

Guillermo Augusto José Díaz Samper\*\*, Mauricio Espinoza Ramírez\*\*\*,  
Rubén Darío Valencia Galvis\*\*\*\*

# El resonar público del talento humano\*

Ringing public human talent  
O ressoar público do talento humano

Revista LOGOS CIENCIA & TECNOLOGÍA ISSN 2145-549X,  
Vol. 5. No. 1, Julio – Diciembre, 2013, pp. 63-74

## Resumen

En el presente artículo se verá cómo el Talento Humano, según su misionalidad, ha establecido su deber ser sobre la necesidad de generar la mejor prestación del servicio y calidad de vida del personal; para ello, se ha valido de diversas estrategias de gerenciamiento. Sin embargo los medios de comunicación pueden ir en contra de este propósito fundamental, y representar una realidad adversa y contraria a la institución, a partir, de la difusión de

un discurso de violencia caracterizado por la oposición amigo/enemigo, la pasionalidad e irracionalidad que frena sus iniciativas yendo en contra de sí mismo.

**Palabras Clave:** Talento Humano, esfera pública, comunicación, violencia, discurso.

## Abstract

In this article we will see how the human talent, by misionalidad, has established his duty to be on the need to attract the best service delivery and quality of life of personnel testing it has resorted to various strategies of management. But the media can go against this fundamental purpose, and represent an adverse and contrary to the institution actually starting, the disseminating a discourse of violence characterized by the friend / enemy, and irrationality passionality braking going against their own initiatives opposition.

**Keywords:** Human Resource, public sphere, communication, violence discourse.

## Resumo

No presente artigo se verá como o Talento Humano, segundo sua missão, tem estabelecido seu dever ser sobre a necessidade de gerar a melhor prestação do

**Fecha de recepción:** 17 de junio de 2013

**Fecha de aceptación:** 22 de agosto de 2013

\* Artículo resultado de investigación del Grupo de Investigación OBSERVATORIO Y TALENTO HUMANO DITAH- DI-NAE con registro COL0146466.

\*\* Politólogo y Candidato a Magíster en Comunicación de la Pontificia Universidad Javeriana, Investigador responsable de la oficina de Prospectiva del Talento Humano, Profesional de seguridad 06

\*\*\* Economista, Especialista en Gestión Cultural Universidad del Rosario, Especialista en Servicio de Policía Escuela de Cadetes de Policía General Santander, Mg. en Gestión Cultural Universidad de Barcelona, España. Responsable Grupo Prospectiva DITAH. Correo electrónico:mauricio.espinosa2748@correo.policia.gov.co

\*\*\*\* Profesional en Derecho y Relaciones Internacionales Universidad Jorge Tadeo Lozano, Especialista en Gerencia Educativa Universidad de la Sabana. Jefe Grupo Prospectiva DITAH. Correo electrónico: ruben.valencia@ correo.policia.gov.co

serviço e qualidade de vida do pessoal, para isso, se valeu de diversas estratégias de gerenciamento. No entanto os meios de comunicação podem ir à contramão deste propósito fundamental, e representar uma realidade adversa e contrária à instituição, a partir, da difusão de um discurso de violência caracterizado pela oposição amigo/inimigo, a passionalidade e irracionalidade que freia suas iniciativas indo na contramão de si mesmo.

**Palavras-chave:** Talento Humano, esfera pública, comunicação, violência, discurso.

## INTRODUCCIÓN

El comité de investigación creado por orden del día que cimienta actualmente la funcionalidad de la Oficina Asesora de Prospectiva del Talento Humano de la Policía Nacional, le otorga a esta la responsabilidad de adentrarse en actividades científicas e investigativas desde una perspectiva interdisciplinaria que cumpla con generar conceptos para la directa toma de decisiones del mando institucional en la Dirección de Talento Humano. Por lo tanto, en este grupo se tiene como principal objeto de estudio al capital humano de la institución y todos los procesos que se están llevando a cabo para mejorar sus condiciones de vida y la manera como se desempeña en comunidad.

El objetivo, por lo tanto, es adentrarse en estos espacios a partir de la incursión y expresividad que tiene el Talento Humano policial en el ámbito de lo público

Este artículo presenta los primeros esfuerzos que la Oficina de Prospectiva ha desempeñado en la delimitación de su problemática de estudio, es decir, cumple con concretar al Talento Humano como problema de investigación, lo que permite trascender los métodos administrativos a través de los cuales se gerencia el personal actualmente, y, además demanda la integración de nuevos campos del saber

orientados a explorar *resultados* de esta área en los espacios de practicidad en donde es evaluada socialmente: El servicio de Policía y su calidad de vida.

El objetivo, por lo tanto, es adentrarse en estos espacios a partir de la incursión y expresividad que tiene el Talento Humano policial en el ámbito de lo público, como discurso mediático en el campo de la <<comunicación y la violencia>>. Se trata de una apuesta por incursionar en las "<<Zonas grises>> de la comunicación política de la violencia (...) problematizar el conjunto más o menos amplio, más o menos restringido, de discursos (...) y prácticas de comunicación por medio de las cuales instituciones, grupos individuales (...) se yuxtaponen entre sí con el fin de (...) ocultarse, construir o imponer consensos (...) en el entramado multiforme, no limitado de la esfera pública (...) en subesferas y microesferas públicas <<no oficiales>>" (Bonilla, J.I. y Tamayo, C.A., 2007, pág. 84).

El problema se plantea entonces a partir de las siguientes necesidades, propuestas en el estado del arte de la investigación en comunicación y violencia, en América Latina, elaborado por Bonilla y Tamayo (2007):

- Es indispensable aportar conocimientos que generen evidencia empírica a través de estudios sólidos y sistemáticos.
- Se debe problematizar la violencia no solamente a partir de los <<hechos>> sino <<lenguajes>> (gramáticas, dispositivos, contextos, y órdenes que reproducen y dotan la significación.
- Es necesario trascender el estudio mediático que tiene como centro la Televisión, puesto que bajo pretensiones de innovación, hay que ir más allá de la atención sucinta que se le ha dado a este medio en la mayoría de investigaciones que se han realizado en América Latina.
- Enmarcar la indagación en la lógica que posee el poder simbólico para "reconstruir el espacio social en el cual son generadas y ejercidas las disposiciones y las creencias que hacen posible la eficacia del lenguaje, esto es, en la reconstrucción del carácter relacional de la significación con el contexto general de las prácticas sociales" (Ibíd, pág. 70).
- Asumir a la esfera pública como un ámbito en el que se legitiman y deslegitiman los actores a partir de los diversos discursos, asumiendo a los medios de comunicación como tecnologías de vigilancia

que portan el miedo y la sospecha a aquellos actores que fiscalizan.

Así enmarcado, el presente artículo busca organizar y delimitar al Talento Humano de la Policía Nacional de Colombia como una esfera privada, cerrada e interna que se materializa en el ámbito de lo público a través de las conductas inapropiadas del personal policial, que nacen en la relación directa con la sociedad civil, expuestas condenatoriamente en los medios de comunicación. Ello, mediante la compilación de doctrinas, manuales, textos académicos, y un análisis multimedial que cumplirán con generar una panorámica actualizada del problema mencionado.

## MÉTODO

Para revisar y clasificar las fuentes se utilizó la metodología cualitativa de Análisis de Fuentes.

## Resultados:

### 1. El deber ser del Talento Humano de la Policía Nacional: La búsqueda del humanismo competente

En esta primera parte se plantean todos aquellos criterios que fundamentan el *deber ser* del Talento Humano de la Policía Nacional de Colombia, es decir, cuáles son sus pretensiones, expectativas, fundamentos, métodos y el marco normativo en el cual se basa su accionar. Con esto se espera argumentar por qué el modelo de Gestión Humana por Competencias (MGH 9C), principal herramienta de gerenciamiento del capital humano de la institución, a partir de sus mecanismos de medición empírica de los procesos del personal, marca una oposición binaria entre el conocimiento interno adquirido por su enfoque analítico y los espacios de practicidad, en los cuales se despliegan, tanto el servicio policial como la calidad de vida del personal que busca abordar.

#### A. Definición y marco legal del Talento Humano de la Policía Nacional

La Policía Nacional de Colombia se ha inclinado, con el paso del tiempo, al servicio y seguridad ciudadana,

de cara a la sociedad civil y su bienestar. Ello puede ser posible gracias a la Constitución Política de 1991 donde el país adoptó el modelo de Estado Social de Derecho que, para su mantenimiento, requiere de un cuerpo de Policía con las más altas cualidades humanas y una gran profesionalización de sus integrantes que le permita cumplir con su misión constitucional de preservar el orden público interno en sus condiciones de seguridad, salubridad, moralidad y tranquilidad, para brindar a los ciudadanos el goce de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

La expedición de la Ley 62 de 1993 proyecta a la Institución hacia la búsqueda del mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio. Esta norma define en su artículo 2°: "El servicio público de Policía se presta con fundamento en los principios de igualdad, imparcialidad, control ciudadano y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Por tanto, el interés por mantener la armonía social, la convivencia ciudadana, el respeto recíproco entre las personas y de estas hacia el Estado, da a la actividad policial un carácter eminentemente comunitario, preventivo, educativo, ecológico, solidario y de apoyo judicial".

El interés por mantener la armonía social, la convivencia ciudadana, el respeto recíproco entre las personas y de estas hacia el Estado, da a la actividad policial un carácter eminentemente comunitario, preventivo, educativo, ecológico, solidario y de apoyo judicial

De acuerdo con lo anterior, la Institución ha asumido como forma social un servicio de alta calidad a la ciudadanía, representado de la siguiente manera:

En su Visión, proyectada al año 2019, "la Policía Nacional habrá hecho una contribución de excepcional valor en la convivencia y seguridad ciudadana para la construcción de un país próspero y en paz; soportada en el humanismo, la corresponsabilidad y el trabajo cercano a la comunidad"; así mismo, en su Política de Calidad..., esta institución se ha compro-

metido a *“prestar un servicio respetuoso, efectivo y cercano al ciudadano, para garantizar comunidades seguras, solidarias y en convivencia, a través del mejoramiento de los estándares de eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Integral”*. (Policía Nacional, 2010).

Uno de los componentes fundamentales que hacen parte del Sistema de Gestión Integral<sup>1</sup> es el Talento Humano, que ha sido definido por la Policía Nacional como: *“El generador de la productividad entendida como la interacción entre el capital intelectual y la experiencia que conlleva a agregar valor a la gestión de la Institución, lo que permite a la Policía Nacional promover a través del proyecto de vida de cada funcionario, el desarrollo humano, donde todo servidor público independientemente del cargo, grado y nivel, es responsable de los resultados, del clima organizacional y de las relaciones laborales fundamentadas en la humanización del trabajo”* (Policía Nacional, 2009).

A su vez este es el eje fundamental del sistema, en tanto incluye un conjunto de características fundamentales que deben poseer las personas para crear funcionarios competentes que permitan lograr los objetivos planeados dinamizando y dando sentido a la razón de ser institucional y promocionando su cambio a través de la transformación de sus mentes con voluntad, competencias y una permanente interacción, permitiendo que desarrollen conductas coherentes con las exigencias del servicio.

## **B. Gestión del talento humano y modelo de gestión humana fundamentado en competencias.**

La Policía Nacional (2010) ha establecido que el componente de Gestión del Talento Humano se mueve en una novedosa dirección de asegurar y optimizar la gestión y el desarrollo de su personal para obtener resultados positivos en competitividad, sostenibilidad y productividad; sumado a esto, busca impulsar activamente el seguimiento de las condiciones laborales de los policías bajo indicadores que posibiliten la medición de su desempeño para poder realizar y determinar el conjunto de estrategias que ayudan a potenciar el Talento Humano en su proceso constante de adaptación a los momentos coyunturales de cambio del día a día. Con todo esto se busca: Mejorar las competencias, incrementar niveles de efectividad y desempeño laboral, así como el crecimiento paulatino del personal.

Estos procesos que tiene el Talento Humano son influenciados por el Modelo de Gestión Humana que posibilita el seguimiento de las personas que conforman a la Institución desde su ingreso hasta la culminación de su carrera, es decir, sus retiros. La fundamentación del modelo se da a través de competencias, ya que son el elemento responsable y generador de los comportamientos que conducen al desempeño exitoso de las funciones asignadas.

Por lo tanto las competencias<sup>2</sup> centradas en el manejo de conocimientos, experiencias, y las capacidades de aprendizaje que componen al capital humano en su desempeño laboral y en la calidad de sus procesos son aquel conjunto que reúne los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Habilidades.
- Destrezas.
- Valores.

<sup>1</sup> “el conjunto de elementos o componentes que conforman la Policía Nacional que interactúan de diversas maneras específicas y que son gestionados coherentemente con una misión y horizonte institucional y permiten dar seguridad a los colombianos en todo el territorio nacional”.

<sup>2</sup> “El conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, motivaciones (intereses), valores y rasgos de personalidad, que le permiten al integrante de la institución ejecutar de manera exitosa la labor policial” (Policía Nacional, Resolución número 01751 del 22/03/06).

- Motivaciones.
- Intereses.

De aquí, específicamente, se busca obtener aquellos insumos que generen valor agregado a los procesos, teniendo en cuenta que las personas y sus capacidades son la base fundamental de la Institución, por lo que se busca que el capital humano, el cual es prioridad en este enfoque, desarrolle aquellas competencias que necesitan para lograr exitosamente su labor y alcanzar sus objetivos, contribuyendo efectivamente su parte en los propósitos organizacionales.



El modelo de Gestión Humana es una poderosa herramienta del direccionamiento del Talento Humano que sigue los pasos de: Medición por medio de variables de los procesos de este campo; análisis de la información y finalmente seguimiento de la misma, regulando y retroalimentando las distintas instancias que compone. Todas las variables de medición buscan hacer tangibles los componentes del Talento humano en búsqueda del mejoramiento del servicio de Policía y la calidad de vida laboral y familiar de este.

Los diversos componentes del modelo, ilustrados en la gráfica anterior, son trabajados por DISAN, DIBIE, DINCO y, por supuesto, DITAH, quienes se encargan de llevarlos a la práctica a partir de la generación y uso de aplicativos, indicadores de gestión y variables estadísticas que tienen por objeto materializar la doctrina policial. En cuanto al Talento Humano de la institución, serán las siguientes áreas las responsables de efectuar el respectivo seguimiento al modelo:

Área	Componente medible del MGH 9C
Estadística	Planeación y proyección de planta
Procedimientos del personal	Ubicación laboral.
Desarrollo Humano	Clima institucional.
Desarrollo Humano	Inducción, Reinducción.
Planeación	Plan de carrera.
Desarrollo Humano	Estímulos e Incentivos.
Procedimientos del personal, ascensos.	Evaluación del desempeño.

Gracias al paradigma de MGH 9C la institución ha comenzado a recorrer las pautas más exigentes de calidad pensando al personal como eje del mejoramiento de su imagen ante su cliente externo más importante: *la ciudadanía*.

Uno de los esfuerzos más amplios por medir y cuantificar los procesos de Talento Humano en relación a este aspecto ha sido el liderado por la Oficina de Planeación de la DITAH a partir del aplicativo: "Suite visión empresarial".

Este programa permite hacer seguimiento a indicadores que miden la Administración del Talento Humano, así como índices de mejoramiento del Servicio, e incluso, Calidad de vida del personal, teniendo como objetivo ejecutar la política para la gestión y el desarrollo del Talento Humano en las unidades policiales, a partir de los perfiles y competencias que permiten asegurar un efectivo servicio y el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios. (Policía Nacional, 2010, pág. 39).

De esta manera la oficina de Planeación ha podido explicar el comportamiento de variables como: *Personal* con el perfil requerido para las capacitaciones,

Todas las variables de medición buscan hacer tangibles los componentes del Talento humano en búsqueda del mejoramiento del servicio de Policía y la calidad de vida laboral y familiar de este.

eficiencia en la evaluación del desempeño, *personal* ubicado por perfil del cargo, *accidentalidad* y *ausentismo laboral*, entre otras.

### C. La Filosofía humanista: Máxima institucional de la excelencia

Hay que subrayar que el Talento Humano Institucional, así planteado, está puesto en marcha desde una Filosofía Humanista que busca instaurar un proceso de apropiación del correcto uso de la libertad, es decir, del buen uso de la responsabilidad y el respeto integral basado en el amor hacia sí mismo, hacia el otro, hacia el trabajo y la Institución. Lo que se busca, por lo tanto, es que a través del paso del tiempo se afiance una cultura institucional capaz de transformar favorablemente los modelos mentales del personal, es decir, la manera como operan sus mentes para resolver problemas cotidianos en un contexto particular. (North)

tales del personal, es decir, la manera como operan sus mentes para resolver problemas cotidianos en un contexto particular. (North). Por lo tanto, la relación buscada con la comunidad debe ser de confianza, calidad, respeto e integridad, evitando al máximo hacer uso de la fuerza en los procedimientos.

El humanismo es para la Policía Nacional de Colombia:

“Toda tendencia de pensamiento que afirme la centralidad, el valor, la dignidad del ser humano, que muestre preocupación por la vida y la posición del hombre en el mundo (...) educación de hombres nuevos cultivando sus virtudes para su máxima y mejor expresión en la vida civil (...) apunta a recobrar la fe en la creatividad del hombre, en su capacidad de transformar el mundo y reconstruir su propio destino (...) y persigue la dignidad humana materializada con hechos concretos, dando uso adecuado y

responsable de la libertad” (Policía Nacional, 2010, págs. 21, 22).

### La representación del ser del Talento Humano: El rol de los medios de comunicación en la construcción de la realidad en la esfera pública.

En este apartado se argumentará por qué el Talento Humano, fuera de su esfera interna de conocimiento y empirismo gerencial, se expresa en la esfera pública, en la instancia mediática, a partir de un discurso de violencia caracterizado por la dualidad amigo-enemigo, así como la pasionalidad e irracionalidad, que como fuerza, opera en contra de sí mismo en los espacios de practicidad que busca optimizar (el servicio de vigilancia, por ejemplo) y puede ir en contra de su propósito de ofrecer un servicio de calidad a la comunidad y de proteger la vida de su personal.

El estadio actual del conocimiento sobre comunicación y violencia en América Latina se encuentra altamente influenciado por las categorías de *esfera pública*<sup>3</sup> y *privada*<sup>4</sup> de Jürgen Habermas en su libro “*Historia y crítica de la opinión pública*” (1982). Este

<sup>3</sup> Habermas (1982) elabora la teorización del concepto de esfera pública a partir de un recorrido histórico-sociológico en los ss. XVIII y XIX, hasta la consolidación de la publicidad actual, razón de la crítica del declive del hombre público, debido a la legitimidad que instituciones y actores han obtenido para mediar los nuevos espacios de representación y notoriedad. Para la esfera pública (Öffentlichkeit, en el original alemán) estaría “configurada por aquellos espacios de espontaneidad social libres tanto de las interferencias estatales como de las regulaciones del mercado y de los poderosos medios de comunicación. En estos espacios de discusión y deliberación se hace uso público de la razón; de ahí surge la opinión pública en su fase informal, así como las organizaciones cívicas y, en general, todo aquello que desde fuera cuestiona, evalúa críticamente e influye en la política. En términos normativos, la publicidad puede entenderse como aquel espacio de encuentro entre sujetos libres e iguales que argumentan y razonan en un proceso discursivo abierto dirigido al mutuo entendimiento (Velasco, 2003).

<sup>4</sup> La esfera privada surge en el siglo XX como producto de la bifurcación entre vida pública y privada, cuando la sociedad burguesa institucionaliza la noción de lo público y le resta mecanismos de participación al ciudadano. Nótese que aquí lo privado se mantiene en contraposición al ejercicio mediático, como un ejercicio institucional interno.

campo del conocimiento ha enmarcado ciertas nociones teóricas que permiten conceptualizar los medios de comunicación y el modo como los actores en conflictos operan en ellos.

En el caso particular, los medios no funcionarían como <<Arenas centrales de competencia y poder simbólico donde los antagonistas políticos y sociales llevan a cabo disputas por acceder a la esfera pública y nombrar hegemónicamente la realidad.>> (Bonilla y Gómez, 2007), sino que se mantendrían como un espacio impredecible de tensión, sujeto al azar, donde la Policía Nacional lucha por hacer invisibles sus fallas en la esfera pública, con la intención de controlar y administrar la comunicación, una pieza de su de gestión, y la fijación simbólica de sus intereses". (Bonilla y Medina y García, 2001).

Aquí, la esfera pública toma forma de: *"espacio de tensión y permanente disputa, allí periodistas y medios se encuentran en múltiples relaciones de cooperación, consenso, censura, desigualdad con <<otros agentes comunicativos>> grupos e instituciones". (Ibíd.)* La Policía Nacional es un agente en constante representación social, dada esta dinámica, a partir de su relación con la sociedad civil.

El espacio de lo público enmarca un ámbito de construcción discursiva, donde los medios pueden alimentar el imaginario social sobre los actores en cuestión, en detrimento del uso público de la razón. Estos tienen una fuerte importancia al construir la realidad al ser gestores de sentimientos sociales como aceptación, odio, satisfacción, seguridad, inseguridad, etc. en la conciencia colectiva de la sociedad. (Rey, 1998); los Medios son evaluadores del desempeño de los actores involucrados en el conflicto, representándolos, encuadrando sus acciones, difundiendo pasiones y marcos simbólicos que contribuyen a edificar la manera como son percibidos socialmente.

El problema de lo público irrumpe como un entorno díscolo en el gerenciamiento del Talento Humano, pues se asimila como una arena que hay que manejar a partir de los efectos que las políticas, decisiones del Mando institucional, direcciones, oficinas asesoras

y unidades de todo el país, a través de las mediciones realizadas buscan optimizar la conducta del *policial* tanto en su ambiente laboral y en su servicio; se espera, entonces, que el personal <<responda adecuadamente>> con *humanismo*, actuando libre y responsablemente si es ubicando laboralmente a partir de competencias; si su trabajo se estimula con incentivos, permisos y condecoraciones, si se le da una correcta inducción, etc.

El Talento Humano concebido como generador de productividad y desarrollo humano se sintetiza en la conducta del personal policial y se lleva siempre en espaldas

El Talento Humano concebido como generador de productividad y desarrollo humano se sintetiza en la conducta del personal policial y se lleva siempre en espaldas de este en el encuentro con lo público.

de este en el encuentro con lo público. El resultado esperado de todo este gerenciamiento se expresa coyunturalmente en instancias de notoriedad a manera de discurso<sup>5</sup> carente de forma intencional en los medios de comunicación: se crea un campo contrapuesto a la retroalimentación de lo *público*, al centrarse en la producción de valor humano desde el personal, en él y para él esperando así resultados en el servicio, sometándose a las expectativas de

<sup>5</sup> Un estudio empírico de los actos de habla nos conducirá necesariamente a observarlos en la dimensión específica del discurso, puesto que se entiende por discurso, tanto una forma específica del uso del lenguaje como una forma específica de interacción social. Así, el discurso se interpreta como un evento comunicativo completo en una situación social. Lo que distingue el análisis de discurso de la gramática de la oración es que el análisis de discurso en la práctica se concentra específicamente en los fenómenos detrás de la oración. Obviamente, las palabras y oraciones declaradas son una parte integral del discurso, pero el discurso no se encuentra en sí mismo sólo en el conjunto de palabras y oraciones expresadas en el texto y el habla. Como empíricamente hablando, el significado del discurso es una estructura cognitiva, hace sentido incluir en el concepto de discurso no solo elementos observables verbales y no verbales, o interacciones sociales y actos de habla, sino también las representaciones cognitivas y estrategias involucradas durante la producción o comprensión del discurso" (Van Dijk 1989).

un entorno cambiante y de múltiples problemáticas que se alejan de sus métricas.

### **VIOLENCIAS, DISCURSOS, AMIGO/ENEMIGO.**

El capital humano de la Institución en aquellos espacios de su practicidad, como lo son el E.S.M.A.D. y el Servicio de Vigilancia, se enfrenta a un proceso en constante cambio de manifestación de la Violencia pública representada en los Medios de Comunicación que puede caracterizarse a partir de una tensión constante entre este y la sociedad civil, una relación unitaria que obedece a un *encuentro* material que tiene momentos de explosividad discursivos mediáticamente.

El encuentro, objetivo irresoluto de la institución policial es constante, sin forma establecida y, por lo tanto, indescifrable en el devenir de las experiencias espaciales que lo configuran. Obedece a una dinámica de cuerpos sociales en relación que se afectan y colapsan constantemente en su tensión con el cuerpo mediático y, en últimas, son determinadas interpersonalmente por este.

La sociedad, cliente externo más importante de la Policía Nacional, asume provisionalmente la forma de su enemigo público al iniciar momentos de choque y agresión contra esta y a su vez, la institución se villaniza cuando es víctima pública de abusos de autoridad policial o de la descapitalización de su capital humano.

Ya relacionadas entre sí, las fuerzas en el encuentro interactúan expresándose de diversas maneras siendo las más notorias aquellas que tienen como principal característica la representación discursiva de las violencias, que son evaluadas y dirigidas desde los medios de comunicación a la esfera pública. Estos discursos son eventos comunicativos que no presentan intencionalidad en la manera

como son utilizados por los usuarios del lenguaje (en este caso semiótico), pues no son diseñados deliberadamente sino que son producto del azar y la incertidumbre. Son momentos cargados de signifi-

cado y componente pasional que comprometen de manera directa todos los objetivos que presenta el Talento Humano institucional.

Para comprender el funcionamiento de estas violencias es indispensable insertarlas como criterio de lo político a través de la distinción amigo/enemigo (Schmitt, 1999) justamente cuando el azar configura constantes oposiciones en el desarrollo de estas. La sociedad, cliente externo más importante de la Policía Nacional, asume provisionalmente la forma de su enemigo público al iniciar momentos de choque y agresión contra esta y a su vez, la institución se villaniza cuando es víctima pública de abusos de autoridad policial o de la descapitalización de su capital humano.

Todo momento de publicitación de discursos de violencia está sometido a la inmutable creación de enemigos públicos que tienen un alto nivel en la construcción de la realidad porque son actores sociales que representan sentimientos de indignación colectiva. Como cuerpos en relación, la sociedad civil y el capital policial se enfrentan a la dificultad de adentrarse en momentos discursivos de antagonismo social, al ser vigilados por los medios de comunicación y convertidos unilateral o bilateralmente en enemigos<sup>6</sup>.

El Talento Humano enfrenta en el terreno de su practicidad la dificultad de entrar en fuertes antagonismos políticos con la sociedad pues sin importar cómo inician, por qué suceden y cómo terminan los hechos de conflicto, son emitidos de manera contundente en la producción mediática y su contribución a la construcción de la realidad.

<sup>6</sup> Schmitt concibe la noción de enemigo como aquel "conjunto de hombres que siquiera eventualmente, de acuerdo con una posibilidad real se opone combativamente a otro conjunto análogo. Sólo es enemigo el enemigo público, pues todo cuanto hace referencia a un conjunto tal de personas, o en términos más precisos a un pueblo entero, adquiere eo ipso carácter público" (Schmitt, 1999).



## CARACTERIZACIÓN DE LOS DISCURSOS: VIOLENCIAS EN JUEGO

El discurso de la violencia<sup>7</sup> mediática en la relación Policía Nacional-Sociedad civil es contextualizado por un marco legal que establece los límites bilaterales de la fuerza y que busca, por lo tanto, evitar la impotencia y la barbarie, grandes pandemias de la función estabilizadora de la Policía que recurre al empleo de la fuerza para hacer cumplir su ley, recordando las palabras de León Duguit, benemérito jurista francés, tratadista y conferencista internacional: “El derecho sin la fuerza<sup>8</sup> es la impotencia y la fuerza sin el derecho es la barbarie”. (Policía Nacional, 2009).

“El uso de la fuerza se justifica cuando el policía actúa en ejercicio de sus funciones y se enfrenta ante la imposibilidad de hacer cumplir la ley por otras formas tales como el diálogo, la persuasión o la advertencia (...) Las habilidades elementales de los funcionarios de policía en relación con el empleo de la fuerza implican, no solamente la habilidad física para someter a una persona o el empleo efectivo de los elementos para el servicio, sino también el autocontrol y la capacidad de usar la comprensión interpersonal, incluso en situaciones de extrema tensión”. (Ibíd.).

El uso de la fuerza en los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley es un asunto en donde se juega la legitimidad pública de las instituciones policiales, y por lo tanto, del Estado. Ello porque, a pesar de la enorme dificultad de lograrlo, la conducta del individuo provisto de autoridad debe ser impecable. ¿Cómo se han conceptualizado los parámetros comportamentales de los policías en Colombia?

<sup>7</sup> La *violencia* es toda acción que atenta contra la dignidad, la libertad y la integridad física y psíquica del ser humano, produciéndole sufrimiento, dolor o cualquier forma de limitación a su bienestar o al libre ejercicio de sus derechos. (Policía Nacional, 2009).

<sup>8</sup> La *fuerza* es toda acción autorizada por el ordenamiento jurídico que por medio de la coerción busca mantener las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades y asegurar la convivencia pacífica de los habitantes (Ibíd.).

El principal referente internacional a partir del cual se nutren los criterios, reglamentos y manuales de la Policía Nacional de Colombia es la Resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979 “Por la cual se dicta el código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley” adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. En esta se establece una serie de reglas de juego universales que debe tener el accionar policial para garantizar el cumplimiento de los derechos

humanos internacionales. En términos generales, se busca identificar aquellas <<posibilidades de abuso>> que entraña el ejercicio del poder para hacer cumplir la ley, puesto que la aplicación de esta en defensa del orden público tiene una repercusión directa en la calidad de vida de los individuos y de la sociedad en su conjunto. (Naciones Unidas, 1979).

En el contenido de esta resolución se establecen las siguientes características en la conducta del personal que tiene funciones policiales de arresto encargado de hacer cumplir la ley:

- Artículo 1: Servicio a la comunidad, protección de personas, de manera equitativa, contra actos ilegales.
- Artículo 2: Respeto y protección de la dignidad humana, mantener y defender derechos humanos de todas las personas.
- Artículo 3: Uso proporcional de la fuerza cuando sea estrictamente necesario y en la medida que lo requiera el desempeño de sus tareas.
- Artículo 4: Defensa de la confidencialidad de las cuestiones que surjan en el ejercicio de las funciones.
- Artículo 5: Prohibición de todo uso de la tortura, sin excepcionalidad.

El principal referente internacional a partir del cual se nutren los criterios, reglamentos y manuales de la Policía Nacional de Colombia es la Resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979 “Por la cual se dicta el código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley” adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

- Artículo 6: Protección de personas bajo custodia.
- Artículo 7: Evitar cualquier manifestación de corrupción, entendida como abuso de autoridad.
- Artículo 8: Cumplimiento de la ley y del código,

Resulta de la ausencia y agotamiento de alternativas viables de disuasión, solución en la que predomina el juicio de elección de las medidas compatibles de derecho, protección, prevención, persuasión y coerción con justificaciones sólidas para la ejecución de las acciones de aplicación y uso de la fuerza

avisar a superiores en cualquier caso de violación a estos. (Ibíd.)

- Dado este referente, el buen uso diferenciado de la fuerza se constituye en la Policía Nacional a partir de dos criterios: 1) El nivel de esta se decide en gran parte en concordancia con la conducta del ciudadano; 2) el funcionario debe mantener el menor nivel de fuerza posible para el logro del propósito y el que determina que en

ningún momento debe haber daño físico innecesario, ni maltratos morales a los ciudadanos objetos de la acción. (Policía Nacional, 2009, págs. 19-20). A su vez, siempre que el personal proceda a utilizar armas de fuego “notificarán a los funcionarios superiores, quienes tienen la responsabilidad de examinarlos, inferir enseñanzas y difundirlas, así como aplicar las medidas disciplinarias y administrativas que sean del caso”. (Ibíd, pág. 20).

De esta manera, la fuerza debe expresarse a partir de los principios de: racionalidad, necesidad y proporción. El primero resulta de “la evaluación de proporcionalidad frente a la situación que acontece, según la clase de agresión en contra de un bien jurídico, su naturalidad, modalidad, factores, donde es inadmisibles que un policial ejerza violencia y hostilidad cuando el transgresor, victimario, agresor ha sido reducido por medio de la aplicación proporcional de la fuerza, bajo el fundamento de la legitimidad en la que actúa en el ordenamiento jurídico imperante”. El segundo “resulta de la ausencia y agotamiento de alternativas viables de disuasión, solución en la que predomina el juicio de elección de las medidas compatibles de derecho, protección, prevención, persuasión y coerción con justificaciones sólidas para

la ejecución de las acciones de aplicación y uso de la fuerza; lo que indica que el ejercicio de la fuerza debe ser compatible cuando se agotan las vías de intervención para resultados de convivencia armónica y tolerante”. (Policía Nacional, 2013).

Por último, “los convenios ratificados por Colombia disponen de la moderación y limitación de la fuerza empleada en cada naturaleza de los procedimientos y casos de Policía desde la situación de inminente amenaza y agresión contra un bien jurídico tutelado o un derecho fundamental y la causa objetiva de amparo de legalidad que adopta el Policía de manera individual o colectiva”. (Policía Nacional, 2013).

A todo esto hay que sumar que la vigilancia aterriza esta normatividad hacia el cumplimiento de su servicio de manera ágil, cumplida, y sin dilaciones; así como delimita la actividad del uso de la fuerza a partir de la sumisión, el arresto o detención como el proceso lógico de su trato con actores desestabilizadores del orden público e/o infractores de este. (Policía Nacional, 2008, pág. 12). Por esto, todos los golpes y agresiones que puedan lesionar a la población civil serán tomados como exceso de la fuerza, dado que el personal debe enfocarse hacia la sumisión e inmovilización del otro dando uso de su respectivos elementos del servicio.

Tanto en S.M.A.D. como vigilancia los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley colombiana tienen la posibilidad de apoyarse en el empleo de armas no-letales, donde: “la condición de no letal, no implica en forma alguna liberalidad de uso hasta recaer en desinterés, apatía o torpeza en su manejo, por lo cual se debe tener siempre en mente, el sabido axioma que enseña: <<la letalidad o no de las armas, siempre correrá de la mano y de la mente de quien las porte o manipule>>”. (Policía Nacional, 2009).

### RECuento DE LA PRÁCTICA: ANÁLISIS MULTIMEDIAL DE CASOS

Las prioridades que demanda el campo de investigación de comunicación y violencia en América Latina según el estado del arte realizado se encuentran dirigidas a proponer estudios que abran sus puertas

a nuevos medios de comunicación desmarcando una sobrevalorada atención a la televisión. Por esto se acudió a videoclips que implican una mediación multimedial: Se pasa del medio a los procesos iniciados por ciudadanos que reciben los productos simbólicos; el videoclip que es emitido mediante redes sociales y blogs encierra una lógica de opinión pública disgregada de la oficialidad a microsferas de expresión ciudadana.

Por lo tanto se realizó un ejercicio de revisión de parte de este proceso que buscó evidenciar cómo en lo transcurrido del año 2013 se ha materializado la emisión micropública del servicio policial. Para ello se analizó el contenido de dieciocho videoclips. Los resultados son los siguientes:

- El 50% de los videoclips muestran violencia unilateral de la ciudadanía hacia la policía.
- En tres casos se evidenció cómo los policías pierden su autocontrol durante el desarrollo de los procedimientos: el sujeto policial responde a la agresión ciudadana con agresión del mismo tipo.
- El resto de los videoclips (cinco) muestra cómo el personal policial da uso de la violencia en contra de la ciudadanía, esto los lleva a abusar de su fuerza conferida por la autoridad.

### DISCUSIÓN:

Una vez logrado el propósito de legitimar el estudio del Talento Humano Institucional en el campo de Comunicación y Violencia, además de haber aportado insumos teóricos, documentales, legales, y técnicos para delimitar los alcances del deber ser del direccionamiento estratégico del personal, se estableció la importancia de estudiar la instancia de lo público como problema de la evaluación a la practicidad del Talento Humano.

Se deduce que el estudio mediático como campo de legitimidad del Talento Humano puede ofrecer evidencia empírica valiosa para retroalimentar los componentes del MGH-9C y, en especial, aquellos que tienen que ver de manera determinante con las causas incidentes en las conductas inadecuadas de los sujetos policiales. La idea es acudir a la obtención, sistematización, evaluación y análisis estratégico del

los discursos de violencia mediática que inciden de manera determinante en la deslegitimización diaria de la institución.

Dado lo anterior y con el constante devenir del entorno, el capital institucional debe mantener su principio básico de adaptabilidad con el apoyo de nuevas herramientas investigativas y científicas que permitan visualizar nuevos campos y modos de acción que ayuden al mando a fortalecer su proceso de toma de decisiones con vista al mejoramiento de la institución y su servicio.

En tiempos de edificación del postconflicto, desmilitarización de la Policía Nacional, y la emergencia de nuevos actores delincuenciales, el Talento Humano asume su mayor reto, en cuanto a la creación de perfiles y competencias consecuentes con esta nueva etapa.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bonilla, J.I. y Tamayo, C.A. (2007). *Las violencias en los medios, los medios en las violencias*. Bogotá, Colombia: Cinep.

Colombia. Policía Nacional. Resolución número 02562 del 2010 "Por la cual se adopta el Manual del Sistema de Gestión Integral para la Policía Nacional y se derogan otras disposiciones". Agosto 11 de 2010.

Delgado, M.C. (2001). *El criterio amigo-enemigo en Carl Schmitt: El concepto de lo político como una noción ubicua y desterritorializada*. Recuperado de <http://www.filosofia.net/materiales/num/num14/n14d.htm>

García, M.E. y Romero, E. (2001). *Las trampas de la aparición. Información y conflicto armado en Colombia*, en Bonilla, J. y Patiño, G. (editores académicos). Comunicación y política. Viejos conflictos, nuevos desafíos, Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, págs.- 365-391.

Guevara, C. (2013). Ciudadanos agreden a cinco policías cada día. *El Tiempo*, domingo 8 de octubre de 2013.

Habermas, J. (1982). *Historia y crítica de la opinión pública*. Barcelona, España: Gustavo Gili.

Ministerio de Defensa Nacional. Policía Nacional. Dirección General. Resolución número 02686 de 2012 "Por la cual se reglamenta el uso de armas de letalidad reducida para el servicio de Policía". 31 de julio de 2012.

Naciones Unidas, Asamblea General (1979). Resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979 "Por la cual se dicta el código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley" en [www.un.org/es](http://www.un.org/es)

Peralta, V. (1998). *Violencia Política y medios de comunicación en América Latina*, en *Revista de Occidente*, Madrid, España, N-209 (octubre) págs. 79-90.

Policía Nacional (2009) criterio para el empleo de armas no letales. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.

Policía Nacional (2009). *Manual para el servicio de Policía en la atención, manejo y control de multitudes*, Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.

Policía Nacional (2010). *Enfoque humanístico del servicio de policía*, Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.

Policía Nacional. Dirección Nacional de Escuelas (2013). *Uso de la fuerza*, Bogotá, Colombia: Boletín de Egresado, Observatorio Educativo DINA, Boletín número 104.

Policía Nacional. Ley 62 de 1993 "Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y Bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al Presidente de la República". Agosto 12 de 1993.

Rey, G. (1998). *Los enfrentamientos sin gesto* en Rey, G. Balsas y Medusas. *Visibilidad comunicativa y narrativas políticas*, Bogotá. Fesco, Cerec, Fundación Social, págs. 189-206.

Schmitt, C. (1999). *El concepto de lo político*. Madrid, España: Alianza Editorial.

Velasco, J.C. (2003). *Para leer a Habermas*. Madrid, España: Alianza.

Policía Nacional (2010). Resolución número 02562 de 2010 "Por la cual se adopta el Manual del Sistema de Gestión Integral para la Policía Nacional y se derogan otras disposiciones". Agosto 11 de 2010.