SEGURIDAD FÍSICA
- RÉGIMEN PENITENCIO
- DELTA
- RADIO PATRULLAS 110
- BOMBEROS

Quienes desempeñan diversas labores y ocupaciones, tanto administrativas como operativas.

Finalmente, la población de Cobija, de acuerdo con los datos preliminares del censo 2024 del Instituto Nacional de Estadística, asciende a un aproximado de 53,770 personas.

3.5. Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra

El tipo de muestreo que se utilizó, fue el muestreo no probabilístico este responde a criterios subjetivos o conveniencias, concretamente el muestreo discrecional, donde el investigador seleccionó a los participantes de acuerdo a características particulares que no necesariamente responden a criterios estrictos de representatividad, sino a conveniencias personales o disponibilidades de los elementos.

En tal sentido tomando en cuenta la dificultad de abordar a todos los efectivos del comando, la investigación se centró en los efectivos del departamento de tránsito, siendo esto un total de 70 funcionarios, 35 personas por grupo, y en caso de la población de cobija, se tomó como muestra a los ciudadanos que ingresaron a instalaciones de dependencias de tránsito durante el periodo de primero de agosto hasta el primero de septiembre. Siendo estos un total de 400 personas.

3.6. Técnicas de investigación

Para esta investigación, se empleó 3 técnicas de recopilación de información.

Se utilizó la técnica de la documentación. Esto se justifica por la necesidad de establecer una base sólida de conocimientos sobre la ética profesional policial y su relación con la ciudadanía en un contexto específico. Se revisaron y analizaron estudios previos, investigación y documentos relacionados con la ética profesional en las instituciones policiales. La Documentación permitió contextualizar la investigación, identificar tendencias previas y marcos conceptuales relevantes, brindando una comprensión profunda de los antecedentes en este campo.

Además, se empleó la técnica de la encuesta. Una dirigida a los funcionarios policiales y otra a los ciudadanos de Cobija, con el fin de recopilar datos específicos sobre la percepción de la ética profesional y la confianza en la institución policial.

La primera encuesta se aplicó a los efectivos del departamento de tránsito Pando. El objetivo fue medir el conocimiento y la aplicación del código de ética profesional, así como las percepciones internas sobre la capacitación, el apoyo institucional y las sanciones por faltas éticas. Las preguntas incluyeron temas como el grado de conocimiento del código de ética, la aplicación de los principios éticos en el día a día laboral, y la frecuencia con que los policías presenciaron o reportaron infracciones éticas.

La segunda encuesta se aplicó a los ciudadanos del municipio de Cobija. El propósito fue conocer la percepción de los ciudadanos respecto al comportamiento ético de los policías y

cómo esto afecta la confianza en la institución. Las preguntas evaluaron el nivel de confianza en la policía, la satisfacción con la respuesta policial a las denuncias, la percepción de justicia e imparcialidad, y la transparencia de las operaciones del Comando Departamental de Policía.

Finalmente, la técnica de observación no participativa se aplicó en las instalaciones del Comando Departamental de Policía de Pando, con el objetivo de analizar el comportamiento de los funcionarios en su interacción diaria con los ciudadanos. Esta se llevó adelante por parte del equipo de estadística del departamento de policía, con el fin de que no haya susceptibilidad sobre el control respectivo, y que los funcionarios puedan actuar de manera natural y orgánica.

Durante este proceso, se observaron de manera objetiva situaciones específicas como el trato hacia las personas que acudían a realizar denuncias, el manejo de procedimientos administrativos, y las actitudes de los policías durante sus rondas de supervisión en áreas públicas.

Se tomaron notas detalladas sobre la aplicación de los principios éticos, como la imparcialidad, el respeto y la transparencia en las acciones de los funcionarios. Además, se registró la manera en que los policías respondían a las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos, sin intervenir ni influir en los eventos observados, lo que permitió obtener una visión objetiva del comportamiento ético en el día a día.

3.7. Instrumentos de relevamiento de información

Para la investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos alineados a cada técnica aplicada:

- Cuestionario: Este instrumento fue utilizado en la técnica de encuesta. Se diseñaron dos cuestionarios diferentes, uno dirigido a los funcionarios policiales y otro a la ciudadanía de Cobija. El cuestionario aplicado a los policías permitió recopilar información sobre su conocimiento del código de ética, la capacitación recibida en esta área y su percepción sobre la aplicación de los principios éticos en su labor diaria. El cuestionario dirigido a

los ciudadanos, en cambio, recopiló datos sobre su nivel de confianza en la policía, su percepción de la ética policial y la transparencia de la institución.

- **Ficha de trabajo:** Como parte de la técnica de documentación, se empleó este instrumento para organizar y clasificar la información relevante obtenida de fuentes bibliográficas y documentales relacionadas con la ética profesional y la confianza ciudadana en la policía. La ficha de trabajo facilitó el registro de citas textuales, ideas clave y referencias bibliográficas que respaldan el marco teórico y los antecedentes de la investigación.
- **Guía de observación:** Este instrumento fue utilizado en la técnica de observación no participativa. La guía incluyó un listado de comportamientos y aspectos específicos que debían ser observados, tales como el trato de los policías hacia los ciudadanos, la imparcialidad en su actuar, y la claridad en los procedimientos seguidos. La información recopilada a través de la guía de observación permitió obtener datos objetivos sobre la conducta ética de los funcionarios policiales en situaciones cotidianas.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diagnóstico sobre el conocimiento y aplicación de ética policial

Dando inicio con el desarrollo de la investigación y la recolección de datos, se procede a abordar lo propuesto en el objetivo específico 1. Para ello, se aplicó la técnica de la encuesta, diseñada para recabar información detallada sobre el conocimiento y la aplicación de la ética profesional por parte de los efectivos del Comando Departamental de Policía. La encuesta, como técnica de investigación, permitió obtener datos cuantitativos y cualitativos esenciales que contribuyen a identificar las principales falencias en la implementación de principios éticos dentro de la institución.

4.1.1. Encuestas policiales

A continuación, se desglosa la encuesta realizada:

Pregunta 1

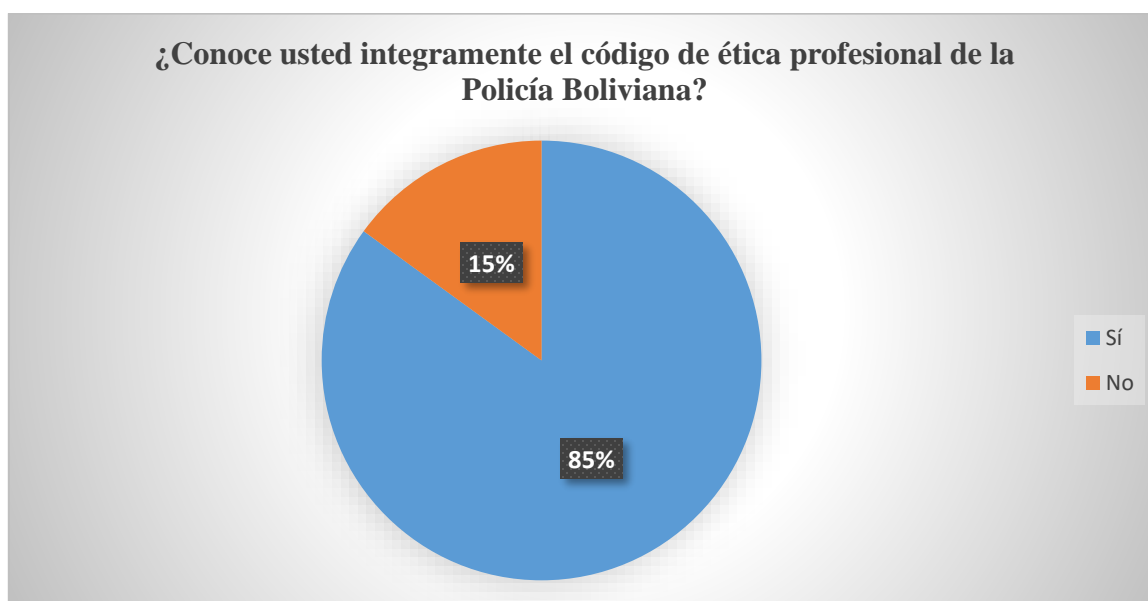


Figura 1. Conocimiento integral de código de ética policial

Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta planteada sobre el conocimiento íntegro del código de ética profesional de la Policía Boliviana, los resultados obtenidos fueron reveladores. Un 85% de los encuestados afirmó conocer íntegramente el código de ética, mientras que un 15% indicó desconocerlo.

Estos datos reflejan una realidad positiva en cuanto al nivel de familiarización con los principios éticos fundamentales entre los efectivos del Comando Departamental de Policía. El alto porcentaje de conocimiento sugiere que la mayoría de los policías están, al menos en teoría, informados sobre los estándares éticos que deben guiar su conducta profesional. Este conocimiento es esencial para asegurar que las acciones y decisiones diarias de los efectivos se alineen con los valores y normas institucionales establecidos.

Sin embargo, el 15% de los encuestados que declararon no conocer el código de ética es una cifra que no debe ser subestimada. Este grupo representa una porción significativa de la fuerza policial que podría estar operando sin una comprensión clara de las directrices éticas necesarias para el desempeño adecuado de sus funciones. La falta de conocimiento del código de ética puede llevar a inconsistencias en la aplicación de la normativa y potencialmente, a comportamientos que socaven la integridad de la institución.

Pregunta 2

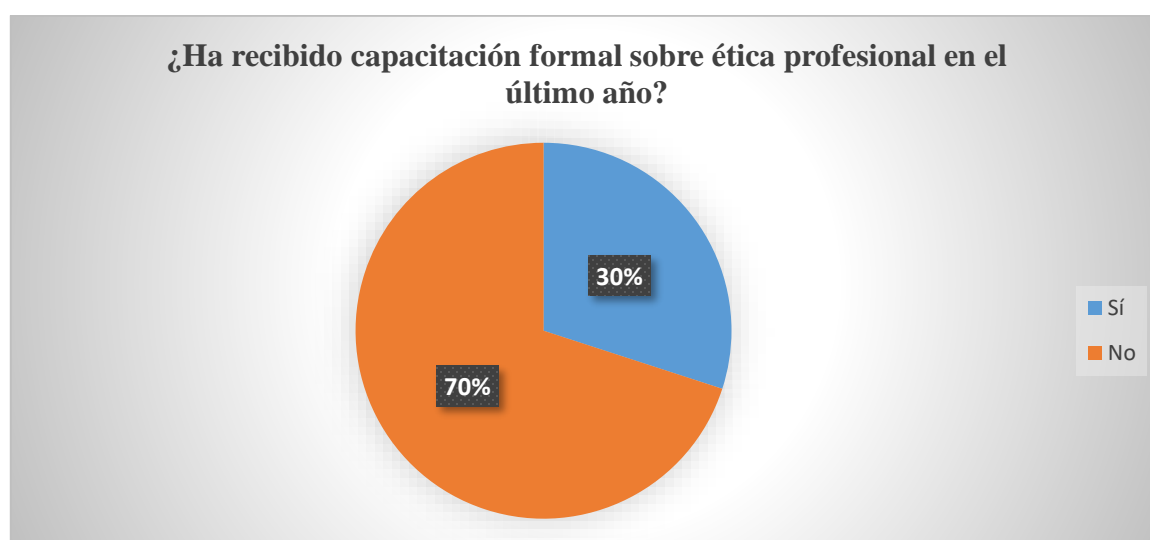


Figura 2. Capacitación recibida sobre ética profesional
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta referente a la recepción de capacitación formal sobre ética profesional en el último año, los datos obtenidos indican que solo el 30% de los encuestados afirmaron haber recibido dicha capacitación, mientras que el 70% respondió negativamente.

Este resultado evidencia una preocupante carencia en la formación continua en ética profesional dentro del Comando Departamental de Policía. La falta de capacitación regular en este ámbito crítico puede tener consecuencias significativas para la práctica policial y la percepción pública de la institución.

La capacitación en ética profesional es fundamental para asegurar que los efectivos policiales comprendan y apliquen los principios éticos que deben guiar su comportamiento y decisiones. Sin una formación adecuada, los policías pueden estar menos preparados para enfrentar dilemas éticos y más propensos a incurrir en conductas inapropiadas o cuestionables. Esto, a su vez, puede erosionar la confianza pública en la policía y socavar la legitimidad de la institución.

Pregunta 3



Figura 3. Percepción sobre aplicación del código de ética
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta relativa a la percepción sobre la aplicación de los principios de ética profesional en el día a día laboral, los resultados obtenidos fueron los siguientes: un 5% de los encuestados considera que estos principios son aplicados siempre, un 45% frecuentemente, un 35% ocasionalmente, un 10% rara vez y un 5% nunca.

Estos datos revelan un panorama mixto en cuanto a la integración de la ética profesional en la práctica cotidiana de los efectivos del Comando Departamental de Policía. La mayoría de los encuestados, el 50% en total, percibe que los principios de ética profesional son aplicados con regularidad (5% siempre y 45% frecuentemente). Sin embargo, un 35% señala que estos principios son aplicados solo ocasionalmente, y un 15% manifiesta que rara vez o nunca son observados en su labor diaria.

Este patrón sugiere una implementación inconsistente de los principios de ética profesional entre los efectivos policiales. La percepción de que la ética profesional se aplica de manera constante solo por una minoría puede indicar una falta de uniformidad en la comprensión y aplicación de estos principios. Este hecho es preocupante, ya que la aplicación constante de la ética profesional es fundamental para mantener la integridad y la confianza en la institución policial.

Pregunta 4

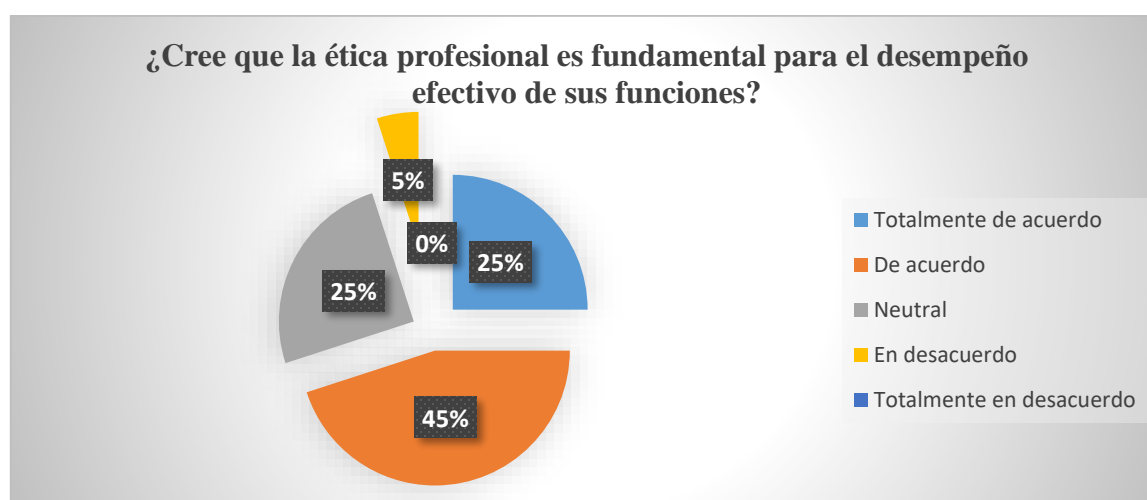


Figura 4. Relación entre la ética y el desempeño laboral
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta sobre si los encuestados creen que la ética profesional es fundamental para el desempeño efectivo de sus funciones, los resultados obtenidos fueron los siguientes: un 25% se mostró totalmente de acuerdo, un 45% de acuerdo, un 25% neutral, un 5% en desacuerdo y un 0% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva acerca de la importancia de la ética profesional en el desempeño de las funciones policiales. En total, un 70% de los encuestados (25% totalmente de acuerdo y 45% de acuerdo) considera que la ética profesional es esencial para el ejercicio eficaz de sus responsabilidades. Este alto porcentaje indica una conciencia significativa sobre la relevancia de los principios éticos para la efectividad y credibilidad de la institución policial.

Sin embargo, el hecho de que un 25% de los encuestados se haya mostrado neutral sugiere que existe un grupo considerable de efectivos policiales que no tiene una postura clara o no percibe con la misma intensidad la importancia de la ética profesional en su desempeño diario. Esta neutralidad puede ser indicativa de una falta de formación adecuada, una comprensión superficial de los principios éticos, o una posible desconexión entre la teoría y la práctica ética dentro de la institución.

El 5% de encuestados que se mostró en desacuerdo pone de relieve que, aunque minoritaria, existe una percepción de que la ética profesional no es fundamental para el desempeño efectivo de las funciones policiales. Esta opinión disonante podría reflejar actitudes individuales o experiencias específicas que no valoran adecuadamente la ética profesional, y subraya la necesidad de intervenciones específicas para cambiar estas percepciones.

Pregunta 5



Figura 5. Comprensión del código de ética policial

Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta sobre la claridad del código de ética profesional en términos de su aplicación práctica, los resultados fueron los siguientes: un 40% de los encuestados consideró que el código es muy claro, un 20% lo percibió como claro, un 10% se mostró neutral, un 15% indicó que es poco claro y un 15% afirmó que no es nada claro.

Estos resultados reflejan una percepción mixta sobre la claridad del código de ética profesional entre los efectivos policiales. El hecho de que un 60% (40% muy claro y 20% claro) de los encuestados considere que el código de ética es claro en su aplicación práctica es positivo y sugiere que una mayoría significativa de efectivos entiende y puede aplicar los principios éticos en su labor diaria. Esta percepción positiva es fundamental para garantizar un comportamiento ético coherente y sostenido dentro de la institución policial.

Sin embargo, el 10% de encuestados que se mostró neutral indica una ambivalencia o falta de certeza sobre la claridad del código de ética. Esta neutralidad puede señalar que algunos

efectivos necesitan más orientación o ejemplos prácticos para entender mejor cómo aplicar los principios éticos en situaciones concretas.

Más preocupante es el 30% (15% poco claro y 15% nada claro) de los encuestados que considera que el código de ética profesional no es claro en términos de su aplicación práctica. Esta proporción significativa indica que casi un tercio de los efectivos policiales puede estar enfrentando dificultades para interpretar y aplicar los principios éticos en su trabajo diario. La falta de claridad puede derivar en inconsistencias en el comportamiento ético y, potencialmente, en la ocurrencia de prácticas no éticas.

Pregunta 6

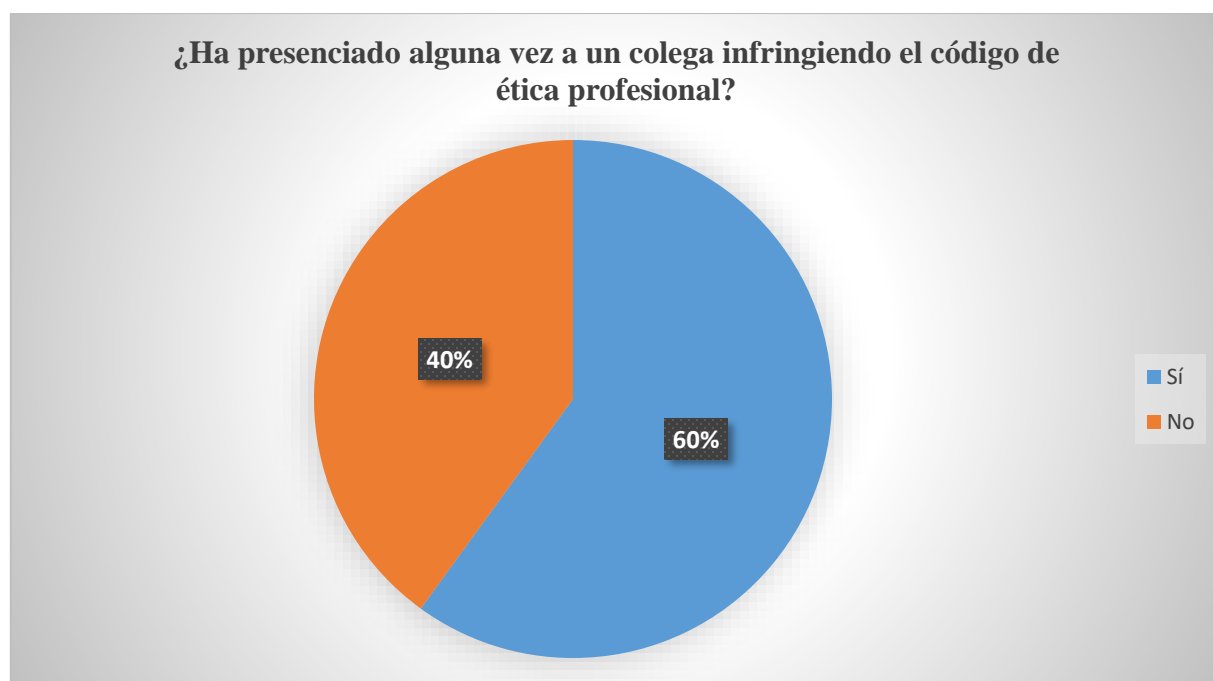


Figura 6. Frecuencia de observación de infracciones al código de ética
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta acerca de si los encuestados han presenciado alguna vez a un colega infringiendo el código de ética profesional, los resultados muestran que el 60% respondió afirmativamente, mientras que el 40% indicó que no.

Estos datos revelan una preocupación significativa dentro del Comando Departamental de Policía, ya que una mayoría considerable de los encuestados ha observado comportamientos que contravienen el código de ética profesional. El hecho de que el 60% de los efectivos haya presenciado tales infracciones sugiere que las prácticas no éticas pueden ser más comunes de lo deseado. Esta observación no solo afecta la integridad de la institución, sino que también puede influir negativamente en la moral y el desempeño de los efectivos policiales.

El 40% de los encuestados que no ha presenciado infracciones éticas es un indicador positivo, ya que sugiere que existe una proporción significativa de efectivos que no ha observado comportamientos contrarios a los principios éticos. No obstante, este porcentaje debe ser interpretado con cautela, ya que no elimina la posibilidad de que las infracciones ocurran sin ser detectadas o reportadas.

Pregunta 7

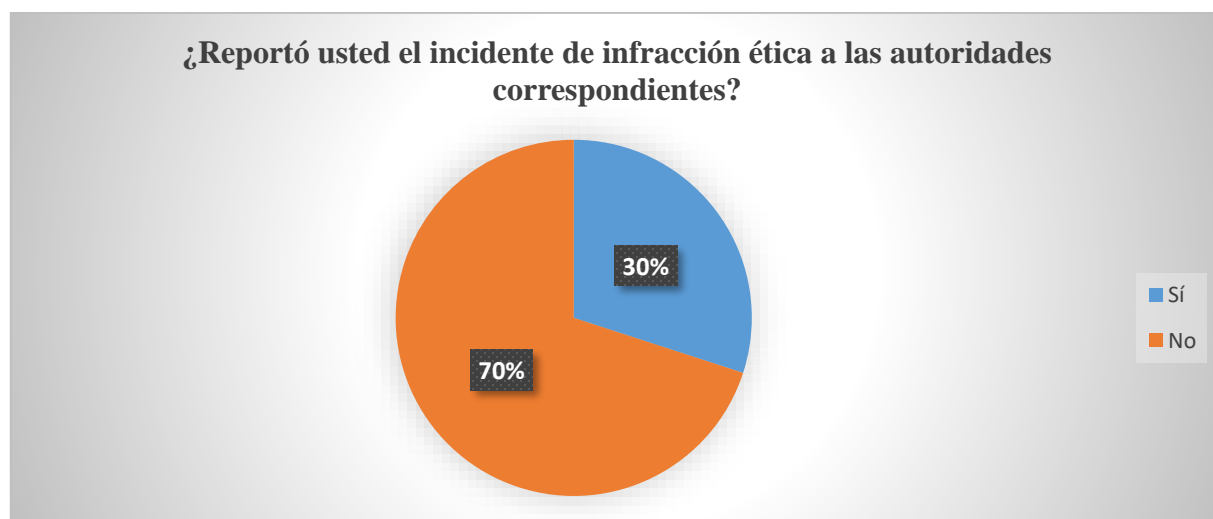


Figura 7. Frecuencia de reporte de infracciones al código de ética
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta sobre si los encuestados reportaron los incidentes de infracción ética a las autoridades correspondientes, los resultados indican que solo el 30% respondió afirmativamente, mientras que un preocupante 70% indicó que no lo hizo.

Estos datos sugieren una problemática significativa en la cultura organizacional y los mecanismos de denuncia dentro del Comando Departamental de Policía. El hecho de que una gran mayoría de los encuestados no haya reportado las infracciones éticas observadas indica posibles barreras que inhiben la comunicación y la transparencia en la institución. Entre estas barreras pueden encontrarse el miedo a represalias, la desconfianza en el sistema de denuncias, la falta de anonimato o protección para los denunciantes, y una posible percepción de ineficacia en la resolución de estos reportes.

La baja tasa de reportes, con solo el 30% de los encuestados que efectivamente comunicaron las infracciones, revela la necesidad de revisar y fortalecer los procedimientos y políticas de denuncia. Es fundamental que los efectivos policiales sientan que sus preocupaciones serán tomadas en serio y que se tomarán acciones correctivas de manera justa y rápida. Asimismo, es crucial que se implemente una cultura de apoyo y seguridad para aquellos que decidan denunciar infracciones, garantizando que no habrá represalias y que se mantendrá la confidencialidad.

Pregunta 8

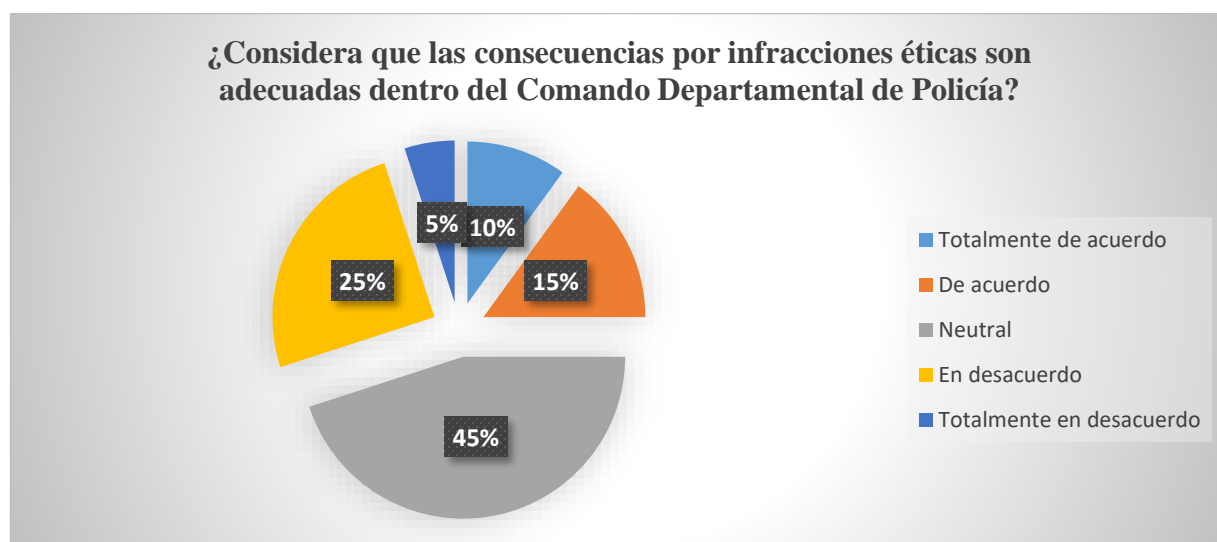


Figura 8. Percepción de las sanciones por infracción al código de ética
Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta sobre si los encuestados consideran que las consecuencias por infracciones éticas son adecuadas dentro del Comando Departamental de Policía, los resultados reflejan una

variedad de percepciones. Un 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo y un 15% está de acuerdo con la adecuación de las consecuencias. Por otro lado, un 45% se mantiene neutral, mientras que un 25% está en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo.

Estos datos revelan una polarización en la percepción de la adecuación de las consecuencias por infracciones éticas dentro de la institución. La baja proporción de encuestados que está totalmente de acuerdo (10%) o de acuerdo (15%) sugiere que una minoría considera que las medidas disciplinarias actuales son justas y efectivas.

El hecho de que el 45% de los encuestados se mantenga neutral puede indicar una falta de claridad o conocimiento sobre las políticas y procedimientos disciplinarios. Esta neutralidad también puede reflejar una percepción de inconsistencia en la aplicación de las consecuencias, o una desconfianza generalizada en el sistema disciplinario.

La suma del 25% de desacuerdo y el 5% de total desacuerdo evidencia una significativa insatisfacción con las consecuencias por infracciones éticas. Esto puede estar vinculado a percepciones de impunidad, donde las infracciones no son adecuadamente sancionadas, o a la percepción de que las sanciones no son proporcionales a la gravedad de las infracciones cometidas.

Pregunta 9



Figura 9. Apoyo al cumplimiento de los estándares éticos

Fuente: Elaboración propia.

En relación a la pregunta sobre si los encuestados reciben suficiente apoyo de sus superiores para cumplir con los estándares éticos establecidos, los resultados presentan una distribución variada de percepciones. Un 15% de los encuestados afirma que siempre recibe este apoyo, mientras que un 25% lo recibe frecuentemente. Por otro lado, un 35% indica que ocasionalmente recibe dicho apoyo, y un 20% rara vez lo recibe. Un 5% de los encuestados manifiesta que nunca recibe el apoyo necesario de sus superiores.

Estos datos indican una preocupación significativa respecto al apoyo percibido por parte de los superiores en el cumplimiento de los estándares éticos. La suma de los encuestados que siempre y frecuentemente reciben apoyo (40%) sugiere que una minoría considerable percibe un respaldo consistente y adecuado. Sin embargo, el hecho de que un 35% solo ocasionalmente reciba apoyo y un 20% rara vez lo reciba, apunta a una insuficiencia en el apoyo proporcionado, lo que puede afectar negativamente la adhesión a los estándares éticos.

La proporción del 5% que nunca recibe apoyo de sus superiores es particularmente preocupante, ya que indica la existencia de un pequeño grupo que se siente completamente desamparado en su esfuerzo por cumplir con las normas éticas. Esta falta de apoyo puede llevar a un aumento en las infracciones éticas y una disminución en la moral y la motivación del personal.

Pregunta 10



Figura 10. Satisfacción sobre las políticas institucionales de ética profesional

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta sobre el nivel de satisfacción con las políticas actuales sobre ética profesional en la institución policial revela una amplia gama de opiniones entre los encuestados. Los datos muestran que un 10% de los encuestados se siente muy satisfecho con las políticas actuales, mientras que un 25% está satisfecho. Un 35% de los encuestados se mantiene neutral, indicando una indiferencia o una falta de opinión clara respecto a las políticas. Por otro lado, un 15% de los encuestados se siente insatisfecho y otro 15% muy insatisfecho.

Estos resultados indican una percepción dividida respecto a la efectividad y la adecuación de las políticas de ética profesional en la institución. La suma del 35% que se siente satisfecho o muy satisfecho sugiere que un segmento de los efectivos policiales considera que las políticas actuales son apropiadas y están bien implementadas. Sin embargo, la mayor proporción de encuestados (35%) que se mantiene neutral podría indicar que las políticas no son suficientemente visibles o no impactan de manera significativa su día a día laboral.

La preocupación mayor surge al observar que un 30% de los encuestados está insatisfecho o muy insatisfecho con las políticas actuales. Esta insatisfacción puede deberse a varios factores, como la falta de claridad en las políticas, una implementación deficiente, o una percepción de que las políticas no son efectivas en abordar los problemas éticos dentro de la institución.

4.1.2. Resultados e interpretación sintética

Tras el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los funcionarios del Comando Departamental de Policía, se ha generado un diagnóstico que proporciona una visión integral sobre el conocimiento y la aplicación de la ética profesional dentro de la institución.

En general, se ha identificado que existe un buen nivel de conocimiento sobre el código de ética profesional entre los efectivos policiales. Sin embargo, se observan deficiencias significativas en la capacitación continua en materia de ética profesional, lo cual afecta negativamente la implementación y el respeto de estos principios en el día a día laboral.

Los resultados también indican que, aunque los principios de ética profesional son reconocidos como importantes para el desempeño efectivo de las funciones policiales, su aplicación práctica varía considerablemente entre los efectivos. Existe una percepción mixta sobre la claridad y efectividad de las políticas éticas vigentes, con una parte considerable de los encuestados mostrando neutralidad o insatisfacción, lo cual sugiere que estas políticas no están impactando de manera óptima en su trabajo cotidiano.

Adicionalmente, la observación de infracciones éticas por parte de colegas es una preocupación notable, y la falta de reporte de estos incidentes a las autoridades competentes resalta la necesidad de fortalecer la cultura de responsabilidad y transparencia dentro de la institución. Las consecuencias para las infracciones éticas no son vistas como adecuadas por muchos efectivos, lo que puede estar minando la confianza en la estructura disciplinaria de la policía.

Finalmente, se evidencia una falta de apoyo percibido por parte de los superiores para cumplir con los estándares éticos establecidos. Esta carencia de apoyo y supervisión adecuada podría estar contribuyendo a la variabilidad en la aplicación de los principios éticos y a la insatisfacción con las políticas actuales.

4.2. Percepción de la ciudadanía sobre la ética profesional de los efectivos

Dando continuidad con el desarrollo de la investigación y la recolección de datos, se procede a abordar lo propuesto en el objetivo específico 2. Con este propósito, se aplicó la técnica de la encuesta para recabar información sobre la percepción de la ciudadanía de Cobija acerca de la ética profesional de los efectivos del Comando Departamental de Policía. Esta etapa es crucial para comprender el nivel de confianza y satisfacción de la comunidad respecto a la conducta ética de los policías.

4.2.1. Encuestas a la ciudadanía

A continuación, se desglosa la encuesta realizada:

Pregunta 1

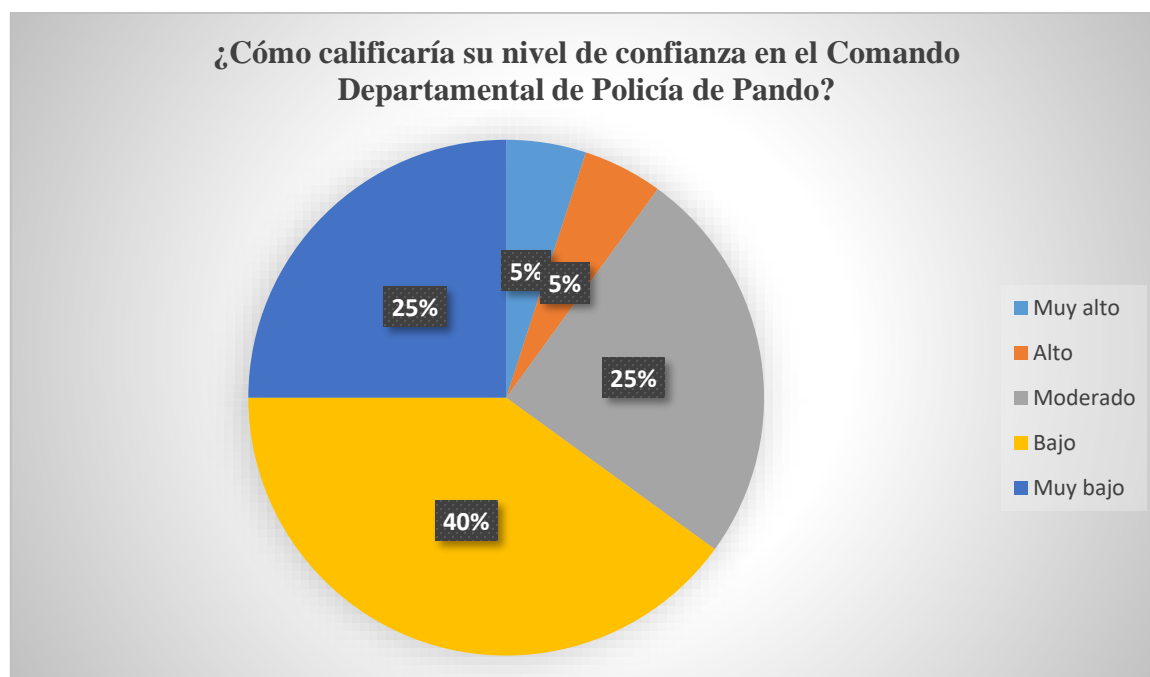


Figura 11. Nivel de confianza hacia el comando departamental de policía

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos respecto al nivel de confianza que la ciudadanía de Cobija deposita en el Comando Departamental de Policía de Pando revelan un panorama preocupante. Solo un 10%

de los encuestados califican su confianza como "Muy alto" o "Alto", lo que indica que una proporción reducida de la población tiene una percepción positiva significativa de la institución. Por otro lado, un 25% de los encuestados considera que su nivel de confianza es "Moderado", lo que sugiere que una parte de la población se mantiene neutral o ambivalente respecto a la Policía.

Sin embargo, la mayoría de los encuestados expresaron una percepción negativa, con un 40% que calificó su confianza como "Bajo" y un 25% como "Muy bajo". Estos datos indican que más de la mitad de la población tiene una baja confianza en el Comando Departamental, lo que representa un desafío considerable para la institución en términos de credibilidad y eficacia percibida.

Este resultado subraya la necesidad de revisar y reforzar las prácticas éticas y operativas dentro del Comando Departamental de Policía de Pando, con el fin de mejorar la percepción pública y restaurar la confianza de la comunidad en la institución.

Pregunta 2

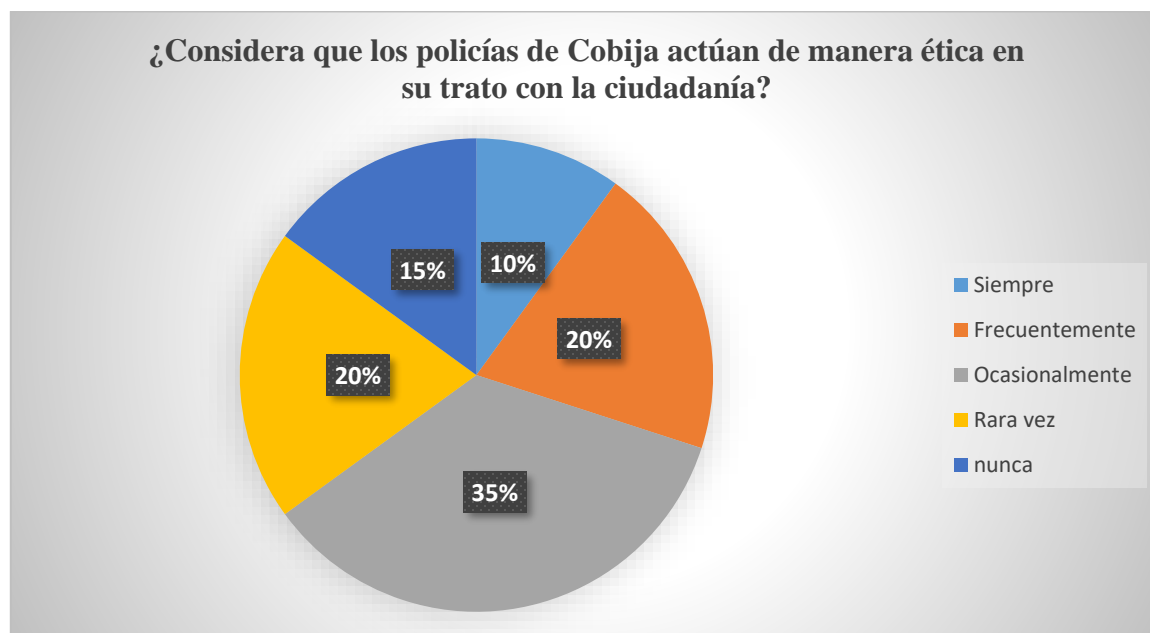


Figura 12. Percepción sobre la ética policial

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta que evalúa la percepción de la ciudadanía sobre la actuación ética de los policías de Cobija revelan una realidad compleja y preocupante. Solo un 10% de los encuestados considera que los policías siempre actúan de manera ética en su trato con la ciudadanía, mientras que un 20% afirma que esto ocurre con frecuencia. Estos porcentajes indican que, aunque existe un segmento de la población que reconoce un comportamiento ético constante o regular por parte de los efectivos policiales, esta percepción no es mayoritaria.

Un 35% de los encuestados opina que los policías actúan de manera ética solo ocasionalmente, lo cual sugiere una percepción de inconsistencia en la aplicación de principios éticos en el desempeño de sus funciones. Esta respuesta refleja una preocupación sobre la falta de uniformidad en el comportamiento ético de los agentes, lo cual puede generar incertidumbre y desconfianza entre los ciudadanos.

Aún más alarmante es que un 20% de los encuestados considera que los policías rara vez actúan de manera ética, y un 15% cree que nunca lo hacen. Estos datos señalan un nivel significativo de escepticismo y descontento en la población respecto al comportamiento ético de los policías, lo que puede erosionar la legitimidad de la institución y dificultar el establecimiento de una relación de confianza con la comunidad.

En conjunto, estos resultados subrayan la necesidad urgente de implementar medidas que fortalezcan la ética profesional entre los efectivos policiales, así como de promover una cultura de transparencia y responsabilidad que mejore la percepción pública y contribuya a restaurar la confianza de la ciudadanía en la institución policial.

Pregunta 3



Figura 13. Consideraciones sobre al comportamiento ético de la policía
Fuente: Elaboración propia.

La pregunta sobre si los ciudadanos de Cobija han presenciado comportamientos poco éticos por parte de un policía revela un panorama preocupante para la percepción de la ética profesional dentro de la institución. Con un 70% de los encuestados afirmando que han sido testigos de tales conductas, queda claro que una parte considerable de la población ha observado acciones que no se alinean con los principios éticos que deberían guiar el actuar policial.

Este alto porcentaje de respuestas afirmativas sugiere que las conductas poco éticas no son casos aislados, sino una problemática que, al menos desde la perspectiva ciudadana, se presenta con una frecuencia significativa. La percepción de estas conductas afecta directamente la confianza y el respeto que la comunidad tiene hacia la policía, lo cual es crucial para el buen desempeño de la función policial y la cohesión social.

El 30% restante, que no ha presenciado actos poco éticos, indica que todavía existe un sector de la población que no ha tenido experiencias negativas directas. Sin embargo, el hecho de que la

mayoría haya sido testigo de conductas inapropiadas pone en relieve la necesidad de abordar de manera urgente la ética profesional dentro del Comando Departamental de Policía en Cobija.

Pregunta 4

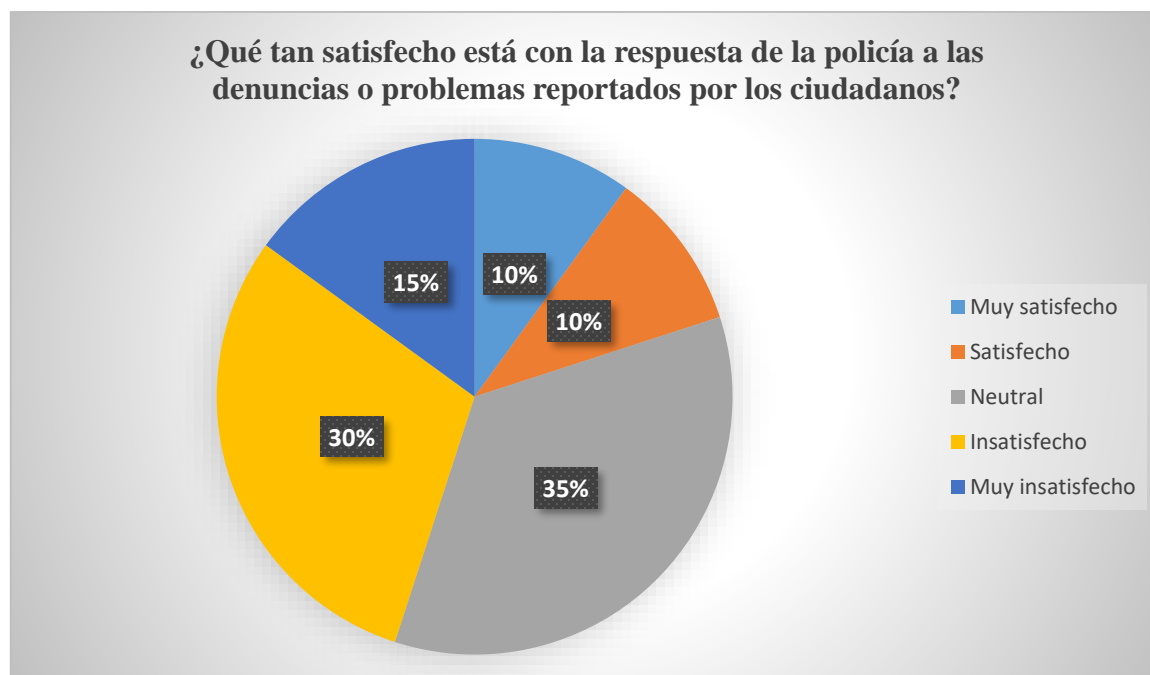


Figura 14. Satisfacción con el accionar de la policía
Fuente: Elaboración propia.

La evaluación de la satisfacción ciudadana con respecto a la respuesta de la policía a las denuncias o problemas reportados revela un panorama mixto, con una inclinación hacia la insatisfacción. Los datos muestran que solo un 20% de los encuestados se sienten satisfechos o muy satisfechos con la respuesta policial, lo que indica que, aunque hay un segmento de la población que percibe positivamente la actuación de la policía, esta percepción es minoritaria.

El hecho de que un 35% de los encuestados se haya posicionado de manera neutral sugiere que una parte significativa de la ciudadanía no tiene una opinión claramente definida sobre la eficiencia de la policía en la resolución de problemas, lo cual podría interpretarse como una falta de confianza plena en la institución o como una expectativa que no siempre es cumplida de manera consistente.

Por otro lado, un 45% de los encuestados expresan insatisfacción (30% insatisfechos y 15% muy insatisfechos), lo que indica una preocupación significativa respecto a la capacidad de la policía para atender las necesidades y preocupaciones de la ciudadanía. Esta alta proporción de respuestas negativas puede reflejar una percepción de ineficacia o demora en la atención de denuncias, lo que afecta directamente la relación entre la comunidad y la institución policial.

La interpretación de estos datos sugiere que existe una brecha considerable entre las expectativas de la ciudadanía y la respuesta que reciben por parte de la policía en situaciones de denuncia o problemas reportados.

Pregunta 5

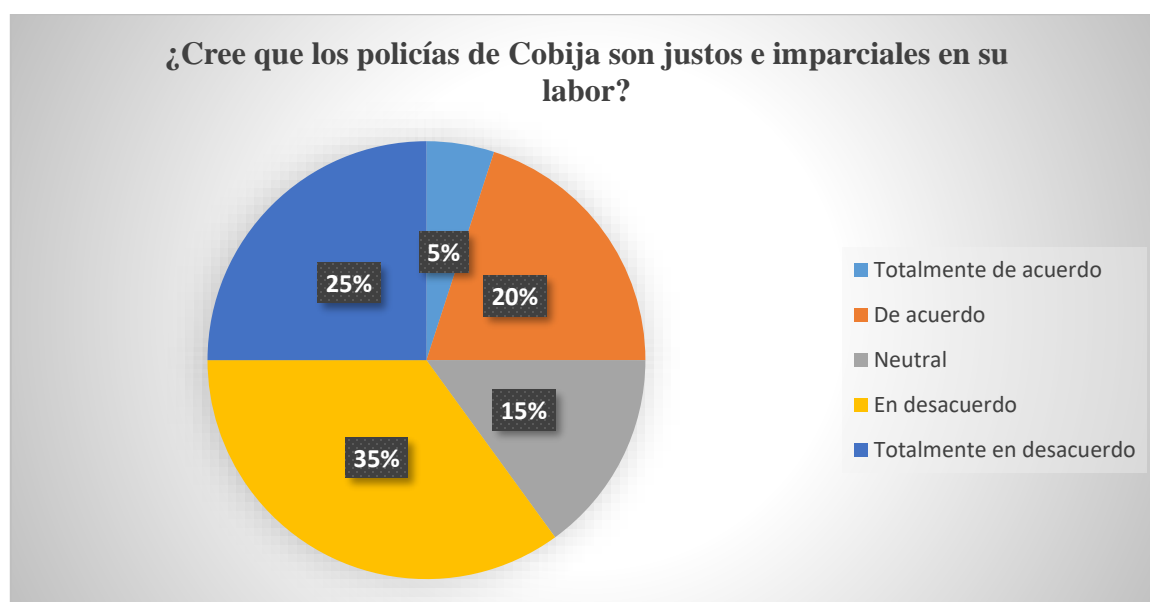


Figura 15. Percepción sobre la imparcialidad de la policía
Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los datos obtenidos sobre la percepción de justicia e imparcialidad en la labor de los policías de Cobija refleja una preocupación considerable entre la ciudadanía. Solo un 25% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los policías actúan de manera justa e imparcial, lo cual sugiere que una minoría de la población confía plenamente en la equidad del comportamiento policial.

Un 15% de los encuestados adoptaron una postura neutral, lo que podría indicar incertidumbre o falta de evidencia suficiente para formarse una opinión definitiva. Este grupo de ciudadanos podría estar esperando experiencias futuras para decidir si consideran que la policía actúa de manera justa e imparcial o no.

Sin embargo, la mayor parte de los encuestados (60%) expresó desacuerdo o total desacuerdo con la afirmación de que los policías son justos e imparciales en su labor. Esta mayoría significativa revela una percepción negativa sobre la equidad y la imparcialidad de los efectivos policiales en Cobija, lo cual es un indicativo de posibles problemas sistémicos en la práctica policial o de experiencias personales o comunitarias que han erosionado la confianza en la policía.

Este análisis sugiere que existe una percepción extendida de falta de imparcialidad y justicia en la actuación policial, lo que podría estar contribuyendo a la desconfianza generalizada hacia la institución.

Pregunta 6

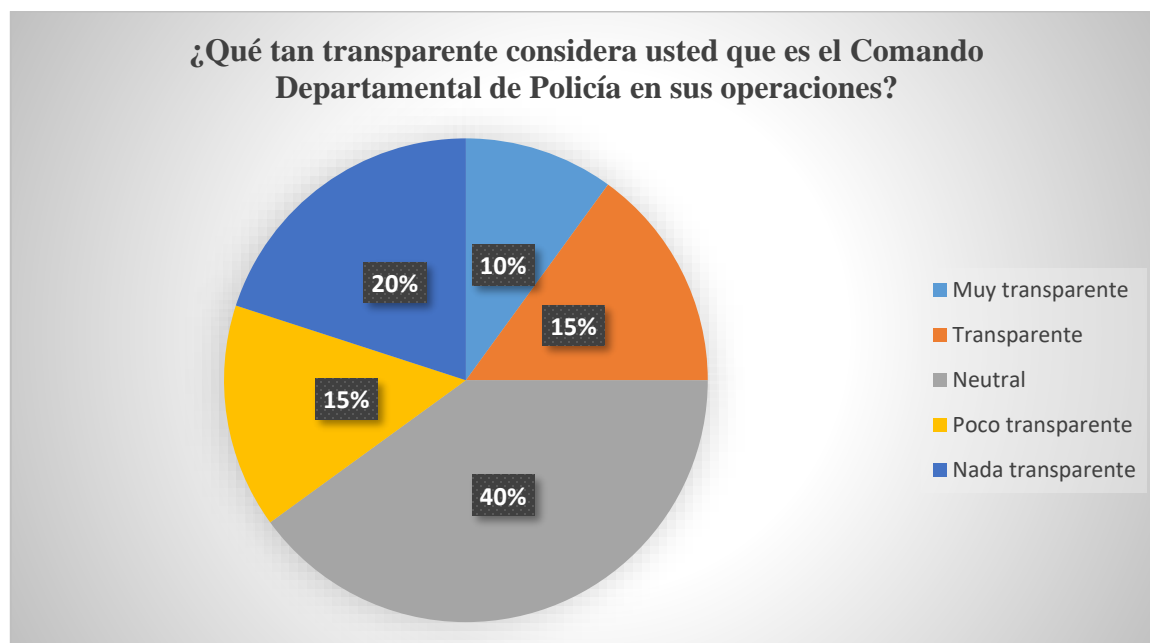


Figura 16. Percepción sobre la transparencia policial
Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los datos recolectados sobre la percepción de la transparencia en las operaciones del Comando Departamental de Policía de Cobija muestra una distribución de opiniones que refleja una considerable incertidumbre y escepticismo entre los encuestados.

Un 25% de los encuestados considera que la institución es transparente o muy transparente en sus operaciones, lo cual indica que una minoría de la población percibe un grado aceptable de apertura y claridad en la manera en que la policía gestiona sus actividades. Este grupo probablemente ha tenido experiencias o interacciones que refuerzan su percepción positiva sobre la transparencia de la institución.

Sin embargo, un 40% de los encuestados se mantiene en una postura neutral, lo que sugiere que una parte significativa de la población no tiene una opinión clara o definida sobre el nivel de transparencia del Comando Departamental de Policía. Esta neutralidad podría deberse a la falta de información o a la ausencia de experiencias directas que les permitan formar una opinión concreta.

Por otro lado, un 35% de los encuestados considera que la policía es poco o nada transparente en sus operaciones, lo que indica una percepción negativa respecto a la claridad y accesibilidad de la información sobre las actividades policiales. Este grupo puede estar influido por experiencias de opacidad o falta de comunicación efectiva por parte de la policía, lo que contribuye a una visión crítica de la transparencia institucional.

En conjunto, estos datos sugieren que, aunque existe un segmento de la población que confía en la transparencia del Comando Departamental de Policía, una mayoría significativa de los encuestados, sumando los neutros y aquellos con opiniones negativas, muestra incertidumbre o desconfianza.

Pregunta 7

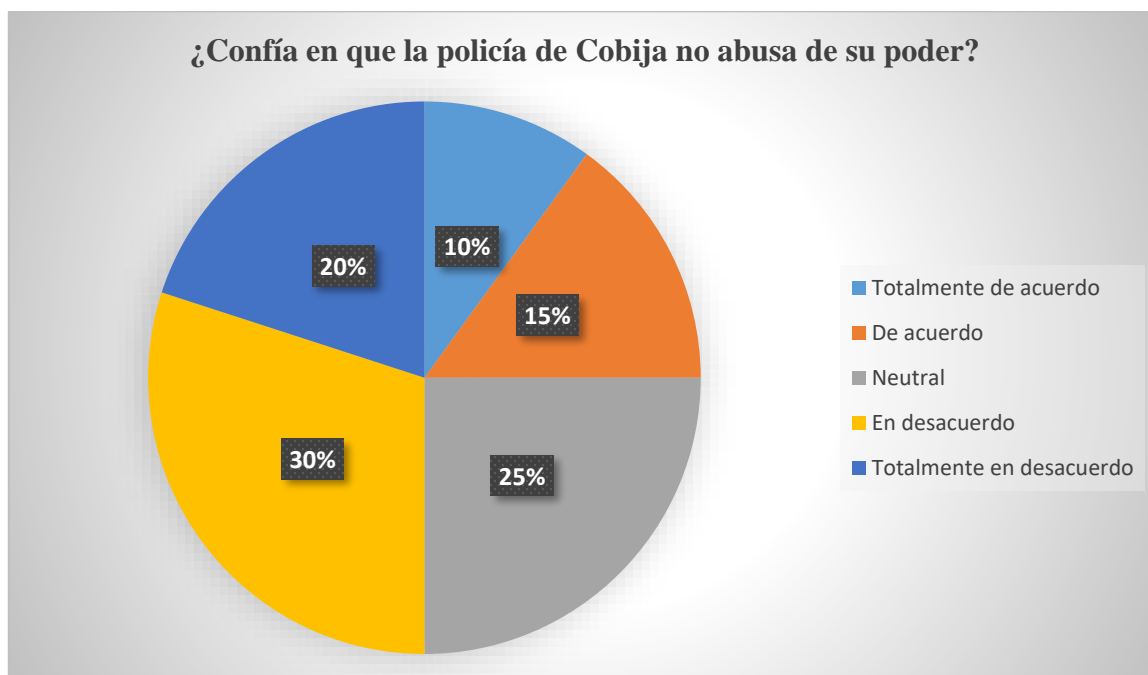


Figura 17. Confianza y abuso de poder
Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los datos obtenidos respecto a la confianza de la ciudadanía en que la policía de Cobija no abusa de su poder revela una notable desconfianza en la institución.

Solo un 25% de los encuestados expresó un nivel de confianza positivo, afirmando estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la premisa de que la policía no abusa de su poder. Este porcentaje representa una minoría significativa que mantiene una visión favorable sobre la conducta de los efectivos policiales en términos de poder y autoridad, lo que podría estar vinculado a experiencias directas o indirectas que refuercen esta confianza.

Sin embargo, un 25% de los encuestados se mantuvo neutral, lo que indica una falta de certeza o una postura ambigua respecto a la cuestión del abuso de poder por parte de la policía. Este grupo podría estar compuesto por personas que no han tenido experiencias claras que les permitan formar una opinión definida, o que prefieren no emitir un juicio concreto sobre el tema.

Por otro lado, la mayoría de los encuestados, con un 50% en total, mostró desconfianza al señalar estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la policía no abusa de su poder. Este alto nivel de escepticismo sugiere que una parte considerable de la población percibe que existe un uso indebido de la autoridad por parte de los efectivos policiales, lo que puede estar influido por casos de abuso conocidos o una percepción generalizada de impunidad y falta de rendición de cuentas dentro de la institución.

Pregunta 8

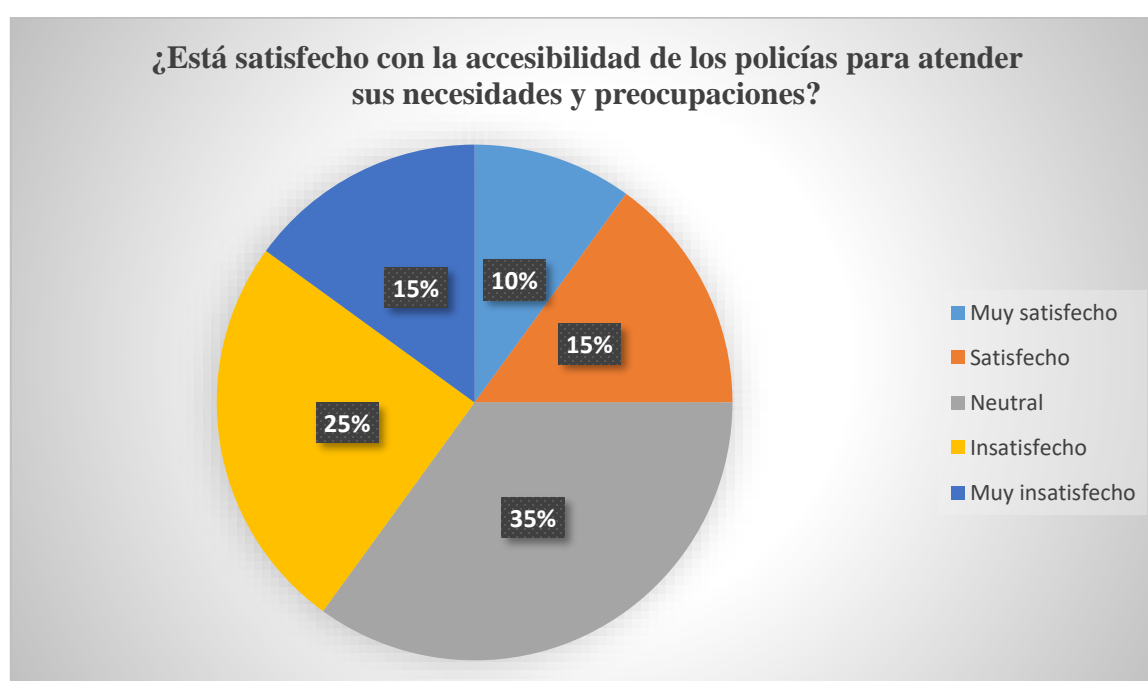


Figura 18. Accesibilidad a la atención policial
Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los datos obtenidos respecto a la satisfacción de los ciudadanos con la accesibilidad de los policías para atender sus necesidades y preocupaciones refleja una mezcla de opiniones que evidencian tanto áreas de fortaleza como de mejora dentro del Comando Departamental de Policía.

Un 25% de los encuestados se declaró satisfecho o muy satisfecho con la accesibilidad de los policías, lo que indica que una cuarta parte de la población percibe que los efectivos policiales están disponibles y dispuestos a atender sus necesidades. Este resultado puede estar vinculado

a experiencias positivas en las que los ciudadanos han encontrado respuesta oportuna y efectiva a sus demandas, lo cual es un aspecto favorable para la imagen de la policía.

No obstante, un 35% de los encuestados se mantuvo neutral, lo que sugiere que una parte significativa de la población no tiene una opinión definida sobre la accesibilidad de los policías. Este grupo podría estar compuesto por personas que no han tenido interacciones suficientes con la policía como para emitir un juicio claro, o que han tenido experiencias mixtas, sin inclinación marcada hacia la satisfacción o la insatisfacción.

Por otro lado, un 25% de los encuestados se manifestó insatisfecho con la accesibilidad de los policías. Este dato indica que una proporción considerable de la ciudadanía percibe deficiencias en la disposición y disponibilidad de los efectivos policiales para atender sus inquietudes, lo cual podría deberse a una falta de recursos, capacitación, o una desconexión entre las expectativas de la comunidad y la respuesta institucional.

Pregunta 9

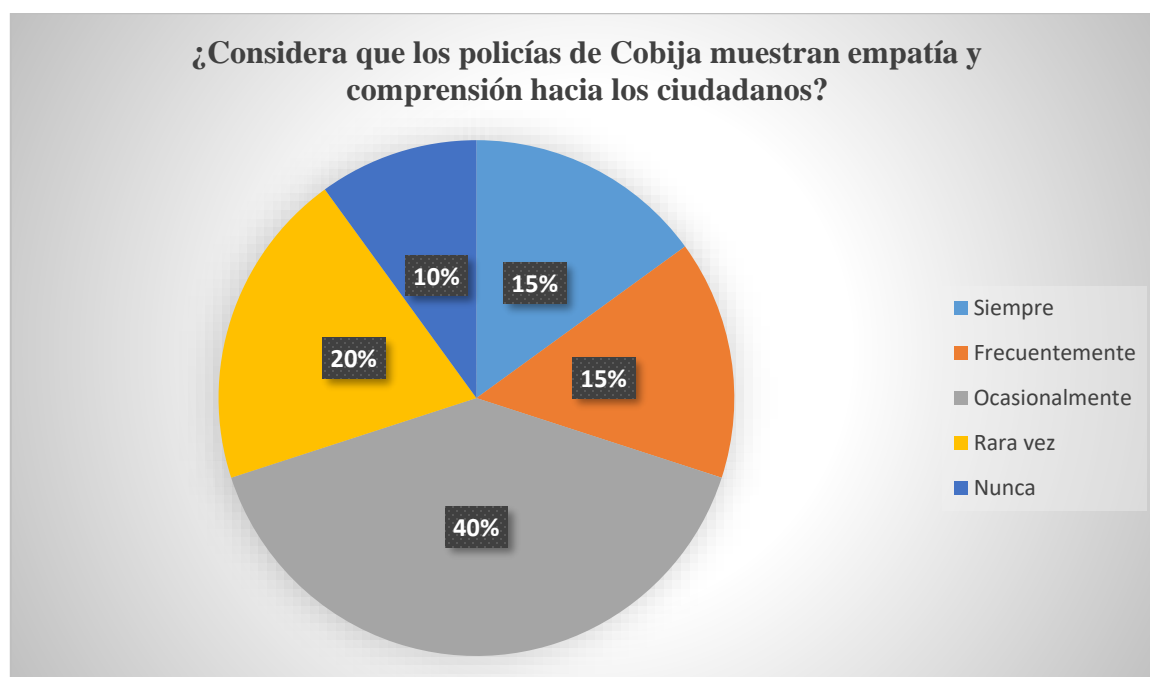


Figura 19. Empatía y comprensión de la policía hacia la ciudadanía
Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los datos obtenidos respecto a la percepción de la ciudadanía sobre la empatía y comprensión mostrada por los policías de Cobija revela una valoración mixta que destaca tanto actitudes positivas como áreas de preocupación.

Un 15% de los encuestados indicó que los policías siempre muestran empatía y comprensión hacia los ciudadanos, y otro 15% afirmó que lo hacen frecuentemente. Estos resultados reflejan que un sector de la población percibe a los efectivos policiales como servidores públicos comprometidos con la comunidad, capaces de entender y responder de manera sensible a las necesidades y situaciones de las personas con las que interactúan. Este aspecto es positivo y sugiere que existe un grupo de policías que desempeña sus funciones con un alto grado de humanidad y profesionalismo.

Sin embargo, la mayoría de los encuestados (40%) considera que los policías solo ocasionalmente muestran empatía y comprensión. Este resultado indica una percepción de inconsistencia en el trato ofrecido por los efectivos policiales, donde en algunos casos pueden actuar de manera comprensiva, pero en otros, esta actitud no se manifiesta de manera constante. La percepción de empatía ocasional sugiere que hay factores que limitan la capacidad de los policías para mantener una conducta empática en todas las situaciones, lo cual puede estar relacionado con el estrés laboral, la carga de trabajo, o la falta de capacitación en habilidades sociales y emocionales.

Por otro lado, un 20% de los encuestados afirmó que los policías rara vez muestran empatía, y un 10% indicó que nunca lo hacen. Estos porcentajes revelan una preocupación significativa, ya que una parte considerable de la población percibe una falta de sensibilidad y comprensión por parte de los efectivos policiales en su trato cotidiano. Esta percepción negativa puede tener un impacto directo en la relación entre la policía y la comunidad, debilitando la confianza y la colaboración entre ambas partes.

4.2.2. Resultados e interpretación sintética

El análisis general de las respuestas obtenidas en el segundo cuestionario refleja una percepción compleja y, en muchos casos, preocupante por parte de la ciudadanía de Cobija respecto a la ética profesional y el desempeño de los efectivos del Comando Departamental de Policía.

Por un lado, se observa una falta de confianza y satisfacción generalizada hacia la actuación de la policía, con numerosos ciudadanos manifestando dudas sobre la ética y la imparcialidad con la que los efectivos desempeñan sus funciones. Esta desconfianza se ve agravada por la percepción de que el trato recibido por parte de los policías no siempre es justo, empático o comprensivo, lo que indica posibles fallas en la interacción cotidiana entre la policía y la comunidad.

Además, una proporción significativa de los encuestados ha presenciado comportamientos poco éticos por parte de los efectivos policiales, lo que sugiere la existencia de problemas internos en cuanto al cumplimiento de las normativas éticas. La insatisfacción con la respuesta de la policía a las denuncias y problemas reportados por los ciudadanos también refleja un desafío importante en la relación entre la institución y la comunidad, afectando la percepción de transparencia y responsabilidad del Comando Departamental de Policía.

4.3. Análisis de los factores externos e internos

Comprendido entonces el contexto situacional de los efectivos policiales y las perspectivas ciudadanas sobre su confianza en la institución, es posible tomar dichos datos como base para estructurar los factores que condicionan esta situación. Estos factores, tanto internos como externos, pueden estar influyendo en la percepción y desempeño de los policías, así como en la relación entre la comunidad y el Comando Departamental de Policía. A partir de esta comprensión, se podrán identificar áreas críticas que requieren intervención y desarrollo, permitiendo una mejora en la ética profesional de los efectivos y en la confianza ciudadana hacia la institución.

Los factores externos identificados en esta problemática fueron extraídos de los datos recabados a través de las encuestas realizadas a la ciudadanía, reflejando las percepciones y experiencias de la población respecto al desempeño ético de la policía. Por otro lado, los factores internos fueron obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los efectivos policiales, los cuales revelan aspectos clave relacionados con la capacitación, el apoyo institucional y el conocimiento del código de ética dentro del Comando Departamental de Policía.

4.3.1. Factores externos

4.3.1.1. Percepción negativa de la ciudadanía sobre la policía

Este factor se refiere a la imagen que la ciudadanía tiene acerca de la equidad y justicia con la que operan los efectivos policiales en Cobija. Una percepción negativa implica que los ciudadanos consideran que la policía no actúa de manera justa o imparcial en sus decisiones y acciones. Este sentimiento puede surgir de experiencias personales o colectivas en las que la actuación policial ha sido vista como sesgada o discriminatoria.

La percepción de parcialidad puede estar vinculada a casos donde se ha observado un trato preferencial hacia ciertos individuos o grupos, o donde las decisiones policiales no parecen estar basadas en principios de justicia y equidad. Este tipo de percepción puede ser devastador para

la legitimidad de la policía, ya que la imparcialidad es un pilar fundamental en la administración de la justicia y el mantenimiento del orden.

Cuando los ciudadanos creen que la policía no es justa, se erosionan los lazos de confianza y respeto mutuo, lo que a su vez puede conducir a una menor cooperación ciudadana, al incremento de tensiones entre la población y las fuerzas de seguridad, y al deterioro del tejido social.

4.3.1.2. Falta de confianza de la ciudadanía en la institución policial

La confianza es un elemento esencial en la relación entre la policía y la comunidad a la que sirve. Este factor se refiere a la falta de confianza que la ciudadanía de Cobija tiene en la capacidad y voluntad de la policía para actuar de manera ética, profesional y efectiva. La desconfianza puede estar motivada por varios aspectos, como la percepción de corrupción dentro de la institución, la ineficacia en la resolución de delitos, o la falta de transparencia en las operaciones policiales.

También puede ser el resultado de una serie de incidentes negativos, donde las expectativas de la ciudadanía no han sido satisfechas, ya sea por un mal manejo de las situaciones por parte de los oficiales o por un trato despectivo hacia los ciudadanos. La falta de confianza afecta gravemente la capacidad de la policía para cumplir con su rol, ya que la colaboración de la comunidad es crucial para la efectividad de las operaciones de seguridad. Sin confianza, los ciudadanos son menos propensos a denunciar crímenes, a cooperar en investigaciones o a respetar la autoridad policial, lo que crea un ciclo vicioso de inseguridad y desorden.

4.3.1.3. Experiencias de comportamientos poco éticos

Este factor aborda las ocasiones en que los ciudadanos han sido testigos directos de comportamientos que no se alinean con los estándares éticos esperados de los efectivos policiales. Las experiencias de conductas poco éticas pueden incluir desde el abuso de poder, extorsión, y trato despectivo, hasta la complicidad en actos de corrupción.

Cuando los ciudadanos presencian tales comportamientos, la imagen de la policía se ve profundamente afectada, ya que se espera que los agentes del orden mantengan una conducta intachable que refleje los principios de justicia, honestidad y respeto por los derechos humanos. Estas experiencias negativas no solo impactan la percepción pública, sino que también desmotivan a la ciudadanía a confiar en la institución y a colaborar con ella.

Además, la repetición de estos incidentes puede contribuir a la normalización de comportamientos inadecuados dentro de la institución, perpetuando una cultura de impunidad que es difícil de erradicar. La presencia de conductas poco éticas, además, pone en cuestión la eficacia de las políticas internas de supervisión y sanción, lo que agrava aún más el problema.

4.3.1.4. Nivel de satisfacción ciudadana sobre la respuesta policial

La accesibilidad y la capacidad de respuesta de la policía son aspectos clave que determinan la calidad del servicio que percibe la ciudadanía. Este factor se refiere a cuán satisfechos están los ciudadanos con la facilidad de acceso a la policía para reportar delitos, buscar asistencia o recibir orientación, así como con la rapidez y efectividad con la que la policía responde a sus necesidades y preocupaciones.

Un nivel bajo de satisfacción en este ámbito sugiere que la policía puede estar fallando en aspectos cruciales como la disponibilidad de oficiales, la rapidez en la atención a denuncias, la eficiencia en la resolución de problemas, y la cortesía en el trato hacia la ciudadanía. La falta de accesibilidad puede estar relacionada con problemas estructurales, como la insuficiencia de recursos humanos y materiales, mientras que la inadecuada capacidad de respuesta puede reflejar deficiencias en la formación, planificación y gestión de la fuerza policial.

Cuando los ciudadanos sienten que no pueden contar con la policía en momentos de necesidad, su percepción de seguridad disminuye, lo que genera una sensación generalizada de desprotección y vulnerabilidad. Este factor también impacta la confianza y el respeto hacia la institución, ya que la capacidad de respuesta efectiva es una de las expectativas más básicas que la sociedad tiene de sus fuerzas de seguridad.

4.3.2. Factores internos

4.3.2.1. Capacitación y formación ética insuficiente

La capacitación y formación ética son fundamentales para garantizar que los efectivos policiales actúen conforme a los principios de integridad, imparcialidad y responsabilidad. Sin embargo, en muchos casos, la capacitación ética que reciben es insuficiente, tanto en términos de contenido como de frecuencia. Este déficit puede deberse a una variedad de factores, incluyendo la falta de recursos, el enfoque en otras áreas consideradas más prioritarias, o una subestimación de la importancia de la ética en la labor policial.

Cuando la formación ética no es adecuada, los policías pueden carecer de las herramientas necesarias para enfrentar dilemas éticos complejos, lo que incrementa el riesgo de que actúen de manera contraria a los principios establecidos. Además, la falta de capacitación continua significa que los efectivos pueden no estar al tanto de las actualizaciones o reinterpretaciones del código de ética, lo que genera un desfase entre las expectativas institucionales y las prácticas diarias. Este factor, por tanto, no solo afecta el comportamiento individual, sino que también puede contribuir a una cultura organizacional en la que las normas éticas no se valoran ni se respetan adecuadamente.

4.3.2.2. Aplicación inconsistente de sanciones por infracciones éticas

La aplicación de sanciones es un mecanismo crucial para mantener la disciplina y garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en cualquier organización. En el caso de la policía, la inconsistencia en la imposición de sanciones por infracciones éticas puede ser particularmente perjudicial. Cuando las sanciones no se aplican de manera uniforme, se envía un mensaje contradictorio a los efectivos policiales, lo que socava la autoridad del código de ética y la credibilidad de la institución.

Esta inconsistencia puede manifestarse en varias formas, como la variabilidad en la severidad de las sanciones dependiendo de la infracción, favoritismo hacia ciertos individuos o grupos, o

una falta general de transparencia en el proceso disciplinario. Como resultado, los efectivos pueden percibir que las normas éticas son opcionales o que las consecuencias de infringirlas son mínimas o arbitrarias. Esto no solo desmoraliza a aquellos que intentan actuar con integridad, sino que también puede fomentar un ambiente en el que las malas prácticas se toleran o incluso se perpetúan. En última instancia, la inconsistente aplicación de sanciones erosiona la confianza interna en la gestión y promueve un clima organizacional en el que la ética es una consideración secundaria.

4.3.2.3. Falta de apoyo de los superiores

El apoyo de los superiores es vital para que los estándares éticos se mantengan y se refuercen dentro de cualquier organización. En el contexto policial, la ausencia de este respaldo puede tener consecuencias profundas. Los superiores tienen un rol fundamental en la implementación y supervisión de las normas éticas, y su actitud hacia la ética influye directamente en la conducta de sus subordinados.

Cuando los efectivos policiales perciben que sus superiores no están comprometidos con la ética, ya sea porque no brindan orientación, no refuerzan las normas o no toman medidas ante las infracciones, es probable que adopten una actitud similar. Esta falta de apoyo puede manifestarse de varias maneras, incluyendo la omisión en la resolución de quejas éticas, la falta de reconocimiento a quienes actúan con integridad, o incluso la presión para que se prioricen otros aspectos del trabajo policial por encima de la ética. En un entorno donde el respaldo ético de los superiores es débil o inexistente, los efectivos pueden sentir que cumplir con los estándares éticos es menos importante que otros objetivos, lo que conduce a una erosión de los principios fundamentales que deberían guiar su labor.

4.3.2.4. Desconocimiento o poca claridad sobre el código de ética profesional

El código de ética profesional establece las pautas y principios que deben guiar la conducta de los efectivos policiales. Sin embargo, cuando existe un desconocimiento o una falta de claridad sobre estas normas, se crea un vacío en la comprensión y aplicación de lo que se espera en

términos de comportamiento ético. Este problema puede originarse desde la insuficiente difusión del código hasta la falta de capacitación específica que explique su contenido y aplicación práctica.

El desconocimiento del código de ética no solo implica que los efectivos puedan violar estas normas sin darse cuenta, sino que también dificulta la creación de una cultura ética sólida dentro de la institución. Además, la poca claridad sobre cómo aplicar estos principios en situaciones reales puede llevar a la confusión y a la toma de decisiones erróneas en momentos críticos. Si los efectivos no tienen una comprensión clara y concisa del código de ética, es improbable que puedan actuar conforme a sus lineamientos de manera consistente, lo que incrementa el riesgo de comportamientos inadecuados y la percepción de arbitrariedad en su aplicación. Por lo tanto, el desconocimiento o la falta de claridad sobre el código de ética profesional es un factor interno que, si no se aborda adecuadamente, puede comprometer seriamente la integridad y la eficacia de la función policial.

4.4. Evaluación

La evaluación de la ética profesional del talento humano en el Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana en Cobija revela un panorama complejo y multifacético que demanda un análisis riguroso. La ética profesional en una institución policial constituye un pilar fundamental para garantizar la integridad, imparcialidad y eficacia en la ejecución de sus funciones. Este componente ético no solo define las acciones individuales de los efectivos, sino que también moldea la percepción pública y la confianza que los ciudadanos depositan en la institución. En el caso del Comando Departamental de Policía de Pando, el análisis de la situación ética se ha centrado en la percepción ciudadana y en la autoevaluación interna realizada por los propios efectivos.

El talento humano de la institución, encargado de velar por la seguridad y el orden público, opera bajo un código de ética que, en teoría, debe guiar sus acciones cotidianas. No obstante, los datos recabados a través de encuestas a la ciudadanía de Cobija indican una percepción predominantemente negativa sobre la imparcialidad y justicia con la que actúan los policías. Esta percepción, alimentada por experiencias directas de comportamientos considerados poco éticos y por una insatisfacción generalizada con la respuesta y accesibilidad de la policía, sugiere una erosión significativa de la confianza en la institución.

La falta de confianza se ve agravada por la percepción de que los efectivos policiales no siempre actúan de manera justa o imparcial, lo que genera un sentimiento de vulnerabilidad entre los ciudadanos. Este aspecto es crítico, ya que la imparcialidad es uno de los principios fundamentales que sustentan la legitimidad de cualquier cuerpo policial. Cuando los ciudadanos perciben que las acciones de la policía pueden estar influenciadas por factores ajenos a la justicia, como favoritismos o prejuicios, la institución pierde su capacidad de ser vista como un ente protector y neutral.

Otro elemento central en esta evaluación es la experiencia de los ciudadanos con comportamientos éticamente cuestionables por parte de los policías. Una mayoría significativa de los encuestados reporta haber presenciado tales comportamientos, lo que refuerza la idea de

que existe una desconexión entre los estándares éticos promovidos por la institución y las prácticas observadas en el terreno. Esta desconexión no solo afecta la imagen de la policía, sino que también mina la cohesión interna, ya que los efectivos que se esfuerzan por cumplir con los principios éticos pueden sentirse desmotivados al ver que sus esfuerzos no son la norma o no son suficientemente reconocidos.

La accesibilidad y la capacidad de respuesta de la policía también son áreas críticas de evaluación. La insatisfacción ciudadana con la manera en que sus necesidades y preocupaciones son atendidas refleja una brecha en la relación entre la policía y la comunidad. Esta brecha puede ser el resultado de una variedad de factores internos, incluyendo una posible sobrecarga de trabajo, recursos limitados, o una falta de capacitación en habilidades interpersonales y de servicio al ciudadano. Cuando la policía no está disponible o no responde de manera efectiva, los ciudadanos pueden sentirse abandonados y desprotegidos, lo que agrava la percepción de ineficacia y falta de ética.

El impacto de estos factores en la confianza ciudadana es profundo. La confianza es un elemento intangible pero crucial en la relación entre la policía y la comunidad. Sin confianza, la cooperación ciudadana disminuye, lo que a su vez dificulta la capacidad de la policía para cumplir con su misión de mantener el orden y la seguridad. La percepción de que la policía no es ética, justa, o accesible debilita la legitimidad de la institución y fomenta un clima de desconfianza que puede perdurar a lo largo del tiempo.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La presente investigación ha evaluado la aplicación de la ética profesional del talento humano del Comando Departamental de Policía de Pando y su impacto en la confianza ciudadana en Cobija. Los resultados evidencian una relación compleja entre la percepción ética de los efectivos policiales y la confianza depositada en ellos por la ciudadanía. Las conclusiones obtenidas subrayan la importancia de fortalecer los principios éticos dentro de la institución policial para mejorar su credibilidad y eficacia en la prestación de servicios públicos.

- El diagnóstico al talento humano del Comando Departamental de Policía de Pando reveló falencias significativas como: la ausencia de una política integral de capacitación constante sobre ética profesional, la carencia de mecanismos claros y efectivos para el monitoreo del comportamiento ético y la implementación inconsistente de sanciones frente a infracciones de carácter ético. A pesar de contar con un código de ética, la falta de capacitación continua y de mecanismos de supervisión efectivos ha resultado en una adherencia inconsistente a los principios éticos.
- La evaluación de la percepción de la ciudadanía de Cobija respecto a la ética profesional de los efectivos del Comando Departamental de Policía indicó una desconexión significativa entre la imagen que los policías tienen de su labor y la percepción de la comunidad. La confianza y satisfacción de la ciudadanía varían, con percepciones negativas como: la imparcialidad y falta transparencia policial, la eficiencia de los tramites, cobros e indicaciones. Este hallazgo destaca la necesidad urgente de mejorar las relaciones comunitarias y de promover una mayor transparencia y responsabilidad en las acciones policiales, como medio para reconstruir la confianza pública.
- El análisis de los factores internos y externos que inciden en la adherencia a los principios éticos en el Comando Departamental de Policía identificó varios elementos

críticos. Internamente pueden ser mencionados: la insuficiente formación ética, la falta de apoyo de los superiores y la aplicación inconsistente de sanciones son factores que debilitan la ética profesional. Externamente se encuentran: las percepciones negativas de la ciudadanía, las experiencias de comportamientos poco éticos y la insatisfacción con la accesibilidad y falta de respuesta ágil de la policía afectando negativamente la confianza pública. Estos factores destacan la necesidad de un enfoque integral que incluya mejoras internas en capacitación y supervisión, así como esfuerzos para mejorar la percepción pública y la transparencia institucional.

5.2. Recomendaciones

Esto pone de manifiesto la necesidad de implementar programas de formación y de reforzar la supervisión y sanciones, para asegurar un cumplimiento más riguroso de los estándares éticos establecidos.

- Se recomienda que el Comando Departamental de Policía de Pando implemente un programa de capacitación continua en ética profesional dirigido a todos los efectivos policiales. Este programa debe actualizarse periódicamente para asegurar que el personal esté al tanto de las normativas éticas vigentes y de las mejores prácticas internacionales en la conducta policial.
- Se recomienda que se establezcan mecanismos de supervisión y control más rigurosos para garantizar la aplicación consistente del código de ética profesional. Esto incluye la creación de un comité interno de ética encargado de monitorear y evaluar el comportamiento ético de los efectivos, así como de aplicar sanciones cuando sea necesario.
- Se recomienda que se fortalezcan los canales de comunicación y colaboración entre la policía y la comunidad de Cobija. La realización de encuentros periódicos con la ciudadanía para escuchar sus preocupaciones y sugerencias, junto con la implementación

de iniciativas de transparencia en las operaciones policiales, contribuirán a mejorar la confianza pública en la institución.

- Se recomienda que se desarrollen estrategias específicas para mejorar la imparcialidad y justicia en el trato policial. Esto puede incluir la implementación de políticas de rotación de personal, formación en manejo de conflictos y en derechos humanos, y la promoción de una cultura organizacional que valore la equidad y la justicia.
- Se recomienda que el Comando Departamental de Policía de Pando establezca un sistema de retroalimentación continua para evaluar la satisfacción ciudadana con los servicios policiales. Este sistema debe permitir a los ciudadanos expresar sus opiniones y experiencias, y la institución debe utilizar esta retroalimentación para ajustar sus políticas y prácticas, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la percepción pública.
- Se recomienda la creación de una unidad específica dentro del Comando Departamental de Policía de Pando encargada de auditar y supervisar la aplicación de los principios de ética profesional entre sus efectivos. Esta unidad debería contar con personal capacitado en auditoría interna y evaluación ética, con el objetivo de monitorear de manera constante el cumplimiento de los estándares éticos, identificar posibles infracciones, y proponer medidas correctivas para asegurar una mayor coherencia y transparencia en la conducta policial.

REFERENCIAS

- Aicad Business School. (2023). *Ética Profesional*. Recuperado de: <https://www.aicad.es/etica-profesional>
- Anrango, D. & Medina, J. (2022). *Percepciones ciudadanas sobre la Policía de Ecuador: Estudio de los factores que influyen sobre la confianza en la institución policial*. (Artículo Científico). Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33992022000200474&script=sci_arttext
- Aponte, J. (2021). *Estrategia pedagógica para la formación policial desde la ética del cuidado*. (Tesis doctoral, Universidad de la Salle). Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1049&context=doct_educacion_sociedad
- Areté geStiona. (2022). *Modelo de contingencia de Fiedler*. Recuperado de: <http://www.aretigestiona.es/modelo-contingencia-fiedler/>
- Berrones, R. (2014). *La importancia de la ética en la formación de valor público*. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162014000200004
- Caballero, J. (2020). *Ética profesional y trabajo, La prensa*. Recuperado de: https://www.prensa.com/opinion/Etica-profesional-trabajo_0_4666783335.html
- Castillero, O. (2023). *Dilemas éticos: qué son, tipos y 5 ejemplos que te harán pensar*. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/dilemas-eticos>
- Carrillo, A. (2024). *Teoría de intercambio social: qué es y cuáles son sus autores*. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/social/teoria-de-intercambio-social>

Código de Ética de la Policía Bolivia. (2021). *Reglamentos y normas de ética Policial*. Recuperado de: <https://www.policia.bo/wp-content/uploads/2022/06/CODIGO-DE-ETICA-2022-pddf-1-comprimido.pdf>

Consejo de la Judicatura Federal. (s.f.). *Conflicto de interés*. Recuperado de: https://www.cjf.gob.mx/organosauxiliares/contraloria/resources/infografias/infografiaConflictoInteres_01092020.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024). *Estado Abierto en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/principios/transparencia>

Diez, A. (2022). *Teoría de los roles, ¿cuál es nuestro papel en la sociedad?* Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/teoria-de-los-roles-cual-es-nuestro-papel-en-la-sociedad/>

Equipo de Enciclopedia Significados. (2024). *Autonomía*. Recuperado de: <https://www.significados.com/autonomia/>

Equipo editorial, Etecé. (2020). *Ética profesional*. Recuperado de: <https://concepto.de/etica-profesional/>

Equipo editorial, Etecé. (2020). *Norma*. Recuperado de: <https://concepto.de/que-es-norma/>

Equipo editorial, Etecé. (2021). *Confianza*. Recuperado de: <https://concepto.de/confianza/>

Equipo editorial, Etecé. (2021). *Principios*. Recuperado de: <https://concepto.de/principios/>

Equipo editorial, Etecé. (2021). *Valor*. Recuperado de: <https://concepto.de/que-es-un-valor-y-que-son-los-valores/>

Equipo editorial, Etecé. (2021). *Empatía*. Recuperado de: <https://concepto.de/empatia-2/>

Equipo editorial, Etecé. (2022). *Competencia*. Recuperado de: <https://concepto.de/competencia/>

Equipo editorial, Etecé. (2022). *Compromiso*. Recuperado de: <https://concepto.de/compromiso/>

Equipo editorial, Etecé. (2022). *Diciplina*. Recuperado de: <https://concepto.de/disciplina-2/>

Equipo editorial, Etecé. (2022). *Profesionalismo*. Recuperado de: <https://concepto.de/profesionalismo/>

Equipo editorial, Etecé. (2024). *Integridad*. Recuperado de: <https://concepto.de/integridad/>

Equipo editorial, Etecé. (2024). *Justicia*. Recuperado de: <https://concepto.de/justicia/>

Equipo Editorial. (2023). *Qué es la Ciudadanía (Concepto, Definición y Significado)*. Recuperado de: <https://www.significados.com/ciudadania/>

Editorial Equipo. (2023). *¿Qué es la Equidad?* Recuperado de: <https://www.significados.com/equidad/>

Ethics Unwrapped. (2023). *Ética Aplicada*. Recuperado de: <https://ethicsunwrapped.utexas.edu/glossary/etica-aplicada?lang=es>

Factorial. (2024). *¿Qué es la ética empresarial y por qué es importante?* Recuperado de: <https://factorialhr.es/blog/etica-empresarial/?variant=new-sidebar>

Fernández, M., Corredor, N., Mejía, S. y Quintero, N. (2020). *Comportamiento ético policial de egresados de la Escuela de Policía Simón Bolívar*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Marisol-Salazar-Fernandez/publication/347931130_Comportamiento_etico_policial_de_egresados_de_1

[a Escuela de Policia Simon Bolivar/links/64c735571a95665d8de32511/Comportamiento-etico-policial-de-egresados-de-la-Escuela-de-Policia-Simon-Bolivar.pdf](https://www.escuelapolicia.com/links/64c735571a95665d8de32511/Comportamiento-etico-policial-de-egresados-de-la-Escuela-de-Policia-Simon-Bolivar.pdf)

Licari, S. (2023). *Qué es el código de ética de una empresa, cómo crearlo y ejemplos.*

Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/codigo-etica-empresa>

Morales, A. (2019). *Código de ética.* Recuperado de: <https://www.todamateria.com/codigo-de-etica/>

Oiseth, S., Jones, L. & Maza, E. (2022). *Elementos de la Interacción Social: Teoría de Roles y Conflictos, Clases Sociales, Instituciones y Redes.* Recuperado de: <https://www.lecturio.com/es/concepts/elementos-de-la-interaccion-social-teoria-de-roles-y-conflictos-clases-sociales-instituciones-y-redes/>

Orellana, P. (2019). *Liderazgo.* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>

Orellana, P. (2020). *Sostenibilidad.* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad.html>

Pino, D. (2021). *Las teorías de la interacción social en los estudios Sociológicos.* Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/cccss/14/pbag.html>

Quiroz, C. (2021). *Desarrollo de una cultura ética organizacional.* Recuperado de: <https://grupostt.com/2021/01/27/desarrollo-de-una-cultura-etica-organizacional/>

Rabotnikof, V. (2024). *Honestidad.* Recuperado de: <https://concepto.de/honestidad-2/>

Reale, L. (2020). *Ética y deontología profesional en la función y en el desempeño de la Institución Policial. Una mirada del personal policial de la Comisaría 25°.* (Tesina de Grado, Universidad Nacional de cuyo). Recuperado de: <https://planificacion.bdigital.uncu.edu.ar/18600>

Redacción National Geographic. (2023). *Qué es la moral y cuál es su importancia*. Recuperado de: <https://www.nationalgeographicla.com/historia/2023/03/que-es-la-moral-y-cual-es-su-importancia>

Rouyet, J. (2020). *El modelo de ética aplicada*. Recuperado de: <https://www.digitalbizmagazine.com/el-modelo-de-etica-aplicada/>

Segundo, J. (2023). *Ética*. Recuperado de: <https://concepto.de/etica/>

Segundo, J. (2024). *Deontología*. Recuperado de: <https://concepto.de/deontologia/>

Stewart, L. (2024). *¿Qué es la teoría del interaccionismo simbólico?* Recuperado de: <https://atlasti.com/es/research-hub/que-es-la-teoria-del-interaccionismo-simbolico>

Teem Asana. (2022). *Teoría de la contingencia de Fiedler: un estilo de liderazgo para cada situación*. Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/fiedlers-contingency-theory>

Trujillo, E. (2022). *Regulación*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/regulacion.html>

Universidad Internacional de La Rioja. (2022). *¿Cuál es la diferencia entre conducta y comportamiento?* Recuperado de: <https://www.unir.net/salud/revista/diferencia-entre-conducta-y-comportamiento/>

Universidad Internacional de La Rioja. (2024). *¿Qué es la ética laboral? Claves e importancia en la abogacía*. Recuperado de: <https://colombia.unir.net/actualidad-unir/etica-laboral/>

Westreicher, G. (2020). *Rendición de cuentas*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/rendicion-de-cuentas.html>

Westreicher, G. (2020). *Responsabilidad*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/responsabilidad.html>

ANEXOS

ANEXO BIBLIOGRÁFICO

<p>Autor: Caballero, J. Título: Ética profesional y trabajo, La prensa. Año de Publicación: 2017</p>	<p>Fecha de Consulta: 15/05/2024</p>
<p>Tema: Ética profesional</p> <p>La ética en el ámbito profesional no se ve influenciada de manera directa por reglamentos o códigos de comportamiento, y no plantea la cuestión de si se deben o no cumplir ciertas reglas, ya que su manifestación es intrínseca.</p>	
<p>Enlace/URL: https://www.prensa.com/opinion/Etica-profesional-trabajo_0_4666783335.html</p>	<p>Ficha N.º 01</p>

<p>Autor: Segundo, J. Título: Ética Año de Publicación: 2023</p>	<p>Fecha de Consulta: 07/05/2024</p>
<p>Tema: Ética</p> <p>La ética, que a menudo se conoce como filosofía moral, se dedica a la investigación del comportamiento humano. Las conversaciones éticas versan sobre cuestiones relacionadas con el bien y el mal en el ámbito moral, lo apropiado y lo inapropiado, la virtud, la felicidad y el concepto del deber.</p>	
<p>Enlace/URL: https://concepto.de/etica/</p>	<p>Ficha N.º 02</p>

<p>Autor: Pino, D.</p> <p>Título: Las teorías de la interacción social en los estudios Sociológicos</p> <p>Año de Publicación: 2011</p>	<p>Fecha de Consulta: 12/04/2024</p>
<p>Tema: Las teorías de la interacción social</p> <p>La dinámica social influye en los modos de acción, en la interacción entre personas, grupos, instituciones y comunidades. La configuración de relaciones está condicionada por las visiones y vivencias colectivas, la predisposición hacia los contextos y situaciones en múltiples facetas</p>	
<p>Enlace/URL: https://www.eumed.net/rev/cccss/14/pbag.html</p>	<p>Ficha N.º 03</p>

<p>Autor: Licari, S.</p> <p>Título: Qué es el código de ética de una empresa, cómo crearlo y ejemplos.</p> <p>Año de Publicación: 2023</p>	<p>Fecha de Consulta: 10/04/2024</p>
<p>Tema: Ética institucional</p> <p>El código ético de una organización se compone de una serie de normas que guían su funcionamiento, asegurando que los empleados se comportan de acuerdo con los valores que caracterizan a la empresa.</p>	
<p>Enlace/URL: https://blog.hubspot.es/marketing/codigo-etica-empresa</p>	<p>Ficha N.º 04</p>

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POLICIAL

¿Conoce usted íntegramente el código de ética profesional de la Policía Boliviana?

- Sí
- No

¿Ha recibido capacitación formal sobre ética profesional en el último año?

- Sí
- No

¿Considera que los principios de ética profesional son aplicados en su día a día laboral?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

¿Cree que la ética profesional es fundamental para el desempeño efectivo de sus funciones?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Qué tan claro le resulta el código de ética profesional en términos de su aplicación práctica?

- Muy claro
- Claro
- Neutral
- Poco claro
- Nada claro

¿Ha presenciado alguna vez a un colega infringiendo el código de ética profesional?

- Sí
- No

¿Reportó usted el incidente de infracción ética a las autoridades correspondientes?

- Sí
- No
- No aplicable

¿Considera que las consecuencias por infracciones éticas son adecuadas dentro del Comando Departamental de Policía?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Recibe usted suficiente apoyo de sus superiores para cumplir con los estándares éticos establecidos?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

¿Qué tan satisfecho está con las políticas actuales sobre ética profesional en su institución?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA CIUDADANA

¿Cómo calificaría su nivel de confianza en el Comando Departamental de Policía de Cobija?

- Muy alto
- Alto
- Moderado
- Bajo
- Muy bajo

¿Considera que los policías de Cobija actúan de manera ética en su trato con la ciudadanía?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

¿Alguna vez ha presenciado un comportamiento poco ético por parte de un policía en Cobija?

- Sí
- No

¿Qué tan satisfecho está con la respuesta de la policía a las denuncias o problemas reportados por los ciudadanos?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cree que los policías de Cobija son justos e imparciales en su labor?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Qué tan transparente considera usted que es el Comando Departamental de Policía en sus operaciones?

- Muy transparente
- Transparente
- Neutral
- Poco transparente
- Nada transparente

¿Confía en que la policía de Cobija no abusa de su poder?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Está satisfecho con la accesibilidad de los policías para atender sus necesidades y preocupaciones?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Considera que los policías de Cobija muestran empatía y comprensión hacia los ciudadanos?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar:

Fecha:

Hora:

Investigador:

Aspecto a observar	Descripción	Indicadores observables
Trato hacia los ciudadanos	Observar la manera en que los policías interactúan con la ciudadanía, evaluando respeto, cortesía y empatía.	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía verbal y no verbal - Actitud empática - Respeto a los derechos de los ciudadanos
- Actitud empática	Evaluar si los policías actúan sin mostrar favoritismo o discriminación hacia personas de diferentes grupos.	<ul style="list-style-type: none"> - Igualdad en el trato - Ausencia de favoritismo - Cumplimiento de procedimientos de manera uniforme
Claridad en los procedimientos	Observar si los policías explican de manera clara los procedimientos que siguen al interactuar con la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación clara de los procedimientos - Información brindada - Comunicación comprensible
Uso adecuado de la autoridad	Evaluar si los policías utilizan su autoridad de manera justa y sin abuso.	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento no intimidante - Uso proporcionado de la fuerza - Ausencia de abuso de poder
Cumplimiento del código de ética	Observar si los policías actúan de acuerdo a los principios éticos establecidos en el código de ética profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento visible del código de ética - No involucramiento en conductas ilícitas o corruptas
Respuesta a situaciones de conflicto	Observar cómo los policías manejan situaciones conflictivas con la ciudadanía, manteniendo control y calma.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener la calma en situaciones de tensión - Resolución de conflictos de manera pacífica
Puntualidad y diligencia	Evaluar la rapidez y eficiencia en la atención de situaciones reportadas por los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta - Actitud diligente - Finalización correcta del procedimiento